

FTP 1 och FTPK



Gäller från och med 2024-04-01.

Här följer en kortfattad men viktig information som omfattar både traditionell försäkring och fondförsäkring. Denna information har du rätt att ta del av innan du tecknar försäkring, det är viktigt att du läser den och sparar den för framtiden. Fullständiga försäkringsvillkor hittar du på AMFs webbplats.

1. ALLMÄNT

Försäkringsavtalet grundar sig på kollektivavtal och kan tecknas för anställd som omfattas av någon av följande kollektivavtalade överenskommelser:

- Ålderspension enligt FTP-planens avdelning 1 (FTP 1) enligt överenskommelse mellan Försäkringsbranschens Arbetsgivareorganisation (FAO) och Forena respektive FAO och Akavia samt Sveriges Ingenjörer.
- Kompletterande ålderspension enligt FTP-planens avdelning 2 (FTPK) enligt överenskommelse mellan FAO och Forena respektive FAO och Akavia samt Sveriges Ingenjörer.

Försäkringen är en tjänstepensionsförsäkring som tecknas för premiebestämd ålderspension. Arbetsgivaren är försäkringstaga-re och du som anställd är försäkrad. Arbetsgivaren tecknar försäkringsavtal hos Valcentralen som är administratör och valcentral. Valcentralen ser till att du får möjlighet att välja försäkringsgivare, förvaltningsform och återbetalningsskydd.

Försäkringsavtalet börjar gälla när AMF får uppgift från valcentralen om att du valt AMF som försäkringsgivare. Om du väljer att flytta pensionskapital från en annan försäkringsgivare till AMF inträder ansvaret vid den tidpunkt som anges av valcentralen.

AMFs ansvar upphör när försäkringen är slututbetald. Vid flytt från försäkringen upphör AMFs ansvar vid den tidpunkt som anges av valcentralen. AMFs ansvar upphör även när du avlider om du saknar återbetalningsskydd, eller när förmånstagare till efterlevandepension saknas.

2. OM AMF

Försäkringsgivare är AMF Tjänstepension AB (AMF), organisationsnummer 502033-2259, med säte i Stockholm, Sverige. AMF ägs av Svenskt Näringsliv och Landsorganisationen i Sverige (LO) gemensamt. AMF står under Finansinspektionens tillsyn.

AMF är ett icke vinstutdelande aktieföretag. Det innebär att allt överskott som uppstår i försäkringsrörelsen tillhör försäkrings-tagare, försäkrade samt övriga ersättningsberättigade. Överskottet är en del av AMFs riskkapital och är inte garanterat.

Rätten till överskott bestäms i AMFs bolagsordning och försäkringstekniska riktlinjer. Beslut om tilldelning av överskott fattas av AMFs bolagsstämma. Om bolagsordning eller försäkringstekniska riktlinjer ändras kan rätten till överskott ändras.

3. PREMIE

Premiens storlek bestäms i kollektivavtalet och betalas av din arbetsgivare. Även kompletterande premie kan förekomma. Premieinbetalning till försäkringen sker i form av engångspremie, flera inbetalningar betraktas som en serie av engångspremier.

För FTP 1 gäller att hälften av premien ska placeras i en traditionell försäkring vars pensionskapital inte kan flyttas till en fondförsäkring (ständigt traditionell försäkring).

4. ÅLDERSPENSION

Din ålderspension betalas ut från 65 års ålder men du kan även välja att ta ut pensionen från en annan tidpunkt. Du kan tidigast ta ut pensionen från och med månaden efter 55 års ålder.

Pension från traditionell försäkring betalas ut så länge du lever om du inte väljer en kortare utbetalningstid. Pension från fondförsäkring betalas ut under 30 år om du inte väljer en kortare utbetalningstid. Pensionen kan betalas ut mellan 5 och 20 år. Under vissa förutsättningar har du även möjlighet att göra partiellt uttag av din pension, pensionen kan då delas upp i högst 3 deluttag.

5. ÅTERBETALNINGSSKYDD

Har du återbetalningsskydd utbetalas en månatlig efterlevandepension till dina förmånstagare om du dör. Förmånstagare till efterlevandepensionen är i första hand din make, registrerade partner eller sambo och i andra hand dina arvsberättigade barn i första led. Du kan när som helst ändra förmånstagare genom att göra ett särskilt förmånstagarförordnande.

