

ALLMÄNNA VILLKOR

ALLMÄNNA VILLKOR

INNEHÅLL

Förköpsinformation	3
Investeringsrådgivning	4
Försäkringsförmedling	4
Tillstånd	4
Kommunikation	4
Rapportering	5
Värdering	5
Kvalitetssäkring	5
Fullmakt	5
Försäkringsförmedlarens fullmakter	5
Återkallelse av fullmakt	5
Tillsynsmyndigheter	6
Intresseorganisationer	6
Information om kostnader och ersättning	7
- Försäkringsförmedling	
- Värdepappershandel	
Bästa orderutförande	8
Intressekonflikter	8
Digital analys	9
Kundens åtagande	9
Klagomålshantering	10
Behandling av personuppgifter	10
Risker	11
Ansvarsförsäkring	11
Kontaktuppgifter	12

Förköpsinformation

Förmedling av försäkringar innebär bl. a att försäkringsförmedlaren tar fram olika förslag till försäkringsavtal som presenteras för kunden. Det är tillståndet från Finansinspektionen som avgör vilken typ av försäkringar som förmedlaren eller försäkringsförmedlarbolaget får förmedla och lämna råd kring.

Tillstånd kan lämnas för:

- Alla slag av försäkringar
- Bara livförsäkringar
- Bara skadeförsäkringar

Tillståndet från Finansinspektionen kan begränsas till att omfatta flera försäkringsklasser eller grupper av försäkringsklasser. Se vidare under rubriken *Tillstånd*.

Rådgivning kring försäkringslösningar och/eller finansiella instrument skall alltid vara individuellt utformad och anpassad efter kundens enskilda förutsättningar och särskilda behov.

Som rådgivning avses inte generell information om köp- och säljrekommendationer baserade på analyser utan hänsyn tagen till kundens särskilda förutsättningar och behov. Vidare avses heller inte marknadsföring och information om finansiella instrument.

Den rådgivning som en försäkringsförmedlare tillhandahåller regleras av flera olika regelverk. Lagen (2005:405) om försäkringsförmedling kompletteras av Finansinspektionens föreskrifter och allmänna råd om försäkringsförmedling, FFFS 2005:11. Lagen (2007:528) om värdepappersmarknaden kompletteras av Finansinspektionens föreskrifter om värdepappersrörelse, FFFS 2007:16. Även lagen (2003:862) om finansiell rådgivning till konsumenter kan vara tillämplig vid rådgivningssituationen.

Sedan juli 2013 gäller lagen (2013:561) om förvaltare av alternativa investeringsfonder samt de tillhörande föreskrifterna FFFS 2013:10 om förvaltare av alternativa investeringsfonder. Försäkringsförmedlare skall följa dessa regelverk i tillämpliga delar.

Enligt gällande regelverk gäller bland annat:

- Att rådgivaren skall ha genomgått ett särskilt kunskapstest och ha lämplig praktisk erfarenhet
- Att om rådgivaren (som företrädare för en näringsidkare) uppsåtligen eller av oaksamhet orsakar dig som kund en ren förmögenhetsskada kan näringsidkaren bli ersättningsskyldig
- Att vid en rådgivningssituation skall kundens erfarenhet av finansiella placeringar, ekonomiska situation, syfte med placeringen, riskbenägenhet och huvudsaklig placeringsinriktning genomgås och dokumenteras. Du som kund skall få en kopia av denna dokumentation

- En del av dokumentationen är näringsidkaren skyldig att lämna till kunden utan att kunden ber om detta. Detta gäller i princip sådan dokumentation som gjorts med anledning av det första rådgivningstillfället. Därutöver har du som kund alltid möjlighet att begära ut ytterligare information. Det gäller, något förenklat, dokumentation som upprättas vid ett senare rådgivningstillfälle
- God rådgivningssed innebär en omsorgs-, avrådande- och dokumentationsplikt.

VIKTIGT: Om du anser att du drabbats av en skada till följd av bristfällig rådgivning skall du underrätta näringsidkaren inom skälig tid efter att du märkt eller bort märkt att skada uppkommit. För att du som kund skall behålla dina rättigheter är det väsentligt att du reklamerar snabbt. Annars riskerar du att möjligheten till skadestånd bortfaller.

