

Användaravtal

1 Allmänt

- 1.1 Pensionera Group AB, 556976-8269 (fortsättningsvis Pensionera) erbjuder digital och fysisk försäkringsdistribution och investeringsrådgivning till privatpersoner och företag. Pensionera har tillstånd för försäkringsdistribution och är anknutet ombud till värdepappersbolaget Evida AB, org.nr. 559117-2456, och agerar under Evidas tillstånd vid investeringsrådgivning. Pensionera står under Finansinspektionens tillsyn och är bland annat ansluten till InsureSec, försäkringsdistributörers branschorganisation. Pensionera tillhandahåller inte rådgivning grundad på en oberoende och personlig analys.
- 1.2 Detta Användaravtal gäller mellan Pensionera och den fysiska- eller juridiska person som tecknar abonnemang hos Pensionera (fortsättningsvis Kund). Med Kund förstås även den juridiska personens anställda som har tillgång till Pensioneras tjänst.
- 1.3 När Pensionera erbjuder dig som Kund andra tjänster än de som omnämns i detta Användaravtal såsom investeringssparkonto kan även andra villkor komma att gälla för dig.
- 1.4 *Försäkringsdistribution och investeringsrådgivning*
- 1.4.1 Det finns flera olika möjligheter att spara i finansiella instrument. En grov uppdelning är mellan försäkringsparande och investeringar i exempelvis ISK eller depå.
- 1.4.2 Med försäkringsdistribution avses all rådgivning som sker avseende försäkring eller de finansiella instrument som försäkringskapitalet placerats i. Om du ska eller har placerat kapital i en försäkring hittar du information och villkor om försäkringsdistribution i Pensioneras Förköpsinformation för försäkringsdistribution.
- 1.4.3 All rådgivning som sker avseende finansiella instrument som inte är placerade inom ramen för ett försäkringsavtal utgör i stället investeringsrådgivning. Om du ska bli eller är en investeringskund hittar du information och villkor om investeringsrådgivning i Förköpsinformation för investeringsrådgivning och Allmänna villkor.

2 Pensioneras tjänst

- 2.1 Pensionera tillhandahåller en digital tjänst för pensionssparande. I den digitala tjänsten presenteras en översikt av ditt befintliga pensionssparande och du har möjlighet att jämföra ditt befintliga pensionssparande med andra försäkringar och fonder som Pensionera distribuerar. Den digitala tjänsten ger dig en personlig pensionsprognos och placeringsrekommendationer avseende dina fondförsäkringar där det är möjligt för dig att genomföra förändringar. (Tjänsten)
- 2.2 I syfte att Pensionera dels ska kunna ge dig en översikt av ditt pensionssparande, dels kunna lämna lämpliga råd om placering av kapital inom försäkring samlar Pensionera in information om bland annat dina befintliga försäkringar och din sparhorisont, riskattityd och kunskapsnivå.

3 Abonnement

3.1 Pensioneras digitala tjänst är uppdelad i tre olika abonnemang där du som kund automatiskt får tillgång till abonnemanget "Översikt" när du registrerar dig som användare på pensionera.se eller i Pensioneras app. Du väljer sedan själv om du vill uppgradera ditt abonnemang.

3.2 Översikt

Abonnementet Översikt innehåller följande tjänster.

- Överblick
Dina försäkringsinnehav hos svenska försäkringsbolag inhämtas automatiskt och sammanställs i inloggat läge på pensioneras webbplats eller i Pensioneras app.
- Prognos
Automatisk beräkning av storleken på din framtida pension och tillgång till simulering av hur olika utbetalningstider kan påverka storleken av din pension.
- Fondrådgivning
Pensioneras digitala tjänst analyserar fonderna i din försäkringssammansättning och föreslår förändringar utifrån Pensioneras utbud vid behov.
- Privat Sparande
Du erbjuds möjlighet att teckna ett förmånligt privat sparande i ett Investeringsparkonto.

3.3 Komplet

Abonnementet Komplet innehåller utöver samtliga tjänster i abonnemanget Översikt även följande:

- Förhandling i försäkringsavtal
Tillgång till fysisk rådgivning avseende nya lösningar för dina pensioner och försäkringar.
- Hjälp med försäkringsflyttar
I de fall där det är möjligt har du tillgång till rådgivning och hjälp med flytt av vissa tjänste- och privata pensionsförsäkringar, vanligen så kallade fribrev, till en lösning som kan passa dig bättre.
- Årlig uppföljning
Våra rådgivare genomför en årlig uppföljning tillsammans med dig där ni behandlar din riskattityd, kundkännedomfrågor och din pensionsammansättning samt säkerställer att de rekommenderade placeringarna fortfarande är lämpliga för dig.

3.4 Komplet + ELS

Abonnementet Komplet + ELS innehåller utöver samtliga tjänster i abonnemanget Komplet & Överblick även följande:

- Livförsäkring 250 000 kr

3.5 Premium

Abonnementet Premium innehåller samtliga tjänster och erbjudanden i abonnemangen Översikt och Komplet.