Om du dör innan utbetalning av din ålderspension påbörjats sker utbetalning av efterlevandepensionen under 5 år. Inträffar dödsfallet då utbetalning av din ålderspension pågår fortsätter utbetalningarna som en efterlevandepension under återstående utbetalningstid, dock längst till och med att den sammanlagda utbetalningstiden blir 20 år. Utbetalning av efterlevandepension sker alltid från traditionell försäkring.

Återbetalningsskydd gäller som längst i 20 år efter det att utbetalning av ålderspension har påbörjats.

Saknar du återbetalningsskydd eller förmånstagare sker ingen utbetalning av efterlevandepension. Pensionskapitalet tillfaller då istället försäkringskollektivet i form av arvsvinster. Har du en försäkring utan återbetalningsskydd får du ta del av dessa arvsvinster. Har du en försäkring med återbetalningsskydd får du inte ta del av dessa arvsvinster. Därför får den som har återbetalningsskydd en lägre pension än den som inte har återbetalningsskydd. Däremot tar AMF inte ut någon avgift för återbetalningsskyddet.

Du väljer själv om försäkringen ska tecknas med eller utan återbetalningsskydd. För inflyttat kapital gäller samma val av återbetalningsskydd som gäller för den försäkring som du flyttat kapitalet från.

Du kan lägga till återbetalningsskydd innan utbetalning av din ålderspension påbörjats. Du kan alltid få återbetalningsskydd för nya inbetalningar utan hälsoprövning. Återbetalningsskydd för

redan gjorda inbetalningar kräver normalt en godkänd hälsoprövning. Har du gift dig, blivit sambo eller fått barn kan du däremot lägga till återbetalningsskydd utan hälsoprövning inom 12 månader. Ett återbetalningsskydd kan du när som helst ta bort.

6. TRADITIONELL FÖRSÄKRING

I traditionell försäkring finns en garanti som innebär att varje inbetalning ger ett garanterat månatligt pensionsbelopp. Dessutom kan ett tilläggsbelopp utbetalas om pensionskapitalet är större än vad som behövs för att täcka den garanterade pensionen. Det är AMF som sköter förvaltningen av placeringstillgångarna.

6.1. Garanti

Varje inbetalning (premie eller inflyttat kapital) ger upphov till ett garanterat pensionsbelopp utifrån en andel av inbetalningen. Det garanterade pensionsbeloppet beräknas som ett månadsbelopp som utbetalas vid avtalad pensionsålder och under avtalad utbetalningstid.

Det garanterade pensionsbeloppet beräknas utifrån vid var tid gällande andel av respektive inbetalning. För närvarande gäller följande andel:

- 100 procent av inbetald premie.
- 70 procent av inflyttat kapital vid flytt från fondförsäkring. Vid inflytt av kapital från traditionell försäkring är andelen relaterad till den fördelning mellan värdet av garanterade pensionsbelopp och flyttkapital som vid tidpunkten för flytten fanns på den försäkring kapitalet flyttades från.

Det garanterade pensionsbeloppet beräknas även utifrån vid var tid gällande garantiränta samt antaganden om livslängd/dödlighet, skatt och kostnader som AMF tillämpar för beräkning av garanterade pensionsbelopp vid respektive inbetalningstidpunkt.

Vid ändring av avtalad pensionsålder, utbetalningstid eller val av återbetalningsskydd sker en omräkning av det garanterade pensionsbeloppet. Det innebär att det garanterade pensionsbeloppet förändras, däremot är garantivärdet oförändrat vid ändringstillfället. En sådan omräkning kan även ske vid utbetalning av efterlevandepension.

6.2. Pensionskapital och överskott

Sparandet i försäkringen ger upphov till ett pensionskapital. Pensionskapitalet förändras genom inbetalningar till och utbetalningar från försäkringen samt förräntning av kapitalet i form av avkastningsränta. Vidare påverkas pensionskapitalet av AMFs uttag av avgifter och skatt samt fördelning av eventuell arvsvinst.

