

Informationsbilaga till Sedermers Corporate Finances kunder

Sedermers Corporate Finance ("Sedermers") org.nr. 559341-1100, driver tillståndspliktig verksamhet under Finansinspektionens tillsyn.

Kontakt med Sedermers kan ske på svenska eller engelska. Svenska eller engelska används även i dokumentation och övrig information från Sedermers. Sedermers kunder kan kommunicera med Sedermers via e-post, telefon, fax, brev eller genom fysiska möten.

Sedermers lämnar alltid rapportering till kund om de tjänster som Sedermers utfört. Sådan rapportering utförs efter avslutat uppdrag, t.ex. genom att avräkningsnotor tillställs kund eller genom avstämningsmöte med kund efter utfört uppdrag.

Sedermers nyttjar följande tillstånd enligt 2 kap. 1 § 1, 2, 3, 6 och 7 lagen (2007:528) om värdepappersmarknaden ("LVPM"):

- mottagande och vidarebefordran av order i fråga om ett eller flera finansiella instrument,
- utförande av order på kunders uppdrag,
- handel för egen räkning,
- garantigivning avseende finansiella instrument och placering av finansiella instrument med fast åtagande, och
- placering av finansiella instrument utan fast åtagande.

Sedermers nyttjar följande tillstånd att som sidotjänst enligt 2 kap. 2 § första stycket 1, 3 och 6 LVPM.:

- förvara finansiella instrument för kunders räkning och ta emot medel med redovisningskyldighet,
- lämna råd till företag om kapitalstruktur, företagsstrategi och liknande frågor samt lämna råd och utföra tjänster vid fusioner och företagsuppköp, och
- utföra tjänster i samband med garantigivning avseende finansiella instrument.

Tillsynsmyndighet är Finansinspektionen, Box 7821, 103 97 Stockholm.

Ytterligare information om Sedermers verksamhet finns på www.sedermers.se.

Kundkategorisering m.m.

Enligt LVPM måste Sedermers kundkategorisera alla sina kunder för att kunna anpassa deras skyddsnivå. Bestämmelserna grundar sig på ett EU-direktiv som avser att stärka kundskyddet genom att värdepappersbolag får en utökad skyldighet att informera sina kunder om egenskaper och risker som är förknippade med finansiella instrument. Kategoriseringen görs efter Kundens kunskaper, erfarenheter och andra förhållanden som kan vara av relevans. De kategorier som Sedermers delar in sina kunder i är icke-professionella kunder, professionella kunder och jämbördiga motparter. Högst skyddsnivå har de kunder som kategoriseras som icke-professionella kunder och lägst skyddsnivå har jämbördiga motparter.

Vid kategoriseringen av en kund utgår Sedermers initialt från att Kunden är att betrakta som icke-professionell kund. Detta görs eftersom Sedermers vill att kunderna skall omfattas av så hög skyddsnivå som möjligt. Sedermers genomför dock alltid en individuell kundkategorisering för varje enskild kund i syfte att säkerställa rätt skyddsnivå för den aktuella Kunden. I vissa fall kan en kund begära att bli kategoriserad som professionell kund eller jämbördig motpart. Kund som önskar byta kundkategori uppmanas kontakta Sedermers. Att notera är att en annan kategorisering än icke-professionell kund medför begränsningar i nivån på kundskyddet.

Icke-professionell kund

En icke-professionell kund är en kund som inte arbetar yrkesmässigt med, eller som inte frekvent investerar betydande belopp i, finansiella

instrument. Icke-professionella kunder innehar den högsta skyddsnivån vilket innebär att Sedermers informerar Kunden om sin verksamhet och sina tjänster. Sedermers har också en skyldighet att lämna information om aktuella finansiella instrument, riskerna med investeringarna samt de eventuella avgifter och kostnader som kan förekomma. Icke-professionella kunder utgör Sedermers vanligaste kundkategori.

Sedermers vill förtydliga att det inte läggs någon värdering i begreppet icke-professionell kund vid kundkategoriseringen. Begreppet kommer till uttryck i lag och är avsett att benämna en kund som inte yrkesmässigt och/eller i mycket omfattande grad investerar i finansiella instrument.

