

	Bolag	Dokumenttyp	Funktion	Dok nr	Säkerhetsklass	Sidnr
	Länsförsäkringar Liv Försäkrings AB	Riktlinje	Styrning och organisation	LF:2016:0:74	Intern	1
Författare		Dokumentansvarig		Beslutsfattare		Vers.
Veronika Engstrand		Veronika Engstrand		Styrelsen		2023-06-19 10.0

Riktlinjer gällande finansiell rådgivning

Fastställd av styrelsen för Länsförsäkringar Liv Försäkringsaktiebolag
2023-06-19

	Bolag	Dokumenttyp	Funktion	Dok nr	Säkerhetsklass	Sidnr
	Länsförsäkringar Liv Försäkrings AB	Riktlinje	Styrning och organisation	LF:2016:0:74	Intern	2
Författare		Dokumentansvarig		Beslutsfattare		Vers.
Veronika Engstrand		Veronika Engstrand		Styrelsen		2023-06-19 10.0

Innehåll

1 INLEDNING 4

1.1 Bakgrund och syfte.....4

1.2 Omfattning och ikraftträdande4

1.3 Kommunikation och införande4

2 DEFINITIONER OCH BEGREPP5

3 FÖLJANDE GÄLLER VID EN RÅDGIVNINGSSITUATION 6

3.1 God rådgivningssed och god försäkringsdistributionssed6

3.2 Kompetenskrav vid finansiell rådgivning.....7

3.3 Metod vid finansiella rådgivningssituationer7

3.4 Kartläggningsmetodik.....7

3.5 Omsorgskravet.....8

3.6 Avrådningskyldighet vid rådgivning.....8

3.7 Dokumentations- och arkiveringskrav8

4 UPPFÖLJNING 9

5 EXTERN PART 9

6 EFTERLEVNAD 9

	Bolag	Dokumenttyp	Funktion	Dok nr	Säkerhetsklass	Sidnr
	Länsförsäkringar Liv Försäkrings AB	Riktlinje	Styrning och organisation	LF:2016:0:74	Intern	3
Författare		Dokumentansvarig		Beslutsfattare		Vers.
Veronika Engstrand		Veronika Engstrand		Styrelsen		2023-06-19 10.0

7 **ÄNDRINGAR** 10

	Bolag	Dokumenttyp	Funktion	Dok nr	Säkerhetsklass	Sidnr
	Länsförsäkringar Liv Försäkrings AB	Riktlinje	Styrning och organisation	LF:2016:0:74	Intern	4
Författare		Dokumentansvarig		Beslutsfattare		Vers.
Veronika Engstrand		Veronika Engstrand		Styrelsen		2023-06-19 10.0

1 Inledning

1.1 Bakgrund och syfte

Länsförsäkringar Liv Försäkringsaktiebolag (publ) (Länsförsäkringar Liv) 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 Länsförsäkringar Liv beslutat att anta dessa riktlinjer avseende finansiell rådgivning till konsumenter.

För Länsförsäkringar Livs 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 för finansiell rådgivning gäller från det datum de antas av styrelsen för Länsförsäkringar Liv.

Riktlinjerna omfattar Länsförsäkringar Liv. Riktlinjerna omfattar finansiell rådgivning som lämnas enligt lagen om finansiell rådgivning till konsumenter samt enligt lagen om försäkringsdistribution.

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.

	Bolag	Dokumenttyp	Funktion	Dok nr	Säkerhetsklass	Sidnr
	Länsförsäkringar Liv Försäkrings AB	Riktlinje	Styrning och organisation	LF:2016:0:74	Intern	5
Författare		Dokumentansvarig		Beslutsfattare		Vers.
Veronika Engstrand		Veronika Engstrand		Styrelsen		2023-06-19 10.0

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

- Att det finns ett uttalat eller outtalat uppdragsförhållande mellan Länsförsäkringar Liv 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 marknadsrisker, 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 Länsförsäkringar Liv inte heller gör annat än utför denna tjänst. Förutsättningen för att en expeditionstjänst ska föreligga är att kunden i detta sammanhang inte får rådgivning

	Bolag	Dokumenttyp	Funktion	Dok nr	Säkerhetsklass	Sidnr
	Länsförsäkringar Liv Försäkrings AB	Riktlinje	Styrning och organisation	LF:2016:0:74	Intern	6
Författare		Dokumentansvarig		Beslutsfattare		Vers.
Veronika Engstrand		Veronika Engstrand		Styrelsen		2023-06-19 10.0

och att Länsförsäkringar Liv inte agerar på något annat sätt än att utföra placeringen eller omplaceringen på kundens uppdrag.

