

	Bolag	Dokumenttyp	Funktion	Dok nr	Säkerhetsklass	Sidnr
	Länsförsäkringar Liv Försäkrings AB	Riktlinje	Styrning och organisation	LF:2016:0:74	Intern	1
Författare		Dokumentansvarig		Beslutsfattare	Beslutad	Vers.
Sara Voltaire		Veronika Engstrand		Styrelsen	2024-06-18	11.0

Riktlinjer gällande finansiell rådgivning

Fastställd av styrelsen för Länsförsäkringar Liv Försäkringsaktiebolag
2024-06-18

	Bolag	Dokumenttyp	Funktion	Dok nr	Säkerhetsklass	Sidnr
	Länsförsäkringar Liv Försäkrings AB	Riktlinje	Styrning och organisation	LF:2016:0:74	Intern	2
Författare		Dokumentansvarig		Beslutsfattare	Beslutad	Vers.
Sara Voltaire		Veronika Engstrand		Styrelsen	2024-06-18	11.0

Innehåll

1	INLEDNING	3
1.1	Bakgrund och syfte.....	3
1.2	Omfattning och ikraftträdande	3
1.3	Kommunikation och införande	3
2	DEFINITIONER OCH BEGREPP	3
3	FÖLJANDE GÄLLER VID EN RÅDGIVNINGSSITUATION	5
3.1	God rådgivningssed och god försäkringsdistributionssed	5
3.2	Kompetenskrav vid finansiell rådgivning.....	6
3.3	Metod vid finansiella rådgivningssituationer	6
3.4	Kartläggningsmetodik.....	6
3.5	Omsorgskravet.....	7
3.6	Särskilt om avrådan	7
3.7	Dokumentations- och arkiveringskrav	7
3.8	Klagomål	8
4	UPPFÖLJNING OCH KONTROLL	8
5	EXTERN PART	8
6	EFTERLEVNAD	8
7	ÄNDRINGAR.....	8

	Bolag	Dokumenttyp	Funktion	Dok nr	Säkerhetsklass	Sidnr
	Länsförsäkringar Liv Försäkrings AB	Riktlinje	Styrning och organisation	LF:2016:0:74	Intern	3
Författare		Dokumentansvarig		Beslutsfattare	Beslutad	Vers.
Sara Voltaire		Veronika Engstrand		Styrelsen	2024-06-18	11.0

1 Inledning

1.1 Bakgrund och syfte

Länsförsäkringar Liv Försäkringsaktiebolag (publ) (Bolaget omfattas av lagen (2003:862) om finansiell rådgivning till konsumenter.

Finansinspektionen har meddelat föreskrifter och allmänna råd om finansiell rådgivning till konsumenter, FFFS 2004:4, som bl.a. innehåller bestämmelser om vilka kompetenskrav som ska ställas på dem som lämnar råd, vilka dokumentationskrav och informationskrav som föreligger i samband med rådgivning, god rådgivningssed samt att bolaget bör ha riktlinjer för finansiell rådgivning till konsumenter. Mot bakgrund av FFFS 2004:4 har styrelsen för Bolaget beslutat att anta dessa riktlinjer avseende finansiell rådgivning till konsumenter.

För Bolagets finansiella rådgivningsverksamhet gäller även i relevanta delar de krav som ställs i enlighet med lagen (2018:1219) om försäkringsdistribution och därmed sammanhängande regler och praxis och i enlighet med Kommissionens förordning (EU) 2017/2359 om komplettering av Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2016/97 vad gäller informationskrav och uppföranderegler för distribution av försäkringsbaserade investeringsprodukter.

1.2 Omfattning och ikraftträdande

Dessa riktlinjer ska tillämpas vid all distribution av pensions- och kapitalförsäkringar samt tillhörande riskförsäkringar som sker genom Bolagets medarbetare och externa parter.

Riktlinjerna träder i kraft så snart de är fastställda av Bolagets styrelse.

1.3 Kommunikation och införande

Det är varje chefs ansvar att se till att dessa riktlinjer kommuniceras till berörda parter och införlivas i verksamheten. Det är ytterst vd:s ansvar att se till att dessa riktlinjer kommuniceras och följs.