Passandebedömning

Sedermers ska genomföra en passendebedömning i samband med att relevant investeringstjänst eller produkt tillhandahålls en kund. En passendebedömning innebär en bedömning av om en investeringstjänst eller produkt är passande för Kunden mot bakgrund av Kundens kunskaper och erfarenheter.

Information om investeringstjänster

I enlighet med de lagar och regler som gäller för investeringstjänster skall ett värdepappersbolag tillhandahålla sina kunder information om egenskaper och risker avseende finansiella instrument. Mot bakgrund av detta vill Sedermers lämna följande information till samtliga kunder.

Det är viktigt för Dig som kund att Du är införstådd med:

- att placeringar eller andra positioner i finansiella instrument sker på Kundens egen risk;
- att Du som kund själv noggrant måste sätta Dig in i våra avtalsvillkor bl.a. för handel med finansiella instrument samt övrig information om aktuella finansiella instrument, dess egenskaper och risker;
- att det vid handel med finansiella instrument är viktigt att kontrollera avräkningsnota och annan rapportering avseende Dina placeringar samt att omgående reklamera fel;
- att det är viktigt att fortlöpande bevaka värdeförändringar på innehav och positioner i finansiella instrument;
- att Du som kund själv måste initiera de åtgärder som erfordras för att minska risken för förluster på Dina placeringar eller andra positioner;
- att det kapital som Du placerar både kan öka och minska i värde och att det inte är säkert att Du får tillbaka det investerade kapitalet;
- att det kapital som Du investerar i sin helhet kan gå förlorat;
- att de investeringstjänster som erbjuds kan medföra risker för Dig som kund.

Risker med finansiella instrument

Finansiella instrument kan ge avkastning i form av utdelning (aktier och fonder) eller ränta (räntebärande instrument). Härutöver kan kursen på instrumentet öka eller minska i förhållande till kursen när placeringen gjordes. Den totala avkastningen är summan av utdelning/ränta och kursförändring på instrumentet.

Vad placeraren eftersträvar är naturligtvis en total avkastning som är positiv, d.v.s. som ger vinst, helst så hög som möjligt. Men det finns också en risk att den totala avkastningen blir negativ d.v.s. att det blir en förlust på placeringen. Vanligen anses det bättre att inte placera i ett enda eller ett fåtal finansiella instrument utan att i stället placera i flera olika finansiella instrument. Dessa instrument bör då erbjuda en spridning av riskerna och inte samla risker som kan utlösas samtidigt.

Aktier

Aktier i ett aktiebolag ger ägaren rätt till en andel av bolagets aktiekapital. Går bolaget med vinst lämnar bolaget vanligen utdelning på aktierna. Aktier ger också rösträtt på bolagsstämman. Det finns två slag av aktiebolag, publika och privata. Endast publika bolag får låta aktierna handlas på en handelsplats.

Kursen på en aktie påverkas i första hand av utbudet respektive efterfrågan på den aktuella aktien vilket i sin tur, åtminstone på lång sikt, styrs av bolagets framtidsutsikter. Det aktuella ränteläget spelar också stor roll för kursstämningen. En mängd andra förhållanden kan också påverka aktiekurserna både uppåt och nedåt, exempelvis påverkan från utländska marknader, branschhändelser eller bristande likviditet.

Det finns en risk att handeln i aktier som är noterade på mindre handelsplatser som till exempelvis Nordic Growth Markets Nordic SME, Nasdaq First North Growth Market och Spotlight Stock Market är mindre omfattande än aktiehandeln på större handelsplatser. Detta kan innebära risker för stora variationer i aktiekurser samt begränsade möjligheter att vid en given tidpunkt sälja aktier. De mindre handelsplatserna har inte lika omfattande regelverk som reglerade marknader. Som en följd av skillnader i de olika regelverkens omfattning, kan en placering i aktier som handlas på mindre handelsplatser vara mer riskfylld än en placering i aktier som handlas på en reglerad marknad.

Teckningsrätter

I samband med nyemissioner erhåller befintliga aktieägare oftast teckningsrätter som ger företräde att teckna aktier. Antalet aktier som får tecknas sätts normalt i förhållande till hur många aktier ägaren tidigare hade. Tecknaren måste betala ett visst pris (emissionskurs), oftast lägre än marknadskursen, för de nyemitterade aktierna. Direkt efter det att teckningsrätterna – som normalt har ett visst marknadsvärde – avskilts från aktierna sjunker vanligen kursen på aktierna, samtidigt ökar antalet aktier för de aktieägare som tecknat. De aktieägare som inte tecknar kan, under teckningstiden som oftast pågår några veckor, sälja sina teckningsrätter på den marknadsplats där aktierna handlas. Efter teckningstiden förfaller teckningsrätterna och blir därmed obrukbara och värdelösa.