Gränssnittet mellan finansiell rådgivning och expeditionstjänster

I praktiken kan gränssnitten mellan expeditionstjänst, rådgivning och försäkringsdistribution i övrigt vara oklar. Alla situationer som inte strikt kan anses som expeditionstjänster och försäkringsdistribution i övrigt anses vara rådgivningstjänster och faller inom dessa riktlinjer.

Nedan anses vara finansiell rådgivning och faller därmed under dessa riktlinjer:

- Situationer där Länsförsäkringar Liv 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 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 Länsförsäkringar Livs verksamhet. Länsförsäkringar Livs verksamhet ska vidare bedrivas i enlighet med god rådgivningssed och god försäkringsdistributionssed.

Länsförsäkringar Liv 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.

	Bolag	Dokumenttyp	Funktion	Dok nr	Säkerhetsklass	Sidnr
	Länsförsäkringar Liv Försäkrings AB	Riktlinje	Styrning och organisation	LF:2016:0:74	Intern	7
Författare		Dokumentansvarig		Beslutsfattare		Vers.
Veronika Engstrand		Veronika Engstrand		Styrelsen		2023-06-19 10.0

I rollen som finansiell rådgivare är det Länsförsäkringar Livs uppgift att tillhandahålla finansiell rådgivning som följer god rådgivningssed och god försäkringsdistributionssed enligt lag, myndighets föreskrift 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.

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. Personal som ger finansiell rådgivning till Länsförsäkringar Livs kunder, ska vid varje tidpunkt uppfylla de krav om adekvat utbildning och kompetens inom områdena etik, ekonomi, juridik m.m. som uppställs av Länsförsäkringar Liv med anledning av ovanstående regler. Personal under utbildning deltar inom finansiell rådgivning under handledning och i den utsträckning Länsförsäkringar Livs 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.

Länsförsäkringar Liv lämnar inte regelbunden lämplighetsbedömning vid rådgivning av livförsäkringar med sparande. Länsförsäkringar Liv 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

- Personliga förhållanden
- Familjeförhållanden
- Ekonomiska och andra förutsättningar

	Bolag	Dokumenttyp	Funktion	Dok nr	Säkerhetsklass	Sidnr
	Länsförsäkringar Liv Försäkrings AB	Riktlinje	Styrning och organisation	LF:2016:0:74	Intern	8
Författare		Dokumentansvarig		Beslutsfattare		Vers.
Veronika Engstrand		Veronika Engstrand		Styrelsen		2023-06-19 10.0

- Behov
- Syfte med placeringen samt dess placeringshorisont, t.ex. sparande till pension
- Kundens inställning till olika grader av risk samt riskbenägenhet
- Kundens hållbarhetspreferenser
- 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 Avrådningskyldighet vid rådgivning

Om en konsument vill genomföra en finansiell disposition som rådgivaren inte anser vara lämplig för konsumenten med hänsyn till konsumentens behov, ekonomiska förhållanden och andra omständigheter är rådgivaren skyldig att avråda konsumenten från att vidta den finansiella dispositionen. 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. Dokumentation ska omfatta samtliga relevanta omständigheter från rådgivningssituationen såsom bl. a. kartläggningen av kunden, det aktuella rådet, skälen för

	Bolag	Dokumenttyp	Funktion	Dok nr	Säkerhetsklass	Sidnr
	Länsförsäkringar Liv Försäkrings AB	Riktlinje	Styrning och organisation	LF:2016:0:74	Intern	9
Författare		Dokumentansvarig		Beslutsfattare		Vers.
Veronika Engstrand		Veronika Engstrand		Styrelsen		2023-06-19 10.0

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 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.

4 Uppföljning

Länsförsäkringar Liv ansvarar för uppföljning av kraven enligt dessa riktlinjer. Uppföljningen sker genom manuella kontroller. Länsförsäkringar Liv återrapporterar vid behov efterlevnaden av dessa riktlinjer till bolag inom länsförsäkringsgruppen samt övriga parter som omfattas av dessa riktlinjer.

5 Extern part

Länsförsäkringar Liv ställer motsvarande krav uppställda i dessa riktlinjer på extern part som ger finansiella råd avseende Länsförsäkringar Livs 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.

	Bolag	Dokumenttyp	Funktion	Dok nr	Säkerhetsklass	Sidnr
	Länsförsäkringar Liv Försäkrings AB	Riktlinje	Styrning och organisation	LF:2016:0:74	Intern	10
Författare		Dokumentansvarig		Beslutsfattare		Vers.
Veronika Engstrand		Veronika Engstrand		Styrelsen		2023-06-19 10.0

7 Ändringar

Ansvar för förändring och uppdatering av dessa riktlinjer åvilar Chefsjuristen. Riktlinjerna ska uppdateras årligen och fastställas av Länsförsäkringar Livs styrelse. Riktlinjerna ska beslutas en gång per år vare sig förändringar och uppdateringar är nödvändiga eller ej.