

# Allmänna leveransvillkor

Försäkringsförmedlartjänster 2019:07



[proinova.se](https://www.proinova.se)

Aktuell version av våra Allmänna leveransvillkor finns alltid på vår hemsida [www.proinova.se](http://www.proinova.se).

## 1 § Proinova och Kunden

**Proinova AB**, org.nr. 556609–9569 (nedan Proinova AB)

Hamntorget 5

252 21 Helsingborg

Tel: 010-22 16 670

E-post: [info@proinova.se](mailto:info@proinova.se)

Hemsida: [www.proinova.se](http://www.proinova.se)

Proinovas Allmänna leveransvillkor gäller för de uppdragsgivare/Kunder (nedan kallad Kunden) som har undertecknat Proinova AB:s fullmakt för försäkringsförmedling och omfattar de uppdrag som omfattas av sådan fullmakt. Definition av försäkringsförmedlarfullmakt framgår av 7 § nedan.

Proinova AB:s systerbolag **Proinova Agency AB**, 556730–4109, (nedan Proinova Agency) är anknuten förmedlare till Protector Försäkring för Fastighetsägarnas egna försäkringar. Det innebär att Proinova Agency är bundet att endast distribuera dessa försäkringar. Distributionen hanteras av personalen i Proinova AB. Bolagsnamn/organisationsnummer: Protector Försäkring, svensk filial till Protector Forsikring ASA Norge, 516408–7339.

Med Proinova åsyftas nedan Proinova AB och Proinova Agency AB gemensamt.

Proinova AB är medlem i Svenska försäkringsförmedlares förening (SFM).

## 2 § Ägarförhållande

Proinova AB och Proinova Agency AB är helägda dotterbolag till holdingbolaget SMERI AB, 556727–4583. SMERI AB är en del av Arthur J. Gallagher Group, [www.ajg.com](http://www.ajg.com).

Proinova ägs inte till någon del av något försäkringsbolag och Proinova innehar inte heller någon ägarandel i något försäkringsbolag.

## 3 § Tillstånd och tillsyn

Proinova bedriver försäkringsförmedling med tillstånd från Finansinspektionen, som också utövar tillsyn över Sveriges försäkringsförmedlare. Finansinspektionen kan på begäran upplysa om vilka av Proinovas anställda som har rätt att distribuera försäkringar samt vilken typ av försäkringar tillståndet gäller.

### Finansinspektionen

Box 7821

103 97 Stockholm

Tel: 08-408 980 00

E-post: [finansinspektionen@fi.se](mailto:finansinspektionen@fi.se)

Hemsida: [www.fi.se](http://www.fi.se)

Proinova står även under tillsyn av Konsumentverket avseende marknadsföring och reklam.

### Konsumentverket/KO

Box 48, 651 02 Karlstad

Tel: 0771-42 33 00

E-post: [konsumentverket@konsumentverket.se](mailto:konsumentverket@konsumentverket.se)

Hemsida: [www.konsumentverket.se](http://www.konsumentverket.se)

## 4 § Registrering

Proinova är registrerat hos Bolagsverket avseende förmedling av alla typer av skadeförsäkringsklasser. Bolagsverket ska på begäran upplysa Kunden, eller annan som begär det, om vilka slag av försäkring som registreringen avser samt om registreringen är begränsad till någon/några försäkringsklasser.

### **Bolagsverket**

851 81 Sundsvall

Telefonnummer: 0771-670 670

E-post: bolagsverket@bolagsverket.se

Hemsida: [www.bolagsverket.se](http://www.bolagsverket.se)

## 5 § Grund för distributionen och rådgivning

Proinova företräder alltid sina Kunder och erbjuder rådgivning om de försäkringsprodukter som distribueras. Rådgivningen är inte grundad på en opartisk och personlig analys.

Proinova distribuerar försäkringar från ett brett utbud av såväl nationella som internationella försäkringsbolag. För Fastighetsägarnas egna försäkringar (FEF) är Proinova Agency AB dock anknuten förmedlare till Protector Försäkring enligt 1 §.

## 6 § Uppdraget

Proinova biträder Kunden med upphandling, löpande service och tecknande av skadeförsäkringar. Observera att i vissa försäkringslösningar vi distribuerar, sker ingen upphandling utan försäkringen placeras i en färdig lösning framtagen av Proinova med en avtalad försäkringsgivare. Vid utförandet av vårt uppdrag gäller bland annat följande.