Teckningsoptioner

Teckningsoptioner ger innehavaren en rättighet, inte en skyldighet, att teckna aktier till ett förutbestämt pris under en bestämd tid i framtiden.

Räntebärande instrument

Ett räntebärande finansiellt instrument är en fordringsrätt på utgivaren (emittenten) av ett lån. Avkastning lämnas normalt i form av ränta. Det finns olika former av räntebärande instrument beroende på vilken emittent som givit ut instrumentet, den säkerhet som emittenten kan ha ställt för lånet, löptiden fram till återbetalningsdagen och formen för utbetalning av räntan.

Risken i ett räntebärande instrument utgörs dels av den kursförändring (kursrisk) som kan uppkomma under löptiden på grund av att marknadsräntorna förändras, dels att emittenten kanske inte klarar att återbetala lånet (kreditrisk). Allmänt kan dock sägas att risken för förlust på räntebärande instrument kan anses som lägre än för aktier.

Tjänster inom corporate finance

Noteringar, kapitalanskaffningar och andra emissionstjänster är förenade med risker. Exempelvis kan en noteringsprocess bli försenad eller inställd. En kapitalanskaffning kan inbringa mindre kapital än beräknat eller helt utebli. En notering av ett bolag kan medföra en större exponering av bolaget. I samband med negativ publicitet om bolaget kan detta medföra skada för bolaget.

Tjänster inom finansiell kommunikation

Produktion av finansiella dokument i form av prospekt, memorandum, kvartalsrapporter och pressmeddelande medför vissa risker för ett bolag. Riskerna består i att framtagningen av ett dokument kan bli försenat eller får ställas in på grund av att bolaget inte kan uppnå de grundkrav som finns för att ett sådant dokument skall kunna godkännas eller att Sedermera inte hinner upprätta dokumenten i tid. Vidare består riskerna i att ett dokument innehåller fel och brister som bolaget kan bli ansvarigt för.

Likviditetsgaranti

Sedermeras likviditetsgarantiupdrag är tydligt reglerade i avtalen med respektive kundbolag. Det finns dock risk för att Sedermera inte lever upp till sin del av avtalen, t.ex. problem med IT-system, vilket skulle kunna innebära att likviditeten i kundbolagets finansiella instrument drabbas. Detta skulle i sin tur kunna drabba kundbolaget i form av negativ publicitet och eventuellt lägre värdering av kundbolagets aktier. För detta ändamål har Sedermera dock väl fungerande rutiner i syfte att minimera riskerna.

Information om hantering av intressekonflikter

Sedermera arbetar löpande med att identifiera och eliminera intressekonflikter genom införande av regler och uppbyggnad av kontrollsystem för att Du som kund ska kunna känna Dig trygg i Dina affärer med oss.

Olika aktörer på en marknad strävar efter att tillvarata sina egna intressen. Olikheter i behov, mål och intressen är ett viktigt skäl till att marknader finns och fungerar. Intressekonflikter är i sig inte något skadligt men kan innebära problem när någon samtidigt har flera olika motstående intressen att tillvarata. Risken för att intressekonflikter uppstår påverkas av hur verksamheten är organiserad och hur regler och kontrollsystem är beskaffade. Värderingar och normer påverkar kontrollmiljön och möjligheten att hantera intressekonflikter.

LVPm kräver att värdepappersbolag vidtar alla rimliga åtgärder för att identifiera och hantera sådana intressekonflikter som uppstår vid tillhandahållandet av investerings- och sidotjänster för att förhindra att kunders intressen påverkas negativt.

Bolagsgemenskap med handelsplatsen Spotlight Stock Market

Sedermera ingår i samma koncern som ATS Finans AB, som även driver Spotlight Stock Market. ATS Finans AB har vidtagit flertalet åtgärder för att förhindra att någon kund skulle kunna drabbas negativt av de potentiella eventuella intressekonflikter som kan uppstå med anledning av ägarstrukturen av Sedermera och Spotlight Stock Market. Verksamheterna är fristående från varandra och "kinesisk murar" tillämpas mellan de båda verksamheterna.