Investeringsrådgivning

Då Pensionera Förmedling i Sverige AB tillhandahåller investeringsrådgivning enligt lagen om värdepappersmarknaden är Pensionera Förmedling i Sverige AB skyldigt att pröva om följande kriterier är uppfyllda:

- Uppfylls kundens mål med investeringen?
- Kan kunden bära de risker som är förknippade med investeringen?
- Har kunden den kunskap som krävs för att förstå de risker som är förknippade med investeringen?

Observera att om Pensionera Förmedling i Sverige AB inte får den information som behövs för att göra ovanstående bedömning får Pensionera Förmedling i Sverige AB inte rekommendera den aktuella tjänsten.

Försäkringsförmedling

Pensionera Förmedling i Sverige AB bedriver rådgivning och försäkringsförmedling.

Tillstånd

Pensionera Förmedling i Sverige AB står under Finansinspektionens tillsyn och har tillstånd för:

- Försäkringsförmedling i samtliga livförsäkringsklasser
- Försäkringsförmedling olycksfall- och sjukförsäkring
- Mottaga och vidarebefordra order i fråga om ett eller flera finansiella instrument
- Utföra investeringsrådgivning.

Kommunikation

Pensionera Förmedling i Sverige AB använder svenska som språk i sin kommunikation med kunderna. Kommunikationen sker per post, e-post eller per telefon.

Rapportering

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

Värdering

Värdering av finansiella instrument (fondandelar) tillhandahålls av det institut som Pensionera Förmedling i Sverige AB vidarebefordrat kundens medel eller finansiella instrument till.

Kvalitetssäkring

Alla Pensionera Förmedling i Sverige ABs rådgivare skall alltid uppfylla de kunskapskrav som lagstiftningen kräver.

Fullmakt

Genom en fullmakt så lämnar fullmaktsgivaren behörighet till någon annan att företräda denne. Den som innehar fullmakten kallas "fullmaktshavare". När du lämnar en fullmakt till en försäkringsförmedlare har du som fullmaktsgivare gett behörighet till förmedlaren att företräda dig i en viss fråga. Förmedlaren träder på så vis in i ditt ställe.

Försäkringsförmedlarens fullmakter

En försäkringsförmedlare använder sig i regel av två typer av fullmakter:

- Informationsfullmakt
- Förmedlingsfullmakt

Informationsfullmakten ger förmedlaren rätt att inhämta information om ditt försäkringsinnehav. Behörigheten innebär dock enbart rätt till informationsinhämtning och inget annat.

Förmedlingsfullmakten ger förmedlaren rätt att både inhämta information om ditt försäkringsinnehav men även rätt att företräda dig gentemot försäkringsbolagen avseende ditt försäkringsskydd.

Återkallelse av fullmakt

Som fullmaktsgivare kan du när som helst återkalla din fullmakt.

Tillsynsmyndigheter

Finansinspektionen

Finansinspektionen

Box 6750, 113 85 Stockholm

Besöksadress: Brunnsgatan 3

E-post: finansinspektionen@fi.se

Telefon: 08 - 787 80 00

Fax: 08 - 24 13 35

www.fi.se

Bolagsverket

Bolagsverket (registermyndighet för försäkringsförmedlare)

851 81 Sundsvall

E-post: bolagsverket@bolagsverket.se

Telefon: 060 - 18 40 00

Fax: 060 - 12 98 40

www.bolagsverket.se

Integritetsskyddsmyndigheten (IMY)

Integritetsskyddsmyndigheten (tillsynsmyndighet för hantering av personuppgifter samt datasäkerhet)

Box 8114

104 20 Stockholm

E-post: imy@imy.se

Telefon: 08 - 657 61 00

Fax: 08 - 652 86 52

www.imy.se

Intresseorganisationer

Alla försäkringsförmedlare som är anslutna i Hjerta är registrerade i Insuresec och medlemmar i SFM.

Insuresec AB

Insuresec registrerar försäkringsförmedlare. I registret finns de försäkringsförmedlare i Sverige som ingått ett avtal med Insuresec om att följa lagstiftning, myndighetsregler och god sed på försäkringsförmedlar-marknaden.

Insuresec AB

Birger Jarlsgatan 55

111 45 Stockholm

E-post: info@insuresec.se

Telefon: 08 - 410 415 75

www.insuresec.se

Svenska försäkringsförmedlares förening (SFM)

SFM är en branschorganisation för försäkringsförmedlare som har till uppgift att företräda och tillvarata medlemmarnas intressen vid kontakt med myndigheter, massmedia och försäkringsbolag.