3.6 Efterlevandeskydd

Efterlevandeskydd innehåller en grupplivförsäkring hos Idun Liv.

- Livförsäkring 250 000 kr

4 Priser och betalning

4.1 *Översikt*

Abonnemanget Översikt är kostnadsfritt.

4.2 *Komplett*

Abonnemanget Komplett kostar 96 kr per månad. Du debiteras månatligen i förskott via Trustly.

4.3 *Komplett + ELS*

Abonnemanget Komplett kostar 134 kr per månad inklusive grupplivförsäkring hos Idun Liv. Du debiteras månatligen i förskott via Trustly.

4.4 *Efterlevandeskydd*

Efterlevandeskydd kostar 40 kr per månad inklusive grupplivförsäkring hos Idun Liv. Du debiteras månatligen i förskott via Trustly.

4.5 *Premium*

Om du som kund abonnerar på Komplett och utöver ditt avtalspensionskapital har placerat mer än 1 200 000 kronor i försäkring hos Pensionera uppgraderas du till abonnemanget Premium.

Abonnemanget Premium är kostnadsfritt. Om du har tecknat eller önskar teckna grupp-försäkring hos Idun Liv kommer du däremot debiteras för försäkringen.

Uppgraderingen kan endast genomföras vid den årliga avstämningen med din rådgivare.

4.6 *Övriga ersättningar*

Vissa försäkringsbolag, fondbolag och värdepappersbolag betalar en provisionsersättning till Pensionera. För en fullständig förteckning av ersättningar som Pensionera kan komma att erhålla se Avgifter och Ersättningar.

4.7 *Pris- och abonnemangsändringar*

Det händer att vi förändrar våra abonnemang och ändrar priset på vår tjänst. Men alla prisändringar eller förändringar av dina abonnemang kommer att börja gälla tidigast 30 dagar efter att du informerats om detta.

5 Kundens ansvar

5.1 För att teckna abonnemang hos Pensionera måste du vara myndig och ha ett svenskt personnummer.

5.2 För att få tillgång till tjänsterna i abonnemangen måste du lämna fullmakt till Pensionera. Mer information om fullmakt hittar du under avsnitt 9 i detta Användaravtal.

5.3 För att Pensionera ska kunna fullgöra sina förpliktelser enligt detta Användaravtal, villkor i relevant förköpsinformation samt enligt lag förbinder du dig till att

- tillhandahålla Pensionera aktuella och korrekta uppgifter,

- löpande uppdatera lämnade uppgifter i inloggat läge på Pensioneras webbplats eller i Pensioneras app avseende förändringar i till exempel din familjesituation, byte av arbetsgivare, förändrad inkomst, ekonomiska situation eller andra uppgifter som är relevanta för Pensioneras fullgörande av sina förpliktelser,
- snarast informera Pensionera om fel eller brister som du upptäcker i de uppgifter du lämnat, försäkringshandlingar, rådgivningsdokumentationer eller andra handlingar som du erhåller av Pensionera.

6 Dina risker

6.1 Det är viktigt att du som kund är införstådd med att

- det alltid finns en risk med att investera i finansiella instrument och att investeringarna du gör sker på din risk,
- du själv noga måste sätta dig in i detta Användaravtal, aktuella förköpsinformationer och våra avtalsvillkor för bland annat handel med finansiella instrument och dess egenskaper och risker,
- det vid handel med finansiella instrument är viktigt att kontrollera avräkningsnotor och annan rapportering om dina placeringar samt omgående reklamera fel till Pensionera,
- det är viktigt att fortlöpande bevaka värdeförändringar på innehav och positioner i finansiella instrument,
- du själv måste initiera de åtgärder som erfordras för att minska risken för förluster på dina placeringar eller i andra positioner
- det kapital som du placerat både kan öka och minska i värde och att det inte är säkert att du får tillbaka hela ditt insatta kapital.

7 Klagomål

6.1 Var du som kund ska vända dig för att framföra klagomål beror på vilken tjänst du vill klaga på. Oavsett vilken tjänst du önskar reklamera är du skyldig att framställa ditt anspråk inom skälig tid från det att du upptäckte eller borde ha upptäckt felet. Om du inte gör det har ditt eventuella anspråk fallit bort.

6.2 Om ditt klagomål avser Pensioneras digitala tjänst, app eller abonnemang vänligen kontakta tel. 010 – 551 75 26 alternativt e-post info@pensionera.se.

6.3 Om ditt klagomål avser ditt sparande inom en försäkring hittar du information om klagomål i Pensioneras Förköpsinformation för försäkringsdistribution.

6.4 Om ditt klagomål istället avser sparande inom ett investeringssparkonto hittar du information om klagomål i Pensioneras Förköpsinformation för investeringsrådgivning.