- Proinova ska utföra sitt uppdrag omsorgsfullt och med iakttagande av god försäkringsdistributionssed i enlighet med Lag (2018:1219) om försäkringsdistribution, samt övriga för försäkringsförmedlare relevanta författningar.
- Proinova utför tillsammans med Kunden analys av risksituationen och försäkringsbehovet.
- Proinova föreslår lämpligt försäkringskydd samt upprättar upphandlingsunderlag för begäran av offerter från försäkringsgivarna.
- Proinova tar in ett antal offerter för att kunna göra en analys av Kundens behov samt utvärderar offerterna avseende omfattning, villkor, självrisker och premier. Kunden utser, efter rekommendation av Proinova, försäkringsgivare med vilken avtal om försäkring ska ingås.
- Proinova kontrollerar att utfärdade försäkringshandlingar är korrekta
- Proinova uppdaterar årligen eller vid behov de förmedlade försäkringarna.
- Proinova bistår med löpande hjälp i försäkringsfrågor och rådgivning vid inträffat skadeförsäkringsfall.

## 7 § Information om fullmakt

Genom en försäkringsförmedlarfullmakt lämnar Kunden behörighet till förmedlaren att företräda denne i de frågor och inom de ramar som anges i fullmakten och därmed företa rättshandlingar med bindande verkan för Kunden. Även om Kunden har lämnat en fullmakt har Kunden dock alltid rätt att själv kontakta de parter som är inblandade.

Om samarbetet mellan Kunden och Proinova upphör ska Kunden återkalla fullmakten, se 15 och 16§§.

## 8 § Uppdragstid

Dessa Allmänna leveransvillkor gäller så länge det finns en gällande försäkringsförmedlarfullmakt.

## 9 § Uppgifter och underlag

Kunden ska förse Proinova med begärda uppgifter och underlag för genomförandet av uppdraget.

Kunden ska vid förändringar av dess rörelse, som t ex ändring i verksamheten, nyanskaffning av maskiner samt ändringar i material, varulager eller förändringar av eventuell fastighet och byggnad, omedelbart informera Proinova.

## 10 § Ofullständiga eller sena uppgifter m.m.

Proinova ansvarar inte för skada eller förlust, som uppkommit till följd av att Kunden åsidosatt sina skyldigheter enligt dessa leveransvillkor, lämnat oriktiga eller ofullständiga uppgifter till Proinova, underlåtit eller varit i dröjsmål med att till Proinova lämna uppgifter för erhållandet av rekommenderat försäkringsskydd eller varit i dröjsmål med erläggandet av premier.

## 11 § Pris- och ersättningsinformation

Om inget annat avtalats ersätts Proinova för uppdraget genom förmedlarprovision. Denna provision hanteras i de flesta fall av försäkringsgivaren. I de fall Proinova inte erhåller provision från försäkringsgivaren, utan reduktion på premien lämnas med motsvarande försäkringsgivarens egen distributionskostnad, fakturerar Proinova motsvarande provision separat till Kunden.

Proinovas fakturering sker normalt sett i samband med försäkringsgivarens utskick av försäkringspremien. Hela försäkringspremien inkl. provision kan på större försäkringsavtal faktureras via Proinovas särskilda klientmedelskonto.

Provision beräknas normalt såsom viss procents påslag på försäkringspremien och varierar mellan 5 – 20 % beroende av försäkringsform. Respektive uppdrags exakta ersättning framgår av det ersättningsavtal som upprättas i samband med tecknande av fullmakt för försäkringsförmedling. Provision är en momsfri omsättning enligt 3 kap 10 § mervärdesskattelagen. För det fall mervärdesskatteplikt skulle inträda ska Kunden även betala på provisionsbeloppet belöpande mervärdesskatt.

När det gäller Fastighetsägarnas egna försäkringar, RBFörsäkring, BRF Trygg och Brf-försäkring har Proinova ett större administrativt ansvar där Proinova administrerar försäkringen, hanterar premiebetalningen och utfärdar försäkringsbrev på uppdrag av respektive försäkringsbolag. För detta utgår en provision om 5 % som är inkluderad i den premie som Kunden betalar. Premien placeras på ett klientmedelskonto hos Proinova och den del som ska försäkringsbolaget tillhanda utbetalas skyndsamt till bolaget.

