

**1. DEFINITIONER**

I dessa Allmänna villkor skall följande ord, förkortningar och begrepp ha här nedan angiven innebörd:

Med **"Banken"** avses Swedbank AB (publ).

Med **"Kund"** avses den fysiska person som har ingått Avtal om Premiepension Förvaltning med Banken.

Med **"Pensionskapitalet"** avses den egendom som Banken förvaltar enligt Avtal om Premiepension Förvaltning, vilken egendom preciseras i punkt 2.1 nedan.

Med **"Premiepensionskod"** avses den vid var tid gällande personliga kod som Pensionsmyndigheten har tillhandahållit Kunden, vilken kod behövs för att bereda sig tillgång till Premiepensionskontot.

Med **"Premiepensionskonto"** avses Kundens konto för premiepension hos Pensionsmyndigheten.

Med **"Portfölj"** avses den portfölj för placering och urval av fonder i Pensionskapitalet som Kunden vid var tid har valt och meddelat Banken, eller en enskild fond som enligt Bankens bedömning uppfyller motsvarande krav för vald placering.

Med **"Bankens Uppdrag"** avses de åtgärder avseende Pensionskapitalet som Banken utför inom ramen för Modellportföljen.

Med **"Internetbanken"** avses Bankens kanal för att förmedla egna och andras tjänster via Internet.

**2. BANKENS UPPDRAG**

- 2.1. Kunden uppdrar åt Banken, att enligt bestämmelserna i Avtal om Premiepension Förvaltning och dessa Allmänna villkor förvalta samtliga fondandelar som Kunden vid var tid har inestående på sitt Premiepensionskonto.
- 2.2. Bankens Uppdrag utförs genom att Banken agerar som Kundens ombud gentemot Pensionsmyndigheten. Banken förvarar inga värdepapper eller andra tillgångar som ingår i Pensionskapitalet. Inte heller håller Banken något särskilt register över dessa tillgångar. Alla uppgifter beträffande Pensionskapitalet som Banken redovisar inom ramen för Bankens Uppdrag återspeglar utan någon bearbetning innehållet i register hos Pensionsmyndigheten och/eller vederbörande fondbolag. Det sker heller ingen fondhandel med värdepapper eller andra tillgångar som ingår i Pensionskapitalet hos Banken. Alla fondbyen och andra åtgärder avseende Pensionskapitalet utförs i enlighet med Pensionsmyndighetens vid var tid gällande regelverk.
- 2.3. Banken får åtkomst till Kundens Premiepensionskonto genom användande av Premiepensionskoden. Det är därför en förutsättning för Bankens Uppdrag, att Banken har tillgång till Kundens vid var tid gällande Premiepensionskod.
- 2.4. Kunden lämnar härmed sitt samtycke till att Banken använder Premiepensionskoden på det sätt och i den utsträckning som fordras för utförandet av Bankens Uppdrag och befullmäktigat Banken att vidta de åtgärder som erfordras för utförandet av Bankens Uppdrag, innefattande bl.a. rätt att för Kundens räkning registrera transaktioner på Premiepensionskontot.
- 2.5. Banken äger utföra hela eller delar av Bankens Uppdrag genom anlåtande av underleverantör.
- 2.6. I samband med att Kunden ingår detta avtal kategoriserar Banken, såvitt gäller tjänsten Premiepension Förvaltning, Kunden som en s.k. icke-professionell kund enligt definitionen i lagen om värdepappersmarknaden. Tjänsten tillhandahålls endast till icke-professionella kunder - vilka har det högsta kundskyddet enligt nämnda lag - varför Kunden inte kan begära annan kategorisering.

**3. RIKTLINJER FÖR UPPDRAGET (PORTFÖLJEN)**

- 3.1. Bankens Uppdrag skall utföras med iakttagande av de riktlinjer som framgår av den Portfölj som Kunden vid var tid har valt.
- 3.2. Banken skall - inom ramen för Portföljen - på eget initiativ och utan Kundens hörande placera och omplacera Pensionskapitalet på det sätt Banken finner lämpligt.
- 3.3. Av Portföljen framgår vilka olika slags placeringar som får göras och vilka begränsningar i övrigt som skall gälla avseende bl.a. risknivå, placeringshorisont och avkastningsförväntningar.

