

# Allmänna bestämmelser försäkringsdistribution – Individ

Uppdaterade 2024-04-12

Dessa allmänna bestämmelser gäller i tillämpliga delar för försäkringsdistribution som lämnas av Max Matthiessen till kund inom området liv och pension. Max Matthiessen har rätt att ändra dessa allmänna bestämmelser. En sådan ändring träder i kraft en månad efter att Max Matthiessen informerat kunden om ändringen. De nya bestämmelserna ska på lämpligt sätt göras tillgängliga för kunden. Om inte annat är överenskommet, gäller svensk lag för avtal mellan Max Matthiessen och kunden, inklusive dessa allmänna bestämmelser.

## 1. Om Max Matthiessen

Max Matthiessen AB	Organisationsnummer: 556421-0911
Besöksadress:	Lästmakargatan 22
Postadress:	Box 3205, 103 64 Stockholm
Telefon växel:	+46 8-613 02 00
E-post:	<a href="mailto:info@maxm.se">info@maxm.se</a>

Max Matthiessen, som står under tillsyn av Finansinspektionen, har tillstånd att som försäkringsförmedlare bedriva försäkringsdistribution enligt lagen (2018:1219) om försäkringsdistribution. Max Matthiessen agerar även som anknutet ombud åt Max Matthiessen Värdepapper AB, organisationsnummer 556697-5560.

## 2. Om kunden

Med kund avses i dessa allmänna bestämmelser en individ som är eller har varit anställd hos ett företag som har ett gällande avtal med Max Matthiessen om försäkringsdistribution till förmån för sina anställda och där avtalet omfattar den berörda individen. Med kund förstås också i förekommande fall individer som för egen räkning träffat avtal med Max Matthiessen om försäkringsdistribution.

## 3. Max Matthiessens service och tjänster

### 3.1 Avtals företräde

Max Matthiessen ska som försäkringsförmedlare enligt avtal bistå såväl företags- som privatkunder i den omfattning och med de tjänster som berörda avtalsparter kommit överens om. Innehållet i avtal mellan Max Matthiessen och kundföretag eller privatkunder har företräde framför dessa allmänna bestämmelser. I de nämnda avtalen fastställs förutsättningarna för kundernas valmöjligheter, produktvillkor, rätt till rådgivning och andra försäkringsdistributionsåtgärder, som tillhandahålls av Max Matthiessen.

Den faktiska omfattningen av de rättigheter och skyldigheter som berör kunder till Max Matthiessen beror på det uppdrag som Max Matthiessen erhållit och vad avtalsparterna i övrigt kommit överens om.

### 3.2 Allmänt om Max Matthiessens försäkringsdistribution

Som försäkringsförmedlare agerar Max Matthiessen som en mellanhand mellan försäkringsbolag och kunden för att bistå med upphandling och tecknande av lämpliga, anpassade och konkurrenskraftiga försäkringsprodukter. Max Matthiessen kan ge råd om, föreslå försäkringsavtal och utföra annat förberedande arbete innan ett försäkringsavtal ingås samt medverka när försäkringsavtalet ingås. Max Matthiessen kan vidare bistå vid förvaltning och fullgörande av ett försäkringsavtal. Vilka moment som i varje enskilt fall omfattar Max Matthiessens uppdrag om försäkringsdistribution framgår av avtal med kundföretag eller privatkund.

### 3.3 Webbportal för elektronisk information

Om detta är överenskommet med Max Matthiessen, har en kund tillgång till en webbportal för elektronisk kommunikation, för närvarande benämnd Privattjänsten. Där kan kunden bl.a. ta del av upprättad rådgivningsdokumentation och annan för kundrelationen väsentlig information. För Privattjänsten gäller vid var tid gällande användarvillkor. Användarvillkoren finns publicerade i Privattjänsten.

## 4. Max Matthiessens åtaganden

### 4.1 Allmänna åtaganden

Max Matthiessen åtar sig

- att utföra uppdraget på ett kompetent och professionellt sätt och med iakttagande av god försäkringsdistributionssed,
- att vid var tid inneha tillstånd från Finansinspektionen att bedriva försäkringsdistribution.
- att iaktta och agera i överensstämmelse med de regler som gäller för försäkringsdistribution, såsom vid var tid gällande lagstiftning och behöriga myndigheters föreskrifter, samt
- att vid var tid upprätthålla ansvarsförsäkring för skadeståndsskyldighet i enlighet med var tid gällande lagstiftning.