## 12 § Premiebetaling/Försäkringsskydd/Inbrottsskydd

Kunden ansvarar för att ta del av tecknade försäkringars försäkringsbrev med tillhörande villkor och att säkerställa att premien erläggs så att den är mottagaren tillhanda senast på angiven förfallodag.

Vid dröjsmål med premiebetalningen upphör försäkringsskyddet att gälla för Kunden i enlighet med gällande försäkringsvillkor för tecknad försäkring. Kunden ansvarar även för att tillse att gällande inbrottsskydd, larmkrav och övriga säkerhetsföreskrifter är uppfyllda enligt gällande text eller villkor i försäkringshandlingarna.

## 13 § Befrielse av ansvar för fel eller brist i gällande avtal om försäkring

Proinova bär inget ansvar för fel eller brist i gällande avtal om försäkring eller för härigenom uppkommen skada/förlust eller indirekt skada/förlust, som inträffat före det att Proinova har beretts möjlighet att inom skälig tid från dagen för utställandet av försäkringsförmedlarfullmakt vidta erforderliga förändringar.

## 14 § Ansvarsförsäkring

Proinova och dess försäkringsförmedlare omfattas av en obligatorisk ansvarsförsäkring för ren förmögenhetsskada. Den försäkringen täcker eventuell skadeståndsskyldighet som vi kan ådra oss mot Kunden.

Försäkringen är tecknad hos Bridge Underwriting AB, 559136-4277. Den som vill göra anspråk på skadestånd måste underrätta Proinova om detta inom skälig tid efter det att han/hon märkt eller borde ha märkt att en skada har uppkommit. Det finns också möjlighet att rikta krav direkt mot försäkringsgivaren. Om underrättelse inte görs inom denna tid, faller rätten till skadestånd bort. Detsamma gäller om talan inte väcks inom tio år från förmedlingstillfället.

Ansvarsförsäkringen uppfyller minst kraven på ersättningsbelopp i Finansinspektionens föreskrifter (FFFS 2018:10) om försäkringsdistribution.

**Försäkringsgivare:** Bridge Underwriting AB på uppdrag av Berkshire Hathaway European Insurance Designated Activity Company

Bridge Underwriting AB

Vasagatan 7, 111 20 Stockholm

E-post: [bridgeunderwriting@volanteglobal.com](mailto:bridgeunderwriting@volanteglobal.com)

Hemsida: <https://volanteglobal.com/underwriting/bridge-underwriting-se/>

Avseende Fastighetsägarnas egna försäkringar: Om Proinova orsakar en Kund en ren förmögenhetsskada genom vårdslöshet eller försumlighet är det försäkringsgivaren Protector Försäkring som är ansvarig för skadan enligt 5 kap. 4 § Lag (2018:1219) om försäkringsdistribution.

## 15 § Återkallelse av försäkringsförmedlarfullmakt

Kunden kan när som helst återkalla sin fullmakt. Återkallelse ska ske skriftligen.

Proinova har rätt att frånträda uppdraget, om

- a) Kunden inte fullgör sina åtaganden enligt dessa Leveransvillkor
- b) Kunden begär tjänster av innebörden att Proinova skulle efterge kravet på god försäkringsdistributionssed

Om uppdraget upphör ska Kunden återkalla fullmakten. Fullmakten ska därefter, utan dröjsmål, återlämnas till Kunden och samtidigt skall Proinova underrätta berörda försäkringsgivare härom.

## 16 § Ersättning vid återkallelse av fullmakt

Om Kunden återkallar fullmakten (15 §) innan Proinova har hunnit förmedla försäkring, äger Proinova rätt att av Kunden erhålla ersättning för utförd förmedling jämte ersättning för kostnader och utlägg, som Proinova kan visa att man haft i anledning av uppdraget.

## 17 § Sekretess

Proinova förbinder sig att inte obehörigen röja någon uppgift, vare sig muntligen eller genom att handling lämnas ut, till tredje man om uppdraget eller om Kundens ekonomiska, administrativa, drift- eller affärsmässiga förhållanden, vilka ska betraktas som konfidentiella uppgifter.