3.4. Banken skall eftersträva högsta möjliga avkastning inom ramen för Portföljen. Bankens Uppdrag skall utföras med hög affärs-etik.

3.5. Kunden känner till och medger att Banken inom ramen för vald Portfölj kan komma att placera Pensionskapitalet i andelar i en eller flera fonder som förvaltas av Swedbank Robur fonder AB, som är ett dotterbolag till Banken.

**4. KUNDENS ÅTAGANDEN**

- 4.1. Om Kundens Premiepensionskod av något skäl förändras skall Kunden utan dröjsmål meddela Banken den nya Premiepensionskoden.
- 4.2. Kunden förbinder sig, att under den tid då Avtalet om Premiepension Förvaltning är gällande samt även därefter, under den tid Banken enligt punkt 10.4 nedan kan komma att behöva avveckla Bankens Uppdrag, inte själv använda Premiepensionskoden till att genomföra fondbyen och vidta andra åtgärder som inryms i Bankens Uppdrag. Denna förpliktelse förhindrar dock inte att Kunden med användande av Premiepensionskoden informerar sig om Pensionskapitalets värdeutveckling via Pensionsmyndighetens internetjänst.
- 4.3. Kunden förbinder sig, att under den tid då Avtalet om Premiepension Förvaltning är gällande samt även därefter, under den tid Banken enligt punkt 10.4 nedan kan komma att behöva avveckla Bankens Uppdrag, inte till annan uppdrag att förvalta hela eller delar av Pensionskapitalet.

**5. REKLAMATION**

- 5.1. Kunden får åberopa fel eller brist i utförandet av Bankens Uppdrag endast om Kunden lämnar Banken meddelande om felet eller bristen inom skälig tid efter det Kunden har upptäckt eller bort upptäcka felet eller bristen.

**6. INFORMATION**

- 6.1. Portföljens utveckling samt de åtgärder som banken utfört inom ramen för Bankens Uppdrag framgår av Pensionsmyndighetens internetjänst och den information som Pensionsmyndigheten lämnar via brev. Genom Pensionsmyndighetens Internetjänst kan Kunden informera sig om de åtgärder som Banken har vidtagit avseende placeringar och omplaceringar avseende Pensionskapitalet.

**7. PRIS**

- 7.1. För utförandet av Bankens Uppdrag utgår pris med belopp och enligt de betalningsvillkor som anges i Avtalet om Premiepension Förvaltning.
- 7.2. Banken får ändra avtalat pris. Om pris ändras till Kundens nackdel skall Banken underrätta Kunden genom annonsering i dagspressen eller genom meddelande till Kunden senast 14 dagar innan ändringen träder ikraft. Desamma gäller om Banken inför pris för tjänst inom ramen för Bankens Uppdrag, vilken tjänst tidigare tillhandahållits utan kostnad för Kunden, eller om Bankens Uppdrag utvidgas till att omfatta ytterligare prissatta tjänster.
- 7.3. Pris betalas, om inte annat har överenskommits, genom automatisk överföring från Kundens inlåningskonto i bank och vid tidpunkt som Banken bestämmer.
- 7.4. Kunden skall när Avtalet om Premiepension Förvaltning upphör erlägga eventuellt upplupet obetalt pris till Banken.
- 7.5. Erlagt pris återbetalas endast om Banken på ett väsentligt sätt brutit mot Avtalet om Premiepension Förvaltning och Kunden av denna anledning har sagt upp avtalet.
- 7.6. Kunden är införstådd med att priset för utförandet av Bankens Uppdrag inte omfattar de avgifter Kunden ska betala till förvaltarna av de i Pensionskapitalet ingående investeringsfonderna i enlighet med de bestämmelser som gäller för respektive fond.

**8. ANSVARSBEGRÄNSNINGAR**

- 8.1. Kunden är medveten om att resultatet av de placeringar som sker inom ramen för Bankens Uppdrag kan bli positivt eller negativt. Banken är inte ansvarig för det ekonomiska resultatet av de åtgärder som den vidtagit eller underlåtit att vidta vad gäller Pensionskapitalets förvaltning, annat än i de fall Banken har avvikit från Portföljen på ett oaktsamt sätt.