AMF gör löpande en värdering av försäkringens garanterade pensionsbelopp, det så kallade garantivärdet. Värderingen baseras på vid var tid gällande antaganden avseende ränta, livslängd/dödlighet, skatt och kostnader som tillämpas vid beräkning av garantivärdet.

Om pensionskapitalet överstiger garantivärdet har försäkringen ett preliminärt fördelat överskott. Försäkringens överskott förändras över tid, såväl uppåt som nedåt. Försäkringens överskott är inte garanterat och kan tas i anspråk för AMFs konsolidering och förlusttäckning.

Tilldelning av överskott förutsätter beslut av AMFs bolagsstämma och sker huvudsakligen i samband med utbetalning av tilläggsbelopp eller flytt.

6.3. Förvaltning

AMFs placeringstillgångar förvaltas under ett kontrollerat risktagande som är förenligt med AMFs åtaganden. Tillgångarna består huvudsakligen av svenska och utländska aktier, räntebärande tillgångar, fastigheter samt alternativa tillgångar. I investeringsriktlinjerna anges hur tillgångarna får förvaltas. De bestäms av AMFs styrelse och kan ändras.

För förvaltningen finns en långsiktig målbild för fördelning mellan de olika tillgångsslagen. Den faktiska fördelningen kan avvika från målbilden i syfte att skapa hög avkastning givet marknadsförutsättningar.

Långsiktig målbild för fördelning av AMFs tillgångar:

Aktier	45 %
Räntebärande tillgångar	25 %
Fastigheter	20 %
Alternativa tillgångar	10 %

Faktisk fördelning av AMFs tillgångar per 2023-12-31:

Aktier	41 %
Räntebärande tillgångar	24 %
Fastigheter	19 %
Alternativa tillgångar	16 %

6.4. Avkastningsränta

Avkastningsräntan används för att fördela avkastning från AMFs placeringstillgångar på respektive försäkrings pensionskapital. Målsättningen är att avkastningen ska fördelas så snart som möjligt, den kan dock utjämnas under som längst 3 månader. Avkastningsräntan kan även användas för att fördela övrigt rörelseresultat med en utjämning under som längst 36 månader. Övrigt rörelseresultat fördelas dock i första hand genom justering av framtida avgifter respektive arvsvinst. Avkastningsräntan fastställs månadsvis enhetligt för samtliga försäkringar och kan vara positiv eller negativ.

6.5. Pensionsutbetalning

Då pensionsutbetalning påbörjas beräknas ett totalt månadsbelopp som består av det garanterade pensionsbeloppet och ett eventuellt tilläggsbelopp. Beräkningen baseras på pensionskapitalet och görs utifrån AMFs vid var tid gällande antaganden om framtida förräntning, livslängd/dödlighet, skatt och kostnader. Vid ingången av varje kalenderår därefter görs en ordinarie årlig omräkning. En omräkning kan även göras vid annan tidpunkt under kalenderåret. Det totala månadsbeloppet, och därmed tilläggsbeloppet, kan både öka och minska under utbetalningstiden.

I syfte att begränsa större sänkning av det totala månadsbeloppet kan effekten av negativ avkastningsränta i vissa fall utjämnas över tid. Det totala månadsbeloppet får av den anledningen inte minska med mer än en vid omräkningstillfället gällande procentsats, för närvarande 5 procent. Denna utjämning tillämpas endast för livsvarig utbetalning av ålderspension och gäller endast vid den ordinarie årliga omräkningen. Vid tidsbegränsad utbetalning av ålderspension eller utbetalning av efterlevandepension tillämpas ingen motsvarande utjämning.

7. FONDFÖRSÄKRING

I fondförsäkring förvaltas pensionskapitalet i fonder. Varje inbetalning placeras i en entrelösning eller i de fonder du själv väljer. AMF äger de fondandelar som är knutna till försäkringen men ansvarar

inte för värdeutvecklingen. Det är du själv som bär den finansiella risken för fondernas och därmed också pensionskapitalets värdeutveckling. Någon garanti avseende pensionskapitalets eller pensionsutbetalningarnas storlek finns inte.