Åtgärder

Sedermera har upprättat en tydlig struktur för ansvarsfördelning och styrning för att undvika intressekonflikter. Denna struktur innebär bl.a. att den operativa verksamheten delats upp i olika organisatoriska enheter för åtskillnad av affärsfunktioner.

Sedermera har upprättat ett särskilt internt styrdokument som årligen utvärderas och fastställs av Sedermeras styrelse. Policyen beskriver utförligt identifierade intressekonflikter i verksamheten samt deras hantering.

Om de åtgärder som vidtagits mot förmodan inte räcker för att förhindra att kunders intressen kan komma att påverkas negativt, kommer våra kunder informeras om arten av och källan till intressekonflikten innan ett åtagande om att utföra en investeringstjänst eller sidotjänst för Kundens räkning sker. Genom fastställd policy hanteras samtliga identifierade intressekonflikter. Det förekommer således inte, enligt Sedermeras bedömning, några intressekonflikter i verksamheten som påverkar Sedermeras kunders intressen negativt.

Information om incitament

Du som kund har rätt att få information om de ersättningar som betalas eller ges från tredje part och som har samband med tjänster som Sedermera utför för dig.

Sedermera varken utger eller erhåller incitament från tredje part eller person som agerar för tredje parts räkning.

Riktlinjer för bästa orderutförande

Enligt LVPm och Finansinspektionens föreskrifter (FFFS 2017:2) ska värdepappersinstitut ha uppställda riktlinjer för att uppnå bästa möjliga resultat vid utförande av order för kunds räkning. För att uppnå bästa möjliga resultat när Sedermera utför eller vidarebefordrar kunders order i finansiella instrument t.ex. uppdrag att köpa eller sälja aktier och

liknande finansiella instrument, kommer Sedermere att följa dessa instruktioner, såvida kunden inte har gett Sedermere specifik instruktion.

Sedermere erbjuder endast handel för kunds räkning som en tilläggstjänst eller i samband med specifikt avtal som upprättas med kunden. Instruktionerna i ett sådant avtal, via en generell instruktion, har företräde framför vad som anges i dessa instruktioner. En specifik instruktion kan således komma att innebära att Sedermere inte kan vidta de åtgärder som angivits i denna instruktion för att uppnå bästa möjliga resultat.

Sedermere kommer att vidta alla rimliga åtgärder för att uppnå bästa möjliga resultat för kunden med avseende på:

- pris,
- kostnader för kunden,
- hur snabbt ordern kan gå till avslut,
- sannolikhet för att ordern leder till en transaktion och att transaktionen kan avvecklas,
- orderns storlek och art,
- kundens kategori, samt
- annan hänsyn som enligt Sedermeres bedömning är relevant och väsentlig för en viss order.

Sedermere kategoriserar som huvudregel sina kunder som icke-professionella (men gör alltid en individuell prövning av kundens förutsättningar). Med anledning därav ska bästa möjliga resultat fastställas med särskild hänsyn till:

- priset för det finansiella instrumentet, och
- kostnaderna i samband med utförandet, inbegripet kundens alla utgifter som hänförs sig direkt till utförandet av ordern.

Handel med finansiella instrument på en eller flera marknadsplatser kan utföras på bästa sätt för kunden utifrån de uppräknade faktorerna ovan på den av marknadsplatserna där likviditeten för det aktuella instrumentet är bäst. Normalt anser Sedermere att detta är den marknadsplats där det finansiella instrumentet är primärnoterat.

I enlighet med reglerna om bästa orderutförande får Sedermere inte ta emot ersättning, rabatter och icke-monetära förmåner i syfte att styra order till en viss handels- eller utförandeplats för det fall att det anses stå i strid med gällande krav avseende intressekonflikter eller incitament.

Om kund begär det ska Sedermere visa att kundens order utförts i enlighet med dessa instruktioner.

Kund ska alltid tillställas kvitto, avräkningsnota eller liknande rapporteringsunderlag efter genomförda orders. Sådan information ska vara kunden tillhanda senast en (1) handelsdag efter utförandet.

Marknadsplatser och finansiella instrument

Sedermere tillhandahåller sina kunder möjlighet att handla i aktier samt i teckningsrätter och andra närliggande instrument.