### 4.2 Dokumentation

Max Matthiessen dokumenterar de råd och bedömningar som görs vid ett rådgivningsmöte med en kund. Detsamma gäller uppgifter från faktainsamlingen, avtal och eventuell annan dokumentation. Dokumentationen tillgängliggörs till kunden via Privattjänsten, se ovan.

## 5. Kundens åtaganden

### 5.1 Åtaganden enligt avtal

En kunds åtagande framgår i förekommande fall av det avtal som träffas mellan Max Matthiessen och kunden. Om avtalet träffats med en nuvarande eller tidigare arbetsgivare, kan det finnas åtaganden enligt detta avtal även för kunden utan att denne är direkt avtalspart.

### 5.2 Övriga åtaganden

Om inte något annat framgår av ett särskilt upprättat avtal mellan kunden och Max Matthiessen, ska kunden uppfylla följande åtaganden.

Kunden ska underteckna och, så länge Max Matthiessen har ett uppdrag som avser kunden, vidmakthålla en fullmakt som ger Max Matthiessen rätt att inhämta information inom pension- och försäkringsområdet (informationsfullmakt). Vid behov ska kunden även underteckna och, så länge det föreligger ett behov och Max Matthiessen har ett uppdrag som avser kunden, vidmakthålla en fullmakt som ger MMAB rätt att företräda kunden vad avser pension och försäkring (förmedlingsfullmakt). Max Matthiessen har dock inte utan kundens godkännande rätt att säga upp gällande försäkringsavtal, genomföra väsentliga förändringar i gällande försäkringsavtal eller ingå nya försäkringsavtal.

Kunden ska i erforderlig utsträckning, direkt eller indirekt genom att lämna fullmakt, tillhandahålla den information som är nödvändig för att Max Matthiessen ska kunna fullgöra sitt arbete och som är nödvändig för avtalets fullföljande.

På begäran av Max Matthiessen ska kunden även under avtalstiden tillhandahålla information för Max Matthiessens skyldigheter enligt lag, föreskrifter m.m. Detta gäller t.ex. för att medverka till att Max Matthiessen upprätthåller lagstadgad kundkännedom, se punkt 7.

## 6. Ersättning

### 6.1 Allmänt

Max Matthiessens rätt till ersättning framgår av avtal med kunden. Om inget särskilt har avtalats, har Max Matthiessen, så länge som Max Matthiessen innehar en förmedlingsfullmakt utställd av Kunden, rätt att uppbära sådan ersättning som betalas ut med anledning av kundens försäkringar.

Om parterna har enats om att ersättningen helt eller delvis ska ske genom utbetalning från försäkringsbolag till Max Matthiessen och ett försäkringsbolag helt eller delvis inte medverkar till en sådan utbetalning, har Max Matthiessen rätt att debitera kunden i stället.

### 6.2 Ändrade förutsättningar

Om Max Matthiessen möjligheter till att erhålla ersättning från försäkringsbolag och andra aktörer försvåras eller helt eller delvis upphör på grund av ändrad lagstiftning, praxis, myndigheters anvisningar eller annan liknande anledning, har Max Matthiessen rätt att tillämpa en annan modell med en likvärdig ersättningsnivå. En sådan förändrad ersättningsmodell träder i kraft en (1) månad från det att Max Matthiessen har informerat kund om förändringen enligt reglerna om meddelanden nedan.

Vid behov åtar sig kunden att medverka till implementeringen av den nya ersättningsmodellen. Om kunden inte medverkar till implementeringen, har Max Matthiessen rätt att säga upp ett gällande avtal med omedelbar verkan.