2 Definitioner och begrepp

Finansiell rådgivning

Rådgivning till en kund som avser placering av kundens tillgångar i livförsäkring med sparmoment. Finansiell rådgivning är även rådgivning som ingår som ett led i marknadsföring eller försäljning av finansiella tjänster. Kännetecknande för finansiell rådgivning som faller inom dessa riktlinjer är

	Bolag	Dokumenttyp	Funktion	Dok nr	Säkerhetsklass	Sidnr
	Länsförsäkringar Liv Försäkrings AB	Riktlinje	Styrning och organisation	LF:2016:0:74	Intern	4
Författare		Dokumentansvarig		Beslutsfattare	Beslutad	Vers.
Sara Voltaire		Veronika Engstrand		Styrelsen	2024-06-18	11.0

- Att det finns ett uttalat eller outtalat uppdragsförhållande mellan Bolaget och kunden.
- Att det innefattar en individuell rådgivning och inte endast innebär utförande av en expeditionstjänst samt
- Att kunden, helt eller delvis, står någon form av placeringsrisk om kunden följer rådet.

Erhåller kunden endast produktinformation eller annan information är detta inte att betrakta som finansiell rådgivning.

Konsument

En konsument är, enligt lagen (2003:862) om finansiell rådgivning till konsumenter, en fysisk person som handlar produkter och tjänster huvudsakligen för ändamål som faller utanför näringsverksamhet.

Kund

Professionella och icke-professionella kunder enligt 9 kap. 4-5 §§ lagen om värdepappersmarknaden.

Placeringsrisk

Med placeringsrisk menas att en kund vid placering av kapital på den finansiella marknaden utsätts för olika sorters marknadsrisk, dvs. risk att värdet på den placerade tillgången ändras till följd av förändringar i marknadsräntor, växelkurser eller aktiekurser eller andra samhällsekonomiska faktorer som kunden inte kan påverka.

Expeditionstjänst

En expeditionstjänst föreligger vid situationer där kunden enbart efterfrågar en viss finansiell tjänst och där Bolaget inte heller gör annat än utför denna tjänst. Förutsättningen för att en expeditionstjänst ska föreligga är att kunden i detta sammanhang inte får rådgivning och att Bolaget inte agerar på något annat sätt än att utföra placeringen eller omplaceringen på kundens uppdrag.

Gränssnittet mellan finansiell rådgivning och expeditionstjänster

Vid försäkringsdistribution skiljer man på distribution med eller utan rådgivning. I praktiken kan gränsdragningen mellan distribution utan rådgivning (tex. expeditionstjänster) och distribution med rådgivning vara oklar.

	Bolag	Dokumenttyp	Funktion	Dok nr	Säkerhetsklass	Sidnr
	Länsförsäkringar Liv Försäkrings AB	Riktlinje	Styrning och organisation	LF:2016:0:74	Intern	5
Författare		Dokumentansvarig		Beslutsfattare	Beslutad	Vers.
Sara Voltaire		Veronika Engstrand		Styrelsen	2024-06-18	11.0

Nedan anses utgöra distribution med rådgivning och situationerna faller därmed under dessa riktlinjer:

- Situationer där Bolaget har kontakt med kunden för att diskutera konsumentens finansiella placeringar.
- I de fall rådgivaren förmedlar sin åsikt i form att ett individuellt anpassat råd till kunden.

Nedan följer exempel på distribution utan rådgivning (rena expeditionstjänster)

- Utföra förmånstagarbyte på en kunds begäran.
- Avsluta en försäkring på en kunds begäran.

Marknadsföring av finansiella tjänster och produkter

Allmänt lovprisande riktad till en obestämd krets av personer av en finansiell produkt eller tjänst är inte att anse som finansiell rådgivning. Inte heller rekommendationer som riktar sig till en vid, obestämd krets av personer anses vara finansiell rådgivning. Marknadsföring som riktar sig till en avgränsad grupp och där råden är anpassade till denna grupp anses däremot vara finansiell rådgivning. Också elektronisk marknadsföring där kunden har möjlighet att ha en dialog på elektronisk väg anses vara finansiell rådgivning och faller under dessa riktlinjer.

3 Följande gäller vid en rådgivningssituation

3.1 God rådgivningssed och god försäkringsdistributionssed

Finansiella företag ska agera på ett sådant sätt att förtroendet för den finansiella marknaden upprätthålls och kundskyddet ska motsvara komplexiteten i Bolagets verksamhet. Verksamheten ska bedrivas i enlighet med god rådgivningssed och god försäkringsdistributionssed.

