

Complaint handling (English, Norwegian, Swedish)

Investors are encouraged, in the first instance, to contact their relationship manager at **Storebrand Real Estate AS** (or, where relevant, **Storebrand Asset Management AS**), or to send an email to **eiendom@storebrand.no**, in order to clarify any misunderstandings relating to client service, investment advice, product information, or other matters.

Any formal complaint must be submitted in writing to **Storebrand Real Estate AS, P.O. Box 500, 1327 Lysaker, Norway**, or by email to **eiendom@storebrand.no**. Complaints submitted by email must not contain sensitive personal or confidential information.

Investors are entitled to submit complaints free of charge. A written acknowledgement of receipt will be provided no later than **five business days** following receipt of the complaint. This acknowledgement will include information regarding the expected processing time and the designated contact person responsible for the handling of the complaint within the company. All complaints shall be recorded in the complaints register of **Storebrand Real Estate AS**.

A substantive written response to the complaint shall be provided within **15 days** and shall address all issues raised by the complainant. Where it is not possible to comply with the expected processing time, the complainant shall receive a written explanation setting out the reasons for the delay and the estimated time required to conclude the matter.

All complaints are handled diligently and impartially. Relevant information is reviewed before a comprehensive assessment of the matter is made. As part of this assessment, any actual or potential conflicts of interest are identified, and appropriate measures are implemented to prevent, manage, or mitigate such conflicts.

Where a complaint is not upheld, in whole or in part, the complainant will be provided with a written statement setting out the reasons for the company's position.

Institutional clients may not refer complaints to the **Norwegian Financial Services Complaints Board (Finansklagenemnda)**, as that body does not, as a general rule, consider complaints relating to matters concerning business undertakings.

External Complaints Body and Supervisory Authority

The Norwegian Securities Funds Association's Complaints Scheme (NKFFK)

Storebrand Real Estate AS is affiliated with the **Norwegian Securities Funds Association's Complaints Scheme (NKFFK)**, an independent external complaints body that considers complaints from **non-professional investors** in alternative investment funds.

Norge:

Klagebehandling

Vi anbefaler å kontakte din kundeansvarlige i Storebrand Real Estate AS (eventuelt i Storebrand Asset Management AS) eller sende en e-post til eiendom@storebrand.no for å avklare eventuelle misforståelser angående kundebehandling, investeringsrådgivning, produktinformasjon eller annet.

En formell klage må sendes inn skriftlig til Storebrand Real Estate AS, Postboks 500, 1327 Lysaker eller eiendom@storebrand.no. Dersom du sender klagen på e-post må du ikke inkludere sensitiv informasjon.

Som investor har du rett til å inngi klage kostnadsfritt. Du vil få en skriftlig tilbakemelding senest fem dager etter at selskapet har mottatt klagen, med informasjon om forventet behandlingstid og kontaktperson i selskapet. Alle klager skal registreres i klagesaksregisteret i Storebrand Real Estate AS.

Klagen skal besvares skriftlig innen 15 dager og svaret skal omfatte alle spørsmål du som kunde har reist. I de tilfellene vi ikke klarer å overholde forventet behandlingstid, vil du få skriftlig begrunnelse på hvorfor, og når vi forventer å kunne behandle saken din ferdig.

Vi behandler alle klager grundig ved å undersøke relevant informasjon før vi gjør en helhetlig vurdering av saken. I vurderingen identifiserer vi også eventuelle interessekonflikter og gjennomfører tiltak for å unngå eller begrense disse.

Hvis du ikke får fullt medhold i klagen din, gir vi deg en skriftlig begrunnelse.

Institusjonelle kunder kan ikke ta klagen videre til Finansklagenemda, da den som hovedregel ikke behandler denne type saker for næringsdrivende.

Klager til ekstern klageinstans og tilsynsmyndighet:

Norsk Kapitalforvalterforenings Klageordning (NKFFK): SRE er tilsluttet Norsk Kapitalforvalterforenings Klageordning (NKFFK) [Klageordningen | Norsk Kapitalforvalterforening](#), en uavhengig og ekstern klageordning som behandler klager fra ikke-profesjonelle investorer i alternative investeringsfond.

Sverige:

Rätten att lämna in ett klagomål

Vi uppmanar våra kunder att i första hand kontakta sin kundansvarige, alternativt eiendom@storebrand.no för att reda ut eventuella missförstånd när det gäller kundrelationen, investeringsrådgivning, produktinformation eller något annat.

Ett formellt klagomål måste lämnas in skriftligen till Storebrand Real Estate AS, P.O. Box 500, 1327 Lysaker, NORGE eller till eiendom@storebrand.no. Om du skickar e-post till oss ska du inte inkludera någon känslig information.

Som investerare har du rätt att lämna in ett klagomål utan kostnad. Du kommer att få skriftlig återkoppling senast fem dagar efter att vi har mottagit klagomålet, med information om förväntad handläggningstid och kontaktperson hos oss. Alla reklamationer ska registreras i Storebrands Real Estate AS reklamsregister.

Klagomålet ska besvaras skriftligen inom 15 dagar och svaret ska omfatta alla frågor som du som kund har ställt. I de fall vi inte kan hålla den förväntade handläggningstiden får du en skriftlig förklaring till varför och när vi räknar med att kunna handlägga ditt ärende.

Vi behandlar alla klagomål noggrant genom att undersöka relevant information innan vi gör en helhetlig bedömning av ärendet. I bedömningen identifierar vi även eventuella intressekonflikter och vidtar nödvändiga åtgärder för att undvika eller begränsa dessa.

Om ditt överklagande inte bifalls fullt ut kommer vi att ge dig en skriftlig motivering till varför så har skett.

Klager til ekstern klageinstans og tilsynsmyndighet:

Kunder bosatt i Sverige kan ta en klage videre til Allmänna reklamationsnämnden (ARN) og/eller til Etiska nämnden för fondmarknadsföring (ENF). Kunder kan også sende inn klager til Finansinspektionen [Kontakta oss | Finansinspektionen](#).