Svenska försäkringsförmedlares förening (SFM)

Apelbergsgatan 36

111 37 STOCKHOLM

E-post: info@sfm.se

Telefon: 08 - 545 215 40

Fax: 08 - 20 18 28

www.sfm.se

Information om kostnader och ersättning

FÖRSÄKRINGSFÖRMEDLING

Vid förmedling av försäkringar tar Pensionera Förmedling i Sverige AB fasta avgifter. Pensionera Förmedling i Sverige AB kan även erhålla provision från försäkringsbolagen. Ersättningen för löpande försäkringsavtal består av en engångsersättning samt en löpande ersättning - beståndsersättning. Ersättningsnivån är beroende på avtalets längd, premiens storlek samt vald förvaltning. Pensionera Förmedling i Sverige AB är skyldigt att upplysa kunden om sådana ersättningar som Pensionera Förmedling i Sverige AB erhåller från kunder samt försäkrings- och produktbolag. Information skall, om möjligt lämnas i kronor och ören, annars skall information om grunderna för hur ersättningen bestäms lämnas.

Förmedlaren har för de allra flesta försäkringar med löpande premiebetalning ett s.k. annullationsansvar gentemot försäkringsbolaget på 3-5 år. Annullationsansvaret innebär att om kunden avbryter sin premiebetalning under denna period blir förmedlaren återbetalningsskyldig på hela eller delar av erhållen provisionsersättning.

VÄRDEPAPPERSHANDEL

Vid förmedling av fonder tar Pensionera Förmedling i Sverige AB inga extra avgifter. Det är endast respektive fond och fondbolags avgifter som tillkommer. Vid förmedling av strukturerade produkter tar Pensionera Förmedling i Sverige AB ingen avgift. Avgift betalas till de bolag som tillhandahåller den strukturerade produkten. Denna avgift är densamma som om kunden vänt sig direkt till produktbolaget. Pensionera Förmedling i Sverige AB kompenseras genom att produktbolaget avstår en del av avgiften. Försäkringsförmedlaren ska upplysa kunden om samtliga ersättningar som denne kan komma att motta inklusive information om eventuell ersättning som kan påverka rådgivningen.

Bästa orderutförande

Pensionera Förmedling i Sverige AB har utarbetat interna riktlinjer som syftar till att vi alltid skall utföra våra kunders order på bästa sätt. Dessa riktlinjer finns tillgängliga på Pensionera Förmedling i Sverige ABs hemsida alternativt kan du som kund kontakta våra rådgivare för mer information.

Intressekonflikter

Intressekonflikter kan uppkomma mellan kunden och Pensionera Förmedling i Sverige AB eller mellan olika kunder. För att undvika och/eller hantera intressekonflikter har Pensionera Förmedling i Sverige AB bl. a fastställt interna instruktioner och etiska riktlinjer. Pensionera Förmedling i Sverige AB har också fastställt en policy för hantering av intressekonflikter. I Pensionera Förmedling i Sverige ABs riktlinjer beskrivs de potentiella intressekonflikter som har identifierats samt hur de ska hanteras och undvikas för att förhindra att kundernas intressen påverkas negativt.

För att undvika att intressekonflikter uppstår är utgångspunkten att ingen anställd ensam skall kunna utföra alla moment i en transaktionskedja inkl. efterföljande kontroll. En anställd får inte heller hantera affärer där den anställde eller närstående person har intressen som kan leda till en intressekonflikt.

Pensionera Förmedling i Sverige AB skall vid all verksamhet handla uteslutande i kundens intresse samt handla hederligt, rättvist och professionellt. Alla kunder ska behandlas lika och olikheter (prioritering, prissättning etc.) som inte kan motiveras på ett objektiva godtagbart sätt får inte förekomma.

Pensionera Förmedling i Sverige AB är medlem i Hjerta, som är en serviceorganisation för fristående förmedlare. Samarbetet syftar dels till att effektivisera och underlätta för mindre förmedlare att kunna verka oberoende och fristående från de stora förmedlarbolagen och dels att skapa ett starkt och gemensamt varumärke för fristående förmedlarbolag. Samarbetet innebär även att Pensionera Förmedling i Sverige AB tar del av rabatter, ersättningar och provisioner som baseras på centrala upphandlingar och den volym som Pensionera Förmedling i Sverige AB förmedlar till vissa motparter. Vill du som kund veta mer om hur detta samarbete fungerar, fråga din rådgivare så berättar han/hon mer om Hjerta.