Bolaget erbjuder via Länsförsäkringsbolagen samt via anknutna försäkringsförmedlare, befintliga kunder risk- och sparprodukter med traditionell förvaltning. Det ska inte bedrivas någon rådgivning grundad på opartisk och personlig analys.

I rollen som finansiell rådgivare är det Bolagets uppgift att tillhandahålla finansiell rådgivning som följer god rådgivningssed och god försäkringsdistributionssed enligt lag, myndighetsföreskrift och allmänna råd samt vid var tid gällande praxis. Finansiell rådgivning ska utföras med tillbörlig omsorg om kundens intressen samt anpassas efter kundens behov och önskemål.

	Bolag	Dokumenttyp	Funktion	Dok nr	Säkerhetsklass	Sidnr
	Länsförsäkringar Liv Försäkrings AB	Riktlinje	Styrning och organisation	LF:2016:0:74	Intern	6
Författare		Dokumentansvarig		Beslutsfattare	Beslutad	Vers.
Sara Voltaire		Veronika Engstrand		Styrelsen	2024-06-18	11.0

Det ska finnas ytterligare arbetsinstruktioner, rutiner och processer som säkerställer god rådgivningssed och för rådgivningen relevant god försäkringsdistributionssed.

3.2 Kompetenskrav vid finansiell rådgivning

Lag, föreskrifter och allmänna råd reglerar kompetenskrav vid finansiell rådgivning och distribution av försäkring. Medarbetare som ger finansiell rådgivning till Bolagets kunder, ska vid varje tidpunkt uppfylla de krav om adekvat utbildning och kompetens inom områdena etik, ekonomi, juridik m.m. som uppställs av Bolaget med anledning av ovanstående regler. Medarbetare under utbildning deltar inom finansiell rådgivning under handledning och i den utsträckning Bolagets rutiner medger detta. Se vidare, *Riktlinjer för intern kontroll av kunskap och kompetens*.

3.3 Metod vid finansiella rådgivningssituationer

Ett finansiellt råd till en specifik kund måste alltid utgå från kundens individuella förutsättningar och med hänsyn till hur komplicerad produkten är. Dessa förutsättningar ska kartläggas av rådgivaren innan en rådgivning kan genomföras. Kundens förutsättningar ändras också över tiden. Därför måste rådgivaren kontrollera om kunds förutsättningar har ändrats sedan det senaste rådgivningstillfället. Denna kontrollskyldighet innebär en skyldighet för varje rådgivare att kontrollera eventuella förändringar i kundens förutsättningar vid varje individuellt rådgivningstillfälle.

Allt material avseende kartläggning och rådgivning ska dokumenteras i enlighet med avsnitt 3.7.

Bolaget lämnar inte regelbunden lämplighetsbedömning vid rådgivning av livförsäkringar med sparande. Bolaget har skyldighet att informera kunden om att regelbunden lämplighetsbedömning inte kommer att genomföras.

3.4 Kartläggningsmetodik

Rådgivaren ska, förutom att notera kundens personuppgifter, bland annat kartlägga kundens nuläge genom att inhämta information om:

- Personliga förhållanden
- Familjeförhållanden
- Ekonomiska och andra förutsättningar
- Behov
- Syfte med placeringen samt dess placeringshorisont, t.ex. sparande till pension
- Kundens inställning till olika grader av risk samt riskbenägenhet
- Kundens hållbarhetspreferenser

	Bolag	Dokumenttyp	Funktion	Dok nr	Säkerhetsklass	Sidnr
	Länsförsäkringar Liv Försäkrings AB	Riktlinje	Styrning och organisation	LF:2016:0:74	Intern	7
Författare		Dokumentansvarig		Beslutsfattare	Beslutad	Vers.
Sara Voltaire		Veronika Engstrand		Styrelsen	2024-06-18	11.0

- Kunskap om risken med den rekommenderade placeringen och kundens förmåga att bära förluster
- Kunskap och erfarenhet av livförsäkringar med sparande

Rådgivaren ska basera sitt råd på den information kunden lämnat. Det är rådgivarens skyldighet att försöka utföra en fullständig kartläggning av kundens individuella situation. Om rådgivaren inte erhåller nödvändiga upplysningar från kunden får rådgivaren inte ge råd om livförsäkringar med sparande till kunden eller den presumtiva kunden.