7 Begränsning av Pensioneras ansvar

7.1 Pensionera ansvarar inte för skada eller förlust som drabbat dig till följd av att du som kund

- inte fullgjort dina förpliktelser enligt detta Användaravtal, förköpsinformation eller andra villkor,
- lämnat oriktiga uppgifter till Pensionera över telefon, i inloggat läge hos Pensionera eller i Pensioneras app,

- varit i dröjsmål med att lämna uppgifter till Pensionera som Pensionera har efterfrågat över telefon, i inloggat läge hos Pensioneras eller i Pensioneras app,
- varit försenad med inbetalning av försäkringspremier,
- när du frångått Pensioneras rekommendationer eller
- återkallat din eller dina fullmakter utan att avslutat ditt abonnemang.

7.2 Pensionera ansvarar vidare inte för skada eller förlust som drabbat dig genom extern parts fel, försummelse eller dröjsmål som till exempel långa handläggningstider hos försäkringsbolag eller försenad postgång. Vidare svarar inte Pensionera för skada eller förlust som beror på tekniskt underhåll eller driftstörningar.

8 Avtalstid och uppsägning

8.1 Genom att skapa ett konto på Pensioneras webbplats eller i Pensioneras app bekräftar du att du läst, förstått och godkänt detta Användaravtal. Avtalet börjar att gälla från och med att du registrerats som användare och gäller tills vidare.

8.2 Du kan närhelst du önskar avsluta ditt abonnemang hos Pensionera. Om du önskar avsluta abonnemanget Komplet kan du göra det genom att logga in på Mina sidor och ändra till det kostnadsfria abonnemanget Översikt. Om du inte längre vill vara kund hos oss eller önskar hjälp med att avsluta ett abonnemang är du välkommen att kontakta oss på tel. 010 551 75 26 eller på e-post info@pensionera.se.

8.3 Pensionera har alltid rätt att säga upp aktuellt abonnemang och därmed detta Användaravtal omedelbart om du som kund inte fullgör dina skyldigheter enligt detta Användaravtal eller om du agerar på sådant sätt som innebär att Pensionera ska åsidosätta sina skyldigheter som följer av lag som till exempel lag om försäkringsdistribution eller Penningtvättslagstiftning.

9 Fullmakter

9.1 För att Pensionera ska kunna tillhandahålla dig tjänsterna i abonnemangen måste Pensionera inhämta digitala fullmakter av dig. Vilken eller vilka fullmakter du behöver lämna till oss beror på vilket abonnemang du har tecknat.

9.2 Om Pensionera eller du som kund avslutar ditt abonnemang kommer din eller dina fullmakter fortfarande att gälla. Om du vill återkalla din eller dina fullmakter måste du själv logga in på Fullmaktskollen www.fullmaktskollen.se och återkalla din eller dina fullmakter.

9.3 Du har alltid rätt att återkalla din eller dina fullmakter. Observera att om du som kund återkallar din eller dina fullmakter kommer ditt abonnemang fortfarande löpa. Pensioner har dock ingen möjlighet att kunna hjälpa dig som kund eller tillhandahålla dig tjänsterna i ditt aktuella abonnemang.

10 Kommunikation och meddelanden

- 10.1 All kommunikation såväl telefonledes som skriftlig sker på svenska.
- 10.2 Kommunikationen sker per post, e-post, telefon eller i förekommande fall via meddelanden i Pensioneras webbtjänst eller i Pensioneras app.
- 10.3 Det är ditt ansvar såsom kund att meddela Pensionera om du har en ny adress, nytt telefonnummer eller ny e-postadress. Du kan närsomhelst ändra dina uppgifter under Mina sidor i inloggat läge.
- 10.4 Om Pensionera sänder meddelande till dig via Pensioneras digitala tjänst eller i annan elektronisk form ska meddelandet anses ha kommit dig tillhanda vid avsändandet. Om meddelandet tillsänts dig en vardag efter kl. 18.00 eller på en helgdag ska meddelandet anses ha kommit dig tillhanda nästkommande vardag.
- 10.5 Om Pensionera skickat meddelande till dig via post ska meddelandet anses kommit dig tillhanda efter fem vardagar från det att brevet avsänts.
- 10.6 Meddelanden från dig som kund till Pensionera ska skickas till den adress som anges i aktuell förköpsinformation eller annan adress som Pensionera särskilt anger.
- 10.7 Meddelande från dig som Kund till Pensionera ska anses ha kommit Pensionera tillhanda den vardag som Pensionera mottagit meddelandet.

11 Behandling av personuppgifter

- 11.1 Pensionera behandlar alla personuppgifter i enlighet med Europeiska Dataskyddsförordningen. Mer information om hur Pensionera behandlar dina personuppgifter hittar du i Pensioneras Integritetspolicy.

12 Ändring av villkoren

- 12.1 Ändringar av detta Användaravtal träder i kraft vid det månadsskifte som inträffar en månad närmast efter att ändringen meddelats kund. Det står alltid dig som kund fritt att säga upp ditt abonnemang.

13 Tvist och tillämplig lag

- 13.1 Svensk lag ska tillämpas på detta Användaravtal.
- 13.2 Tvist med anledning av detta Användaravtal ska avgöras av allmän domstol.