- 8.2. Bankens ansvar för det ekonomiska resultatet vad gäller Pensionskapitalets framtida förvaltning, upphör omedelbart när;
- Kunden har använt Premiensionskoden i strid med sitt åtagande i punkt 4.2 ovan,
  - Kunden har till annan uppdragit att förvalta hela eller delar av Pensionskapitalet i strid med sitt åtagande i punkt 4.3 ovan,
  - Kunden har spärrat, ändrat eller vidtagit annan åtgärd med Premiensionskoden utan att meddela Banken, eller
  - Pensionsmyndigheten har spärrat, ändrat eller vidtagit annan åtgärd med Premiensionskoden och Kunden därefter inte utan dröjsmål meddelat Banken därom.

8.3. Banken ansvarar inte för skada som beror på att Banken varit förhindrad att genomföra viss åtgärd på grund av fel eller brist i data-, eller kommunikationsutrustning över vilken utrustning Banken inte direkt förfogar.

8.4. Banken ansvarar inte för skada som uppkommer genom felaktig åtgärd eller försummelse av annan än Banken, eller som orsakats av annan än Banken genom brottsligt förfarande eller obehörigt nyttjande av Premiensionskoden.

8.5. Banken är inte ansvarig för skada som beror av svenskt eller utländskt lagbud, svensk eller utländsk myndighets åtgärd, krigshändelse, strejk, blockad, bojkott, lockout eller annan liknande omständighet. Förbehållet i fråga om strejk, blockad, bojkott och lockout gäller även om Banken självt är föremål för eller vidtar sådan konfliktåtgärd.

8.6. Banken är inte heller skyldig att i andra fall ersätta skada som uppkommer om Banken varit normalt aktsamt. Banken ansvarar inte för indirekt skada, om inte skadan orsakats av Bankens grova vårdslöshet.

8.7. Föreligger hinder för Banken att verkställa betalning eller vidta annan åtgärd på grund av omständighet som anges i punkt 8.5 ovan, får åtgärden skjutas upp till dess hindret har upphört. Kunden har inte rätt till ersättning på grund av dröjsmålet.

## 9. ÄNDRING AV ALLMÄNNA VILLKOR

9.1. Banken ska på sätt som anges i punkt 11 nedan meddela ändringar i dessa Allmänna Villkor Premiension Förvaltning minst en månad innan de ska börja gälla.

Om Kunden inte godkänner ändringarna har Kunden rätt att omedelbart och avgiftsfritt säga upp avtalet för vilka dessa Allmänna Villkor Premiension Förvaltning gäller före den dag då ändringarna ska börja gälla. Om uppsägning inte görs anses Kunden ha godkänt ändringarna.

Om ny lagstiftning eller andra rättsregler, vilka medför att förutsättningarna för Bankens Uppdrag förändras träder ikraft med så kort varsel att Banken är förhindrad att iakttä nämnda tidsfrist, får dock Banken omgående ändra innehållet i dessa Allmänna villkor.

## 10. AVTALSTID OCH UPSÄGNING

10.1. Avtalet om Premiension Förvaltning gäller tills vidare med en ömsesidig uppsägningstid om trettio dagar.

10.2. Det mellan Kunden och Banken senast träffade Avtalet om Premiension Förvaltning ersätter eventuellt tidigare mellan Banken och Kunden ingånget Avtal om Premiension Förvaltning.

10.3. Banken äger rätt att säga upp Avtalet om Premiension Förvaltning till omedelbart upphörande när någon av följande omständigheter kommer till Bankens kännedom;

- Kunden fullgör inte sina betalningsförpliktelser enligt Avtalet om Premiension Förvaltning, eller i övrigt mot Banken och avtalsbrottet skäligen kan anses väsentligt,
- Kunden har använt Premiensionskoden i strid med sitt åtagande i punkt 4.2 ovan,
- Kunden har till annan uppdragit att förvalta hela eller delar av pensionskapitalet i strid med sitt åtagande i punkt 4.3 ovan,
- Kunden har spärrat, ändrat eller vidtagit annan åtgärd med Premiensionskoden utan att meddela Banken,
- Pensionsmyndigheten har spärrat, ändrat eller vidtagit annan åtgärd med Premiensionskoden och Kunden därefter inte utan dröjsmål meddelat Banken därom, eller
- Kunden fullgör, på grund av annan underlåtenhet eller åtgärd,

inte sina åtaganden enligt Avtalet om Premiension Förvaltning eller dessa Allmänna villkor eller i övrigt mot Banken och avtalsbrottet skäligen kan anses väsentligt.