Sedermere är direktmedlem hos Nasdaq First North Growth Market, Spotlight Stock Market och Nordic Growth Market Nordic SME. Som medlem vid dessa handelsplatser har Sedermere åtagit sig att efterleva respektive aktörs medlemsregler. Genom dessa medlemskap kan Sedermere erbjuda sina kunder möjligheten att handla direkt med ovan angivna finansiella instrument som är noterade på de ovannämnda handelsplatserna och som avvecklas i svenska (SEK) eller danska kronor (DKK).

I vissa enskilda fall kan situation uppstå där kund önskar att Sedermere ska sälja finansiella instrument som inte handlas på en marknadsplats där Sedermere är medlem. Om Sedermere har avtal med annat värdepappersinstitut kommer Sedermere i sådana fall vidarebefordra kundens order till det institutet. Sedermere kommer vid sådana tillfällen säkerställa att det mottagande värdepappersinstitutets riktlinjer för bästa orderutförande motsvarar Sedermeres riktlinjer för bästa orderutförande. Sedermere kommer även att regelbundet följa upp och kontrollera att

vidarebefordrade ordrar utförs i enlighet med fastställda riktlinjer för bästa orderutförande.

Vidarebefordran av order

Sedermere använder sig av andra finansiella aktörers värdepappersdepåer varvid Sedermere inte har någon möjlighet att styra över var ordern utförs. De aktörer vars värdepapperstjänster Sedermere använder sig av har alla klart utarbetade instruktioner för bästa orderutförande.

Handel mot eget lager

Handel för kunds räkning utförs i enlighet med "Vidarebefordran av order" genom handel genom annan aktör hos vem Sedermere har depå eller liknande tjänster. Handel får ej, utan kunds specifika godkännande av detta, ske mot Sedermeres egna lager om inte annat framkommer av "Blockpostplacering".

Uppdelning av order (stor)

I vissa fall, t.ex. vid stora ordrar, kan Sedermere komma att ta hänsyn till t.ex. om ordern på grund av sin storlek eller typ, enligt Sedermeres bedömning, kan ha en väsentlig prispåverkan eller påverkan på sannolikheten för att ordern blir utförd eller kan avvecklas. Sedermere kan även komma att beakta att olika kategorier av kunder kan ha olika egenskaper och därmed skilda prioriteringar. Sedermere kan i sådana fall komma att dela upp ordern i flera mindre poster för att på så sätt öka sannolikheten att den kommer att genomföras.

Orderhantering och sammanläggning

Sedermere kommer att utföra kundorder snabbt, effektivt och rättvist. Jämförbara kundordrar utförs omgående och i den tidsordning de tas emot såvida detta inte omöjliggörs av orderns egenskaper eller rådande marknadsförhållanden, eller om något annat krävs på grund av kundens intressen.

Sedermere får inte lägga samman en kunds order med andra kunders ordrar, om inte annat framkommer av punkten "Blockpostplacering" eller "Sammanläggning av order".

Blockpostplacering

I de fall Sedermere får i uppdrag att mäkla en större post utanför marknaden, en så kallad blockpostplacering, kan det förekomma att Sedermere först tar in posten i eget lager för att sedan sälja den vidare antingen till en eller flera på förhand förutbestämda köpare. I sådana fall kan Sedermere komma att mottaga köporder som handlas mot eget lager. Försäljning kommer i sådant fall att ske mot en redan förutbestämd kurs. I de fall blockpostplaceringen sker i samband med ett erbjudande till flera olika säljare/köpare via en erbjudandehandling kan det förekomma att Sedermere sammanlägger flera ordrar för att matcha den post som skall mäklas. I sådana fall sker transaktionen till en kurs som fastställts i erbjudandet som köparna/säljarna valt att acceptera.

Sammanläggning av ordrar

Sedermere får, om så avtalats med kund, sammanlägga kunds order med annan kunds order. Om inte hela ordern utförs, ska avräkning för respektive kund ske. Avräkning görs vanligtvis via en fördelning relaterad till storleken på kunds order men även andra fördelningar kan förekomma. Fördelningsprincipen ska alltid stipuleras i avtal med den berörda kunden/kundgruppen.