Vid försäkringsförmedling (både liv och sak) och förmedling av fonder eller andra finansiella instrument skall förmedlaren alltid lämna information om storleken på den ersättning Pensionera Förmedling i Sverige AB erhåller i samband med förmedlingstillfället. Utgångspunkten ska alltid vara att där så är möjligt, lämna information i kronor.

Pensionera Förmedling i Sverige AB har även slutit samarbetsavtal om förmedling av investeringsfonder och andra finansiella instrument. Vid sådan förmedling får Pensionera Förmedling i Sverige AB ersättning från sina samarbetspartners.

Mer information om Pensionera Förmedling i Sverige ABs hantering av intressekonflikter kan erhållas på begäran (se även avsnitt om *Information om kostnader och ersättning* ovan).

Digital analys

Enligt gällande branschöverenskommelse (Insuresec) skall försäkringsförmedlaren upplysa kunden om försäkringsförmedlingen och rådgivningen baseras på digital analys eller inte.

Digital analys innebär att försäkringsförmedlaren baserar sin rådgivning och försäkringsförmedling på en analys av ett tillräckligt stort antal försäkringsavtal på marknaden och att dessa avtal kan anses vara relevanta ur ett kundperspektiv. Det innebär att Pensionera Förmedling i Sverige ABs urval av produktleverantörer och produkter skall vara tillräckligt stort med hänsyn till den enskilde kundens intressen och behov.

I Pensionera Förmedling i Sverige ABs urval, analys, rådgivning och presentation av förslag till olika försäkringar och placeringar skall kundens behov och intressen alltid styra eventuella begränsningar i den information som lämnas från Pensionera Förmedling i Sverige ABs sida. Det betyder att Pensionera Förmedling i Sverige AB inte kan begränsa sitt urval, analys, rådgivning eller information om olika försäkringslösningar eller placeringar till sådana som ger Pensionera Förmedling i Sverige AB, försäkringsförmedlaren eller någon närstående till försäkringsförmedlaren hög ersättning.

I vissa situationer kan dock sådana begränsningar i analyser och urval som baseras på storleken på den ersättning som förmedlaren får från någon annan än kunden vara förenliga med kundens behov och intressen.

Exempel på detta kan vara:

- Om ersättningen till förmedlaren inte varken direkt eller indirekt drabbar kunden och att förmedlaren kan påvisa detta för kunden och andra
- Om kunden själv avstår från ett erbjudande från förmedlaren om att han eller hon kan utföra sina tjänster mot ersättning i form av ett arvode som betalas av kunden
- Vid upphandlade förfaranden, där förmedlaren på basis av en genomförd upphandling av konkurrerande försäkringsgivare, kan erbjuda sammantaget bättre villkor än vad kunden annars skulle kunna få.

Mer information om digital analys och om hur Pensionera Förmedling i Sverige AB och dess förmedlare säkerställer att urval, analyser, råd, förslag och presentationer inte begränsas på ett sätt som är oförenligt med kundens intressen och behov lämnas av Pensionera Förmedling i Sverige AB och dess förmedlare om kunden så önskar. Sådan information skall på kundens begäran lämnas ut av Pensionera Förmedling i Sverige AB och dess förmedlare.

Kundens åtagande

Kunden skall fortlöpande till Pensionera Förmedling i Sverige AB lämna sådana upplysningar som Pensionera Förmedling i Sverige AB finner nödvändiga för utförandet av tjänsten och det avtal som ingåtts mellan kunden och Pensionera Förmedling i Sverige AB.

Klagomålshantering

Vår ambition är att du som kund skall vara nöjd med oss.

Pensionera Förmedling i Sverige AB förbinder sig att behandla alla inkomna klagomål snabbt, effektivt och på ett omsorgsfullt sätt. Klagomål skall besvaras sakligt och korrekt och på kundens begäran skriftligen. Är klagomålet att betrakta som ett missförstånd eller ett enkelt fel bör detta åtgärdas omedelbart. Klagomålsansvarig skall så snart som möjligt, som senast 14 dagar, skriftligen meddela kunden hur Pensionera Förmedling i Sverige AB har bedömt ärendet och på vilket sätt Pensionera Förmedling i Sverige AB har följt upp ärendet. Beslutet i ett klagomålsärende skall alltid vara skriftligt om inget annat avtalats. Om kundens klagomål inte kan tillmötesgå skall kunden få en motivering till det.