10.4. Även efter att Avtalet om Premiension Förvaltning har upphört att gälla, äger Banken med för Kunden bindande verkan gentemot Pensionsmyndigheten vidta de åtgärder som skäligen fordras för avvecklande av Bankens Uppdrag.

10.5. När Bankens ansvar enligt punkt 8.2 ovan har upphört övertar Kunden det fulla ansvaret för Pensionskapitalets förvaltning.

10.6. När Avtalet om Premiension Förvaltning har upphört att gälla, eller i förekommande fall vid den senare tidpunkt då Bankens Uppdrag är avvecklat enligt punkt 10.4 övertar Kunden det fulla ansvaret för Pensionskapitalets förvaltning.

## 11. MEDDELANDEN

11.1. Meddelande som gäller Bankens Uppdrag skall lämnas skriftligen. Med skriftligt meddelande avses här även sådana elektroniska meddelanden som anges i punkterna 11.3 och 11.4 nedan. Uppsägning av Avtal om Premiension Förvaltning får dock inte ske genom elektroniskt meddelande.

11.2. Kunden skall omedelbart meddela Banken om ändrad postadress eller telefonnummer.

11.3. Har meddelande som rör Bankens Uppdrag av Banken avsänts i brev till Kunden under dennes i Avtalet om Premiension Förvaltning angivna adress eller ny adress, som är känd för Banken, skall meddelandet anses ha kommit Kunden tillhanda senast sjunde bankdagen efter avsändandet. Har meddelandet avsänts genom telefax eller elektronisk post skall detta anses ha nått adressaten senast 24 timmar efter avsändandet.

11.4. Information från Banken kan lämnas via elektronisk post till den adress för elektronisk post som Kunden meddelat Banken, via meddelande inom Kundens Internetbank eller på Bankens webbplats, när Banken bedömer att sådant tillhandahållande är lämpligt. Information som Banken lämnar på webbplats skall anses ha kommit Kunden tillhanda femton kalenderdagar efter det att Banken publicerat informationen på webbplatsen.

11.5. Meddelanden från Banken angående Bankens Uppdrag vilka är av allmän karaktär, dvs. meddelanden som rör alla eller flertalet Kunder för vilka Banken diskretionärt förvaltar Pensionskapital, kan också lämnas genom annonsering i dagspress, i informationsfolder eller på annat liknande sätt.

## 12. ÖVERLÅTELSE AV UPPDRAGET

12.1. Banken får till annat bolag inom Swedbank-koncernen uppdra att utföra hela eller delar av Bankens Uppdrag.

## 13. TVIST

13.1. Eventuella tvister angående Bankens Uppdrag, liksom tillämpning och tolkning av Avtalet om Premiension Förvaltning och dessa allmänna villkor skall avgöras i Sverige av svensk domstol, med Stockholms tingsrätt som första instans, och med tillämpning av svensk rätt.

## BEHANDLING AV PERSONUPPGIFTER

Personuppgifter som lämnas till Banken för att möjliggöra Bankens Uppdrag kommer att behandlas i datasystem hos Banken och hos de bolag i Swedbank-koncernen med vilka Banken samarbetar avseende Bankens Uppdrag, i den utsträckning som behövs för att utföra Bankens Uppdrag. Även personuppgifter som inhämtas från annan än Kunden, kan komma att behandlas. Det kan också förekomma att personuppgifter behandlas i datasystem hos företag och organisationer med vilka Banken och bolag i Swedbank-koncernen samarbetar i förhållanden som avser Bankens Uppdrag.

Personuppgifterna kan komma att behandlas för marknadsföringsändamål hos Banken och hos bolag i Swedbank-koncernen samt hos dessa bolags samarbetspartners i förhållanden som avser olika finansiella tjänster och produkter.

Personuppgifter lämnas dock endast ut om det är tillåtet med hänsyn till banksekretessen.

Information om behandling av personuppgifter lämnas av Bankens kontor, vilka också tar emot begäran om rättelse av personuppgift.

Den här informationen kompletterar de uppgifter som finns i avtal och allmänna villkor kring tjänsten Premiépension Förvaltning.

