

1. Tillstånd och anknutna ombud

Hjerta Invest står under tillsyn av Finansinspektionen. Finansinspektionen är en myndighet som bl.a. övervakar företag på finansmarknaden.

Hjerta Invest har Finansinspektionens tillstånd att dels bedriva värdepappersrörelse enligt lagen (2007:528) om värdepappersmarknaden, dels bedriva försäkringsförmedling enligt lagen (2005:405) om försäkringsförmedling. Nedan redogörs för vilka specifika tillstånd som är hänförliga till Hjerta Invests olika tjänster och bolag.

Hjerta Invest har ett flertal anknutna ombud ("Anknutna ombud") som bedriver finansiell verksamhet, huvudsakligen investeringsrådgivning, på Hjerta Invests tillstånd, se rubriken "Anknutna ombud" nedan för ytterligare information. De Anknutna ombud som vid var tid är anslutna till Hjerta Invest redovisas på Hjertas hemsida samt i en informationsbilaga som på begäran kan tillhandahållas kunden. Varje Anknutet ombud är skyldigt att tillhandahålla kunden en särskild informationsbilaga som redovisar specifika uppgifter om det Anknutna ombudet. Hjerta Invest och Anknutna ombud benämns nedan gemensamt "Hjerta".

Värdepappersrörelse

Med värdepappersrörelse avses verksamhet som består i att yrkesmässigt tillhandahålla investeringstjänster eller utföra investeringsverksamhet (enligt lagen (2007:528) om värdepappersmarknaden).

Hjerta Invests värdepappersrörelse innefattas i följande tillstånd enligt andra kapitlet lagen (2007:528) om värdepappersmarknaden:

- mottagande och vidarebefordran av order i fråga om ett eller flera finansiella instrument
- utförande av order avseende finansiella instrument på kunders uppdrag
- portföljförvaltning avseende finansiella instrument
- investeringsrådgivning till kund avseende finansiella instrument
- förvara finansiella instrument för kunders räkning och ta emot medel med redovisningsskyldighet

Försäkringsförmedling

Med försäkringsförmedling avses yrkesmässig verksamhet som består i att (i) lägga fram eller föreslå försäkringsavtal eller utföra annat förberedande arbete innan försäkringsavtal ingås, (ii) för någon annans räkning ingå försäkringsavtal, eller (iii) bistå vid förvaltning och fullgörande av försäkringsavtal.

Hjerta Invests försäkringsförmedlingstillstånd omfattar samtliga livförsäkringsklasser.

Hjerta Invest ger råd om försäkringsavtal som tillhandahålls av företag med vilka Hjerta Invest har avtal. Hjerta Invests rådgivning är emellertid inte baserad på opartisk analys, såsom anges i lagen (2005:405) om försäkringsförmedling kap. 5 § 4 andra stycket andra meningen. Det betyder i praktiken att Hjerta Invest alltid säkerställer att de råd som ges till Kunden är lämpliga för Kunden, men inte nödvändigtvis att de råd som ges till Kunden har föregåtts av en analys av ett tillräckligt stort antal försäkringsavtal på marknaden.

Samtliga Anknutna ombud har självständiga tillstånd från Finansinspektionen att såsom fysiska eller juridiska personer bedriva försäkringsförmedling. Hjerta Invest ansvarar inte för den försäkringsförmedling som Anknutna ombud tillhandahåller kunder.

FI ska på begäran upplysa klienter och andra intressenter om en anställd i Hjerta Invest eller Anknutet ombud har rätt att förmedla försäkringar och om denna rätt är begränsad till visst slag av försäkring, någon eller några försäkringsklasser eller grupper av försäkringsklasser. För kontroll/frågor, vänligen kontakta FI.

Finansinspektionen

Postadress: Box 7821, 103 97 Stockholm
Besöksadress: Brunngatan 3, Stockholm

Hemsida: www.fi.se
E-post: finansinspektionen@fi.se

Telefon: 08-787 80 00
Fax: 08-24 13 35

Hjerta Invest och Anknutna ombud är registrerade hos Bolagsverket för försäkringsförmedling. För kontroll/frågor, vänligen kontakta Bolagsverket.

Bolagsverket

Allmän adress: Bolagsverket, 851 81 Sundsvall

Hemsida: www.bolagsverket.se
E-post: bolagsverket@bolagsverket.se

Telefon: 060-18 40 00
Fax: 060-12 98 40

2. Anknutna ombud

Anknutna ombud har rätt att, för Hjerta Invests räkning (I) marknadsföra s.k. investerings- eller sidotjänster, (II) ta emot eller vidarebefordra instruktioner eller order avseende investeringstjänster eller finansiella instrument och (III) tillhandahålla investeringsrådgivning till kund avseende dessa instrument eller tjänster.

Hjerta Invest är ansvarigt för ren förmögenhetsskada som Anknutna ombud genom den verksamheten, som bedrivs på Hjerta Invests tillstånd, uppsåtligt eller av oaksamhet orsakar kunden.