3.5 Omsorgskravet

Rådgivaren ska ställa hela sitt kunnande till kundens förfogande och värna om kundens intressen. Rådgivaren ska vid rådgivningen ta hänsyn till kundens totala situation, dvs. göra en bedömning som bygger på all information kunden har lämnat till rådgivaren. Rådet som lämnas ska vara lämpligt utifrån kundens individuella förutsättningar och med hänsyn till hur komplicerad produkten är.

Rådgivaren ska anpassa sin rådgivning till kundens kunskapsnivå. Rådgivaren ska försäkra sig om att kunden förstått vad rådet innebär och vilken konsekvens rådet ger.

Rådgivaren ska anpassa sin rådgivning utifrån kundens inställning till olika grader av risk och totala riskbenägenhet.

3.6 Särskilt om avrådan

Rådgivaren har en skyldighet att avråda kunder, som är konsumenter, från att vidta åtgärder som inte är lämpliga med hänsyn till deras behov, ekonomiska förhållanden eller andra omständigheter. Om konsumenten, trots avrådandet, vill vidta den finansiella dispositionen, har konsumenten rätt att göra det.

3.7 Dokumentations- och arkiveringskrav

All finansiell rådgivning ska dokumenteras och kunden ska få därmed sammanhängande lämplig och lättbegriplig information. Dokumentationen ska omfatta samtliga relevanta omständigheter från rådgivningssituationen såsom bl. a. kartläggningen av kunden, det aktuella rådet, skälen för varje råd och eventuella avrådanden. Om kundens agerande avviker från rådet eller från eventuella avrådanden ska det dokumenteras.

Dokumentation av rådgivning vid finansiell rådgivning av livförsäkring med sparande ska lämnas till kunden i enlighet med vid var tid gällande regler. Rådgivaren ska överlämna en kopia av dokumentation till kunden. Dokumentationen ska lämnas till kund på papper om kunden

	Bolag	Dokumenttyp	Funktion	Dok nr	Säkerhetsklass	Sidnr
	Länsförsäkringar Liv Försäkrings AB	Riktlinje	Styrning och organisation	LF:2016:0:74	Intern	8
Författare		Dokumentansvarig		Beslutsfattare	Beslutad	Vers.
Sara Voltaire		Veronika Engstrand		Styrelsen	2024-06-18	11.0

begär det. Enbart rådgivaren och övriga anställda som har behov av dokumentationen för att utföra sitt arbete får ta del av kundens dokumentation. Om kunden vill reklamera ett råd ska detta ske inom skälig tid, dock senast tio år från rådgivningstillfället.

Dokumentationen ska sparas i elva år.

3.8 Klagomål

Bolaget har en skyldighet att se till att kunder och andra berörda kan anmäla klagomål, att hanteringen av klagomål ska vara effektiv och att klagomålen ska besvaras snarast möjlighet. Bolagets hantering av klagomål regleras i, *Riktlinjer och instruktion för klagomålshantering*.

4 Uppföljning och kontroll

Bolaget ansvarar för uppföljning av kraven enligt dessa riktlinjer. Uppföljningen sker i enlighet med, *Riktlinje för produktgodkännande, produktutveckling samt produktdistributionssystem*.

Bolaget återrappporterar vid behov efterlevnaden av dessa riktlinjer till bolag inom länsförsäkringsgruppen samt övriga parter som omfattas av dessa riktlinjer.

5 Extern part

Bolaget ställer motsvarande krav uppställda i dessa riktlinjer på extern part som ger finansiella råd avseende Bolagets produkter.

6 Efterlevnad

Varje medarbetare som arbetar med finansiell rådgivning ansvarar för att dessa riktlinjer efterlevs.

Vd och varje anställd i chefsbefattning ansvarar för att detta styrdokument följs och att det finns egenkontroller och rutiner i verksamheten som säkerställer en god intern kontroll. I enlighet med beslutad Complianceinstruktion ska Compliance utifrån relevant riskbedömning övervaka och kontrollera regelefterlevnaden inom den tillståndspliktiga verksamheten. Uppföljning sker vidare genom att styrelsen anlitar Internrevision.

7 Ändringar

Riktlinjerna ska behandlas och fastställas av styrelsen minst en gång per år även om inga ändringar ska beslutas. Dokumentansvarig ansvarar för att riktlinjerna revideras vid behov.