### Allmän information om Banken

Premiépension Förvaltning tillhandahålls av Swedbank AB (publ),  
Adress: 105 34 Stockholm  
Tel: 08 – 58 59 10 00  
Hemsida: swedbank.se

Swedbank AB står under tillsyn av Finansinspektionen  
Adress: Brunnsgratan 3, Box 7821, 103 97 Stockholm.

Banken är moderbolag i Swedbank-koncernen. Banken är ett bankaktiebolag som har tillstånd att bedriva såväl bankrörelse enligt lagen om bank- och finansieringsrörelse som värdepappersrörelse (investerings tjänster) enligt lagen om värdepappersmarknaden. Tjänsten Premiépension Förvaltning omfattas av Bankens tillstånd att bedriva investerings tjänsten "diskretionär portföljförvaltning".

### Definitioner

Med Banken avses Swedbank AB  
Med Diskretionär Fondförvaltning avses att Kunden har givit Banken, i egenskap av förvaltare, tillstånd att placera Kundens Premiépension i värdepapper utan att inhämta Kundens tillstånd inför varje affär.

### Fondvalet

Fondvalet i nedan angivna Portföljerna görs utifrån Swedbank Investment Centers, SIC:s, investeringsfilosofi och omvärldsbild. Först görs en övergripande fördelning mellan tillgångsslag (räntor eller aktier), länder, branscher och olika förvaltningsstilar. Sedan väljs de lämpligaste fonderna ut från respektive förvaltare. Förutom aktiefonder och räntefonder kan placering ske i andra fonder såsom blandfonder. När det gäller blandfonder och räntefonder kommer placeringarna företrädesvis att göras i Swedbank Robur AB:s fonder.

Både fondförvaltarna och fonderna utvärderas mycket noggrant. SIC tittar bland annat på hur förvaltarna lyckats tidigare, vilken investeringsfilosofi de har, vilka som sköter förvaltningen och vilken investerings- och analysmetod de använder. Syftet är att hitta de fonder som är lämpligast hos de främsta förvaltarna.

### Portföljer

För samtliga nedanstående portföljer gäller att portföljerna förvaltas aktivt av Banken som placerar tillgängliga medel i såväl Swedbank Roburs som i andra förvaltares fonder, dvs. Pensionsmyndighetens hela utbud av fonder kan väljas. Portföljen kan också bestå av en enskild fond som enligt Bankens bedömning uppfyller motsvarande krav för vald placering. Avser placeringen Miljö/Etik följer Banken Pensionsmyndighetens klassificering i denna del och hela Pensionsmyndighetens utbud av fonder med miljöetisk märkning kan väljas.

<b>Låg Risk</b>	Av Portföljens värde får max 71% och min 21% av placeringarna göras i aktier samt max 79% och min 29% i räntebärande värdepapper.
<b>Medel Risk</b>	Av Portföljens värde får max 93% och min 43% av placeringarna göras i aktier samt max 57% och min 7% i räntebärande värdepapper.
<b>Hög Risk</b>	Av Portföljens värde får max 100% och min 60% av placeringarna göras i aktier samt max 40% och min 0% i räntebärande värdepapper.
<b>Miljö/Etik Låg Risk</b>	Av Portföljens värde får max 71% och min 21% av placeringarna göras i aktier samt max 79% och min 29% i räntebärande värdepapper.
<b>Miljö/Etik Medel Risk</b>	Av Portföljens värde får max 93% och min 43% av placeringarna göras i aktier samt max 57% och min 7% i räntebärande värdepapper.
<b>Miljö/Etik Hög Risk</b>	Av Portföljens värde får max 100% och min 60% av placeringarna göras i aktier samt max 40% och min 0% i räntebärande värdepapper.
<b>Momentum</b>	Av Portföljens värde får max 100% och min 0% av placeringarna göras i aktier samt max 100% och min 0% i räntebärande värdepapper.
<b>Tillväxt</b>	Av Portföljens värde får max 100% och min 75% av placeringarna göras i aktier samt max 25% och min 0% i räntebärande värdepapper.

### Risker

Värdet på fonder går upp och ned. Hur stor risk som är förknippad med en viss fond beror på hur stora svängningarna är. Värdet på en fond med hög risk svänger mycket och det är därför svårare att förutsäga det framtida värdet. En fond med en låg risk har en stabilare värdeutveckling.