3. Anslutning till SwedSec och Insuresec

Samtliga verksamma rådgivare hos Hjerta är licensierade av SwedSec Licensiering AB och/eller Insuresec AB.

4. Avgifter och returprovisioner

Senast i samband med rådgivningstillfället men innan kunden gett en order eller ingått avtal om portföljförvaltning tillhandahålls kunden information om samtliga avgifter och kostnader som kommer att belasta kunden till följd av investeringen eller portföljförvaltningen.

Vid var tid gällande avgifter framgår av bilagan "Information om Erbjudande och avgifter". Bilagan tillhandahålls Kunden i samband med ingåendet av detta avtalet mellan Hjerta och kunden samt finns tillgänglig på Hjertas hemsida. Avgifter för Hjertas tjänster kan utgå i form av ett fast belopp alternativt beräknas i procent av ett belopp, såsom insättningsbelopp eller Depåns marknadsvärde.

Utöver avgifter till Hjerta tillkommer avgifter i produkter som Kunden erhåller råd om. Hjerta ska tillgängliggöra en översikt över avgifter i produkterna innan transaktionen genomförs samt löpande därefter. Information om avgifter tillhandahålls kunden genom ett faktablad innan placeringens genomförande samt i den rådgivningsdokumentation som upprättas i anslutning till rådgivningen.

För de fall Hjerta tar emot returprovisioner kommer Kunden att tillgodoräknas dessa inom rimlig tid efter att de mottagits av Hjerta. Returprovisionerna varierar mellan olika produkter. Översikten över Kundens mottagna returprovisioner finns tillgängliga på Kundens inloggning på Hjertas hemsida.

5. Språk och kommunikationsmetoder

Det språk som tillämpas i all kommunikation gentemot Hjertas kunder är svenska. Vissa avtalstexter som härrör från en extern samarbetspartner kan dock vara på engelska. Vid marknadsföring av finansiella produkter och tjänster följer Hjerta Marknadsföringslagen (2008:486).

De kommunikationskanaler som ska brukas mellan Hjerta och kunderna är telefon, post, e-post och Hjertas hemsida inkluderande Hjertas webbaserade kundportal. Vid sändande och mottagande av order är kommunikationsmetoderna mellan Hjerta och kunderna fysiska möten och e-post. Information av allmän karaktär som ej är knuten till kunden personligen publiceras på Hjertas hemsida, vilket kunden samtycker till i samband med att kunden ingår tjänsteavtal med Hjerta. För information om och från Hjerta, besök gärna vår hemsida www.hjertainvest.se

Hjerta genomför inte köp- eller säljorder som lämnats av kund genom e-postmeddelande utan att Hjerta först motringer via telefon för att bekräfta ordern.

Hjertas kontorstider är helgfri vardag 09:00 – 17:00.

6. Klagomålshantering

Vid missnöje skall aktuell investeringsrådgivare underrättas snarast möjligt. I händelse av att investeringsrådgivaren inte kan erbjuda en tillfredställande lösning kan klagomålet framföras skriftligen till Hjertas klagomålsansvarige (se www.hjertainvest.se för aktuella kontaktuppgifter).

Hjertas klagomålsansvarige besvarar klagomål snarast möjligt. Kan ett klagomål inte besvaras inom 14 dagar lämnas information om handläggningstid.

Kvarstår missnöje efter beslut från klagomålsansvarige kan juridisk vägledning erhållas från Konsumenternas försäkringsbyrå, Konsumenternas Bank- och finansbyrå samt Kommunala konsumentvägledningen. Det finns även möjlighet att få tvist prövad av Allmänna reklamationsnämnden (ARN) eller av Allmän domstol. ARN handlägger inte ärenden som kräver muntlig bevisföring.

7. Ansvarsförsäkring

Kund som drabbas av ren förmögenhetsskada kan rikta krav direkt gentemot Hjerta Invest. Om kunden anser att den eventuella ersättningen är otillräcklig kan kunden rikta krav på ersättning direkt mot Hjerta Invests försäkringsgivare- Zürich Försäkring. Om krav på ersättning riktas direkt mot försäkringsgivaren måste kravet framställas till försäkringsgivaren inom tolv månader efter det att skadan uppstått.

Hjerta Invest har ansvarsförsäkring via Zürich Försäkring för samtliga tillståndspliktiga verksamheter. Försäkringen täcker de tjänster som Anknutna ombud tillhandahåller kunder på Hjerta Invests tillstånd.

Zürich Försäkring:

Postadress: Zuerich-Huset Linnégatan 5 P.O. Box 5069
102 42 Stockholm

Hemsida: nordic.zurich.com • E-post: nordic@zurich.com
Telefon: 08 - 579 33 000

8. Kontaktuppgifter

Postadress: Hjerta Invest (East Capital Financial Services AB),
Kungsgatan 33, 1 tr. 111 93 Stockholm
Organisationsnummer: 556988-2086
E-post: info@hjertainvest.se
Telefon: 08-509 00 710 Hemsida:
www.hjertainvest.se

Kontaktuppgifter till Anknutna ombud redovisas i separat bilaga.