## 18 § Ersättning till anställda

Samtliga anställda hos Proinova AB erhåller fast lön.

## 19 § Kompetens och kunskapskrav

Proinova har kontrollerat att samtliga försäkringsförmedlare på Proinova har den bakgrund, utbildning, kunskap och kompetens som krävs i enlighet med de lagar och förordningar som reglerar vår verksamhet. Samtliga försäkringsförmedlare på Proinova genomgår lagenlig årlig utbildning samt avlägger ett kunskapstest.

## 20 § Riktlinjer för undvikande av intressekonflikt

Intressekonflikter kan uppstå i affärsdrivande verksamheter i en situation där kundintresset står i konflikt med ett intresse hos Proinova eller dess förmedlare. För att skydda dig som Kund har Proinova antagit riktlinjer för att hantera intressekonflikter och vill du som Kunden ta del av dessa, kontakta er ansvariga försäkringsförmedlare.

## 21 § Etiska riktlinjer/Klagomålshantering

### **Etiska riktlinjer**

Proinova följer Svenska försäkringsförmedlares förenings (SFM) etiska riktlinjer samt egna upprättade riktlinjer.

### **Klagomålshantering**

Om Kunden av någon anledning inte är nöjd med Proinovas distribution av försäkring ber vi Kunden kontakta oss snarast möjligt. Med ett klagomål avses ett missnöje i en konkret aspekt av Proinovas tjänster i ett enskilt ärende.

Kontakta i första hand ansvarig förmedlare med klagomålet. Kunden kan också kontakta klagomålsansvarig hos Proinova, Malin Schau. Kundens klagomål kan postas till Proinova AB, Malin Schau, Hamntorget 5, 252 21 Helsingborg eller skickas via e-post till [malin.schau@proinova.se](mailto:malin.schau@proinova.se)

Vi hanterar klagomålsärenden skyndsamt och motiverar alltid vårt slutliga ställningstagande på ett sakligt sätt. Hanteringen av klagomålet är givetvis kostnadsfri.

Vid mer komplicerade ärenden ber vi Kunden att även fylla i och skicka in Proinovas blankett för klagomål som finns på vår hemsida, [www.proinova.se](http://www.proinova.se).

En Kund som är konsument och som inte anser att ett klagomål resulterat i en tillfredsställande utredning från Proinovas sida kan även vända sig till Allmänna Reklamationsnämnden (ARN). Observera att det finns tids- och beloppsgränser när det gäller möjligheten att vända sig till ARN. En konsument kan även få vägledning av Konsumenternas försäkringsbyrå, Konsumentverkets tjänst Hallå konsument eller av den kommunala konsumentrådgivningen.

## 22 § Tvist

Tvist med anledning av dessa villkor ska, i andra fall än när Kunden är konsument, slutligt avgöras genom skiljedom enligt Stockholms Handelskammars Skiljedomsinstituts Skiljedomsregler för förenklat skiljeförfarande. Eventuell muntlig förhandling skall hållas i Helsingborg.

Tvist mellan Proinova och konsument ska avgöras av allmän domstol.

## 23 § Behandling av personuppgifter

För att kunna fullgöra Proinovas uppdrag som försäkringsförmedlare (lämna råd om försäkring, upphandla försäkring, administrera aktuella försäkringar och tjänster samt efterleva de rättsliga krav på dokumentation som ställs på vårt arbete genom t.ex. Lag (2018:1219) om försäkringsdistribution behöver vi ibland inhämta, bearbeta och utlämna personuppgifter rörande Kunden. Vi kan bl.a. inhämta uppgifter från Kunden, försäkringsgivare, försäkringsadministratörer och myndigheter. De uppgifter som kan komma i fråga är t.ex. namn, adress, personnummer, telefonnummer, e-postadress samt försäkringsrelaterade personuppgifter. Personuppgifterna kan komma att behandlas av annat bolag som vi samarbetar med för att fullgöra Proinovas uppdrag, t.ex. försäkringsgivare.

För mer information om hur Proinova behandlar personuppgifter vänligen se vårt ägarbolags integritetspolicy, Gallaghers Privacy Notice, på vår hemsida [www.proinova.se](http://www.proinova.se).