Olika fonder har olika risker. Långa räntefonder och realräntefonder har till exempel låg risk. Aktiefonder har hög risk och globala aktiefonder har generellt en lägre risk än svenska aktiefonder.

### Allmänt om Intressekonflikter

Med intressekonflikter menas att Banken och en kund kan ha olika intressen av utfallet av ett uppdrag som Banken utför för kundens räkning. Intressekonflikter kan även uppkomma mellan en kund och en annan kund när Banken ska tillvarata bådas intressen. Banken vidtar alla rimliga åtgärder för att identifiera och hantera intressekonflikter som uppkommer i verksamheten. Banken har därför vidtagit olika åtgärder för att hantera intressekonflikter på ett lämpligt sätt och har upprättat interna riktlinjer för det. Om Bankens åtgärder inte räcker till för att förhindra att kundernas intressen kan komma att påverkas negativt får kunderna information om intressekonflikten innan Banken åtar sig att genomföra kundernas uppdrag. Ytterligare information kring intressekonflikter kan lämnas av Bankens avdelning Koncernstab Kommunikation.

### Intressekonflikter – Premiépension Förvaltning

Vid utförande av uppdraget förekommer det att Banken placerar Kunds premiépensionskapital i fonder som förvaltas av både Swedbank Robur Fonder AB (Robur), som är ett dotterbolag till Banken, och i fonder som förvaltas av andra externa parter.

Robur, och därmed indirekt Swedbank-koncernen i stort, gynnas av att Banken placerar medel i Roburs fonder. Val av Roburs fonder grundas emellertid helt och hållet på affärsmässiga överväganden, utifrån riktlinjerna för vald Portfölj.

Mot denna bakgrund finns det dock en potentiell intressekonflikt mellan Kundens intresse av att få en så god och säker avkastning som möjligt och Bankens intresse av att placeringarna sker inom Swedbank-koncernen. Bankens förvaltning sker helt fristående från Robur och externa parter och grundar sig enbart på förvaltningsstrategiska överväganden. Den personal som arbetar med kapitalförvaltningen erhåller inte någon ersättning från Banken, Robur eller extern part med anledning av eventuella placeringar i Roburs eller extern parts finansiella instrument.

### Bästa orderutförande

Enligt Finansinspektionens föreskrifter om värdepappersrörelse är ett värdepappersföretag (Banken är ett sådant företag) som tillhandahåller kunder diskretionär portföljförvaltning skyldigt att vidta alla rimliga åtgärder för att uppnå bästa möjliga resultat för kunderna när företaget, till följd av dess beslut att handla för en kunds räkning, placerar en order hos andra enheter för utförande. Banken kommer att placera kundernas order genom att sända orden till Pensionsmyndigheten för utförande i enlighet med Pensionsmyndighetens vid var tid rådande förfaranden och regelverk. För information om Pensionsmyndighetens förfaranden och rutiner hänvisas till Pensionsmyndigheten.

### Språk och metoder för kommunikation

Avtalsvillkor och information om Premiépension Förvaltning tillhandahålls på svenska och Banken kommer även i övrigt att kommunicera med kunderna på svenska. Kunderna kan ta kontakt med Banken genom att besöka något av Bankens kontor eller nyttja telefon- eller Internetbank. Banken kan, beroende på omständigheterna och vad som befinns lämpligast, kommunicera med kunderna via brev, telefon, e-post, telefax, Internetbanken eller via Bankens hemsida. Banken försöker i möjligaste mån undvika intressekonflikter mellan Banken och Bankens kunder. I de fall intressena inte sammanfaller strävar Banken efter att inte åsidosätta kundens intressen.

### Reklamationer och ersättningsanspråk

Kunder som vill åberopa fel eller brister (reklamation) i tjänsten eller framställa ersättningsanspråk mot Banken ska vända sig till sin kontaktperson på Banken. Om en reklamation inte tillgodoses efter en sådan kontakt kan kunden föra ärendet vidare till Bankens klagomålsansvarige, som överprövar ärendet. Sådan begäran ska framställas skriftligt till Swedbank, Klagomålsansvarige, 105 34 Stockholm. Kund som fortfarande efter en sådan prövning är missnöjd med Bankens besked kan få ärendet prövat av Allmänna reklamationsnämnden eller av allmän domstol. Härutöver kan kunden utan kostnad få information om gällande regler och praxis från Konsumenternas Bank- och finansbyrå.