## 7. Kundkännedom

Max Matthiessen omfattas av lagen (2017:630) om åtgärder mot penningtvätt och finansiering av terrorism. Max Matthiessen är enligt denna lagstiftning skyldig att skaffa sig en grundläggande och i vissa fall skärpt kundkännedom. Denna kundkännedom uppnås genom flera moment, bl.a. ska kundens identitet säkerställas. Som en del i kundkännedomen ska kunden identifieras med godkänd identifikationshandling. Om Max Matthiessen inte lyckas uppnå erforderlig kundkännedom, är Max Matthiessen enligt lag förhindrad att etablera eller upprätthålla en affärsförbindelse med kunden eller utföra en enstaka transaktion.

## 8. Information om behandling av personuppgifter

Max Matthiessen kommer inom ramen för försäkringsdistributionen att behandla personuppgifter. All behandling sker i enlighet med Max Matthiessens integritetspolicy, läs mer på vår hemsida [www.maxm.se](http://www.maxm.se)

## 9. Sekretess

Max Matthiessen och kunden förbinder sig att behandla all information som utbytes dem emellan konfidentiellt. Max Matthiessen har dock rätt att lämna ut information i den mån det är nödvändigt för att Max Matthiessen ska kunna fullgöra sina åtaganden gentemot kunden enligt avtal och dessa bestämmelser samt om en sådan skyldighet föreligger enligt svensk eller utländsk lag, svenska eller utländska myndigheters föreskrifter eller beslut eller Max Matthiessens överenskommelse med svensk eller utländsk myndighet. Kunden är skyldig att medverka till Max Matthiessens fullgörande av sådan skyldighet.

## 10. Meddelanden

Max Matthiessen får tillhandahålla meddelanden och information till kunden via e-post till av kunden senast angiven e-postadress. Max Matthiessen får också tillhandahålla sådan information via Privattjänsten eller annan webbaserad portal som görs tillgänglig för kunden. Informationen ska anses mottagen vid avsändandet av e-post respektive publicering. Kunden ansvarar för att Max Matthiessen vid var tid har tillgång en aktuell och korrekt e-postadress till kunden.

## 11. Ansvar

### 11.1 Kundens ansvar

Kunden ansvarar för att lämnade uppgifter är korrekta och lämnas i rätt tid. En bristfällig eller inte ifylld faktainsamling kan medföra att Max Matthiessen t.ex. inte kan lämna lämpliga råd eller bedöma om en försäkring eller en investering är passande för kunden.

Kunden ansvarar för att Max Matthiessen vid var tid har aktuella och korrekta kontaktuppgifter avseende kunden.

### Reklamation

Det är viktigt att kunden tar del av all information som kunden erhåller från Max Matthiessen, försäkringsbolag eller annan part. Vid misstanke om fel, såsom att Max Matthiessen har fel uppgifter, dokumenterat ett rådgivningsmöte felaktigt eller om något annat har blivit fel, ska kunden omedelbart kontakta Max Matthiessen.

Kunden har också ett eget ansvar att följa upp beslut och åtgärder som ska vidtas efter rådgivning och kontakt med Max Matthiessen. Det kan bl.a. göras genom att kontrollera bekräftelser av placering i fonder och andra värdepapper som kunden erhåller från försäkringsbolag eller värdepappersinstitut efter att ett fondbyte eller en placering är genomförd. Sådana bekräftelser kan utfärdas både i pappersform och digitalt och kunden kan bl.a. hitta denna information på försäkringsbolagens och internetbankers hemsidor samt i Privattjänsten.

Om kunden inte meddelar eventuella fel och brister **inom skäligen tid** efter att denne har upptäckt eller borde ha upptäckt det, kan kunden gå miste om ersättning för skada som felet eller bristen kan ha orsakat. Om felet eller bristen avser en placering, såsom ett felaktigt fondbyte, utebliven premie eller flytt av försäkringskapital, gäller att kunden måste lämna ett meddelande om detta **utan dröjsmål**. Detta gäller både sådana fel som beror på Max Matthiessens hantering och fel som uppstått hos, eller i korrespondensen med, försäkringsbolag eller värdepappersinstitut. De sistnämnda kan dessutom tillämpa egna allmänna villkor som ytterligare begränsar möjligheten att få ersättning.

### 11.2 Max Matthiessens ansvar

Max Matthiessens ansvarar för ren förmögenhetsskada som åsamkats ett kundföretag och/eller kunden genom att Max Matthiessen genom oaktsamhet eller uppsåt har åsidosatt sina skyldigheter enligt avtal eller dessa bestämmelser.