Störningar i marknaden eller handelssystem

Vid störningar i marknaden eller i Sedermeres egna system, på grund av t.ex. avbrott eller bristande tillgänglighet i tekniska system eller om marknadsplatsen makulerar affären, kan det enligt Sedermeres bedömning vara omöjligt eller olämpligt att genomföra order på något av de sätt som har angivits i dessa instruktioner. Sedermere kommer under dessa förutsättningar att vidta alla rimliga åtgärder för att på annat sätt uppnå bästa möjliga resultat för kunden.

Föreligger det allvarliga störningar som förhindrar utförandet av kunders ordrar kommer Sedermere kontakta dessa kunder, vars order ännu inte utförts, för vidare instruktioner. Lyckas kontakt inte etableras med kunden eller instruktion av annan anledning inte lämnas kommer

Sedermers att vidta den åtgärd som rimligtvis är i kundens bästa intresse samtidigt som kunden är bunden till resultatet.

För det fall att marknadsplatsoperatörer makulerar eller ändrar affärer som är utförda på dess marknadsplats blir Sedermers och kunden bundna till sådana åtgärder, även om kunden tidigare blivit meddelad att affären har genomförts.

Annullering av kundorder

Sedermers ska dokumentera om en kund annullerar en order. Denna dokumentation ska innehålla hänvisning till aktuell order, tidpunkten för annulleringen samt i förekommande fall namn på den person som tagit emot uppgiften om annulleringen.

Uppföljning och utvärdering

Sedermers kommer regelbundet att följa upp, kontrollera och utvärdera att ordrar utförts i enlighet med instruktionerna ovan samt att system och instruktioner uppfyller kraven enligt vid var tid gällande reglering för bästa orderutförande. Detta sker dels genom regelbundna kontroller och revideringar i samband med väsentliga förändringar, dels genom årlig revidering av aktuella instruktioner.

Sedermers ska även, minst årligen, kontrollera om finansiella instrument som Sedermers utför finansiella tjänster i är speglade på flera marknadsplatser. Sedermers ska även utvärdera vilka depå- och mäklaralternativ som finns för genomförandet av transaktioner, särskilt utifrån ett kostnadsperspektiv. Det åligger ansvarig för Bolagets avdelning för likviditetsgarantivning att genomföra dessa kontroller.

Sedermers ska hålla sina kunder informerade om dessa instruktioner samt väsentliga förändringar av desamma. Dessa instruktioner tillhandahålls genom särskild informationsbilaga till Sedermers kundavtal samt på Bolagets hemsida.

Sedermers ska varje år offentliggöra en sammanfattning av de fem utförandeplatser där institutet främst, i fråga om handelsvolym, utfört kundorder under föregående år. Denna sammanfattning ska vara uppdelad på klasser av finansiella instrument och innehålla information om kvaliteten på utförandet. Sammanfattning kommer att publiceras på Bolagets hemsida.

Klagomål

Sedermers ambition är att bygga långsiktiga och väl fungerande affärsrelationer med alla kunder genom att erbjuda kvalitativa tjänster som värdepappersbolag. Om du som kund inte är nöjd med en tjänst Sedermers erbjuder så är det viktigt att du snarast kontaktar Sedermers med dina invändningar. I första hand rekommenderar Sedermers att du vänder dig till den kontaktperson som Sedermers har utsett för aktuell tjänst. Genom denna kontakt hoppas Sedermers snabbt kunna ta del av dina invändningar och hitta en lösning på problemet.

Om du inte är nöjd med det svar du erhållit skall du skriftligen kontakta Sedermers klagomålsansvarig, enligt nedan. Om du vill anmärka på en tjänst så är Sedermers tacksamma för att erhålla kopior på de affärsdokument och liknande som ligger till grund för anmärkningen. Om du inte lyckas nå fram till en acceptabel lösning eller känner dig osäker på om du har blivit korrekt behandlad så kan du vända dig till Konsumenternas Bank- och finansbyrå eller till Allmänna Reklamationsnämnden.

Klagomålsansvarig för Sedermers är Björn Schäfer.

Inspelning av samtal m.m.

Sedermers ska enligt lag spela in och bevara telefonsamtal och annan elektronisk kommunikation mellan kunder och Sedermers som kan leda till en transaktion. Samtal och annan elektronisk kommunikation kan även komma att spelas in och bevaras vid andra kontakter med Kunderna för administration och fullgörandet av uppdraget.