Kunderna kan också få vägledning hos Konsumenternas Bank- och Finansbyrå och Konsumenternas Försäkringsbyrå samt hos den lokala konsumentvägledningen.

Om Pensionera Förmedling i Sverige AB beslutar att inte tillmötesgå kundens anspråk kan kunden vända sig till Allmänna reklamationsnämnden. Pensionera Förmedling i Sverige AB åtar sig att följa Allmänna reklamationsnämndens rekommendationer. Kunden har också möjlighet att låta allmän domstol pröva tvisten.

Eventuella klagomål skickas till:

Kristian Jacobsson, Styrelseordförande

Mail: kristian.jacobsson@pensionera.se

Post: Vasagatan 16, 111 20 Stockholm

Behandling av personuppgifter

Pensionera Förmedling i Sverige AB förbinder sig att behandla alla personuppgifter som inhämtats för fullföljande av detta uppdrag i enlighet med [Europeiska Dataskyddsförordningen](#), vilket i korthet innebär följande:

Pensionera Förmedling i Sverige AB kan, till följd av svensk eller utländsk lag eller föreskrift, handelsregler eller avtal, vara skyldigt att till annan lämna uppgift om kundens förhållanden. Det åligger kunden att på begäran av Pensionera Förmedling i Sverige AB tillhandahålla sådan information, som Pensionera Förmedling i Sverige AB bedömer vara nödvändig för att fullgöra denna skyldighet.

Pensionera Förmedling i Sverige AB kommer att behandla kundens personuppgifter (såväl av kunden själv lämnade uppgifter som sådana uppgifter som kan komma att inhämtas från annat håll) i den utsträckning det krävs för fullgörande av Pensionera Förmedling i Sverige ABs rättsliga skyldigheter och Pensionera Förmedling i Sverige AB får behandla kundens personuppgifter för information till kunden om regel/villkorsändringar, produkter och tjänster m.m. med anknytning till denna förköpsinformation. Behandling av kundens personuppgifter kan även komma att ske hos Pensionera Förmedling i Sverige AB för ändamål som avser direkt marknadsföring.

Kunden har rätt att en gång om året få veta vad som registrerats om kunden samt att få rättelse gjord av eventuellt felaktig uppgift. Kunden skall i sådana fall vända sig till Pensionera Förmedling i Sverige AB.

Risker

Det är viktigt att du som kund är införstådd med bl.a. följande:

- Att placeringar eller andra positioner i finansiella instrument sker på kundens risk
- Att du som kund själv noga måste sätta dig in i våra avtalsvillkor bl. a för handel med finansiella instrument, dess egenskaper och risker
- Att det vid handel med finansiella instrument är viktigt att kontrollera avräkningsnotor och annan rapportering om dina placeringar samt 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 i andra positioner
- Att det kapital som du placerat både kan öka och minska i värde och att det inte är säkert att du får tillbaka hela det insatta kapitalet.

Mer information om risker finns i Pensionera Förmedling i Sverige ABs *Information om egenskaper och risker avseende finansiella instrument*, [se bifogat dokument](#).

Ansvarsförsäkring

Pensionera Förmedling i Sverige AB har tecknat ansvarsförsäkring i AIG Europe Limited.

Drabbas du av skada eller ekonomisk förlust där du anser att förmedlarens agerande har vållat denna har du möjlighet att rikta krav direkt mot Pensionera Förmedling i Sverige AB. Om du vill göra anspråk på skadestånd måste du underrätta försäkringsförmedlaren om det inom skälig tid efter att du märkt att en skada uppkommit.

- Den högsta ersättning som kan betalas ut för en skada är €1 250 618.
- Den högsta ersättning som sammanlagt kan betalas ut under ett år är €2 501 236 per år om antalet fysiska personer som är försäkringsförmedlare uppgår till *högst* 10
- Den högsta ersättning som sammanlagt kan betalas ut under ett år är €3 751 854 per år om antalet uppgår till *mellan* 10 och 20
- Den högsta ersättning som sammanlagt kan betalas ut under ett år är €5 002 742 per år om antalet *överstiger* 20.

AIG Europe Limited har följande kontaktuppgifter:

Västra järnvägsgatan 7, 103 69 Stockholm

Kontaktuppgifter

Pensionera Förmedling i Sverige AB

Vasagatan 16, 111 20 Stockholm

010-551 75 26

pensionera.se

Uppdaterad 2021.03.01