### Ansvarsbegränsningar

Max Matthiessen är inte ersättningsskyldig för produktionsbortfall, utebliven vinst eller andra indirekta skador eller förluster.

Max Matthiessen ansvarar inte för fel, brist eller skada som uppstår p.g.a. att felaktiga, bristfälliga eller försenade uppgifter lämnats av arbetsgivaren, direkt eller av anlita leverantör, kunden eller aktuella försäkringsgivare och andra uppgiftslämnare.

Om skadan är hänförlig till Privattjänsten, gäller ansvarsbegränsningar även enligt vid var tid gällande användarvillkor.

Max Matthiessen ansvarar inte för skada som uppkommer genom fel eller brist i det försäkringsskydd som ett kundföretag och/eller kunden har vid detta avtals ingående eller som har rekommenderats eller distribuerats av annan än Max Matthiessen.

Max Matthiessen ansvarar inte för skada som uppkommer genom att ett kundföretag och/eller kunden inte har uppfyllt sina åtaganden enligt avtal, dessa allmänna bestämmelser eller försäkringsavtalet.

Part är inte ansvarig för skada som beror på omständighet utanför parts kontroll. Om parts fullgörande av förpliktelser enligt detta avtal hindras, försvåras eller försenas till följd av omständigheter som är att anse såsom Force Majeure, äger part senarelägga sin prestation så länge som det, med hänsyn till omständigheterna, erfordras. I sådant fall är part ej skyldig att utge skadestånd eller annan ersättning. Såsom Force Majeure anses omständigheter som ligger utanför parts kontroll såsom exempelvis nya eller ändrade lagar, förordningar eller myndighetsbeslut, arbetskonflikt, oavsett om part själv företar eller är föremål för arbetskonflikt, blixtnedslag, eldsvåda, naturkatastrof, otjänliga väderleksförhållanden, krig, mobilisering, brist eller fel i energiförsörjning, i datorfunktion, i teleföbindelser eller i annan kommunikation.

Eventuella krav på skadeståndsanspråk ska framställas inom skälig tid från det att ett kundföretag eller kunden märkt eller borde ha märkt att skada har uppkommit. För aktuella kontaktuppgifter, se Max Matthiessens hemsida. Om kunden eller individen inte har underrettat Max Matthiessen om ett anspråk på skadestånd inom skälig tid, faller rätten till skadestånd bort. Detsamma gäller om ett kundföretag eller kunden inte väcker talan inom tio år från försäkringsdistributionstillfället i fråga.

## 12. Om man inte är nöjd

Om kunden inte är nöjd med någon av Max Matthiessens tjänster, är det viktigt att denne kontaktar Max Matthiessen och framför sina synpunkter. Kontakta först den person eller enhet inom Max Matthiessen som tillhandahållit tjänsten. Om kunden inte skulle vara nöjd med det svar som erhålls, kan denne kontakta klagomålsansvarig person hos Max Matthiessen, e-post: [klagomalsansvarig@maxm.se](mailto:klagomalsansvarig@maxm.se) eller adress och telefonnummer enligt ovan. Om kunden vill diskutera ärendet med oberoende part, kan Konsumenternas Bank- och Finansbyrå kontaktas, se [www.konsumentbankbyran.se](http://www.konsumentbankbyran.se). Kunden kan också få kompletterande vägledning från den kommunala konsumentvägledningen.

Om kunden anser att ett klagomål inte resulterar i en tillfredsställande rättelse från Max Matthiessens sida och beloppet som tvisten handlar om överstiger ett visst minimibelopp, kan kunden vända sig till Allmänna reklamationsnämnden (ARN). Anmälan till ARN ska göras inom ett år från det att Max Matthiessen första gången helt eller delvis avvisat kundens anspråk. Nämnden lämnar rekommendationer om hur tvisten mellan kunden och Max Matthiessen bör lösas. För mer information, anmälningsblankett m.m., se [www.arn.se](http://www.arn.se).

Ett kundföretag eller kunden kan också vända sig till allmän domstol för en prövning av ärendet, se [www.dom.se](http://www.dom.se).