7.1. Pensionskapital

Sparandet i försäkringen ger upphov till ett pensionskapital. Pensionskapitalet förändras genom inbetalningar till och utbetalningar från försäkringen samt värdeutvecklingen i fonderna. Vidare påverkas pensionskapitalet av uttag av avgifter och skatt samt fördelning av eventuell arvsvinst, eventuell fondrabatt och eventuell tilldelning av överskott.

7.2. Placeringsregler

Sparandet placeras i de fonder som du själv väljer. Placering får ske i de fonder som AMF vid var tid tillhandahåller. För närvarande finns aktiefonder, räntefonder, indexfonder i fondutbudet som förvaltas av AMF Fonder AB eller annan extern förvaltare. Fondval gör du enklast på Mina sidor på AMFs webbplats.

Om du inte gör något val placeras sparandet i gällande entré-lösning, för närvarande AMF Generationsportfölj. Du kan när som helst under försäkringstiden välja att lägga till eller välja bort entrélösningen. AMF Generationsportfölj består av 3 fonder, AMF Aktiefond Global, AMF Aktiefond Sverige och AMF Räntefond Mix. Entrélösningens risknivå anpassas efter din ålder. Pensionskapitalet placeras helt i aktiefonderna fram till för närvarande 55 års ålder, därefter minskas risken i AMF Generationsportfölj genom att pensionskapitalet successivt omplaceras till räntefonden under för närvarande 20 år. Vid den slutliga fördelningen är större delen av pensionskapitalet placerat i räntefonden. Den slutliga fördelningen av risknivån mellan aktiefonderna och räntefonden bibehålls resterande försäkringstid genom årlig rebalansering.

Du kan när som helst under försäkringstiden såväl byta fonder för kommande inbetalningar som omplacera befintligt pensionskapital. Antalet fonder du samtidigt kan spara i kan vara begränsat.

Placering eller omplacering sker normalt inom 5 bankdagar efter den dag inbetalningen tillförts försäkringen eller begäran om omplacering inkommit.

7.3. Pensionsutbetalning

Månadsbeloppet fastställs första gången då utbetalning påbörjas samt därefter inför varje utbetalning. Beräkningen baseras på pensionskapitalet och görs utifrån vid var tid gällande antaganden om framtida förräntning, livslängd/dödlighet, skatt och kostnader. Månadsbeloppet kan både öka och minska under utbetalningstiden.

8. FLYTT

Du kan begära att pensionskapitalet flyttas till en försäkringsgivare och försäkringsprodukt som är godkänd av kollektivavtalsparterna. Flytt från försäkring utan återbetalningsskydd kan endast ske till försäkring utan återbetalningsskydd. På motsvarande sätt kan flytt från försäkring med återbetalningsskydd endast ske till försäkring med återbetalningsskydd.

Begäran om flytt kan ske fram till 3 månader innan helt eller partiellt uttag av ålderspension ska påbörjas.

Vid flytt från traditionell försäkring gäller att det högsta av pensionskapitalet och garantivärdet vid tidpunkten för flytten får

flyttas. Flytt från ständigt traditionell försäkring enligt FTP 1 kan endast ske till annan ständigt traditionell försäkring. Vid flytt till traditionell försäkring beräknas ett garanterat pensionsbelopp utifrån en andel av flyttkapitalet.

Vid flytt från fondförsäkring gäller att hela pensionskapitalet vid tidpunkten för flytten får flyttas. Vid flytt till fondförsäkring gäller samma placeringsregler för inflyttat kapital som för inbetald premie.

9. AVGIFTER OCH KOSTNADER

Under försäkringstiden uppkommer kostnader för drift och administration av din försäkring. AMF tar löpande ut vid var tid gällande avgifter för att täcka dessa kostnader. Vid flytt av pensionskapital har AMF rätt att ta ut en flyttavgift.

För närvarande gäller följande årliga försäkringsavgifter:

Traditionell försäkring	0,29 % av pensionskapitalet
Fondförsäkring	0 kr

För närvarande gäller följande flyttavgifter:

Flytt inom AMF	0 kr
Flytt från AMF	200 kr

För traditionell försäkring tillkommer kostnad för kapitalförvaltning som täcks genom att avdrag görs från avkastningen innan den fördelas på försäkringen i form av avkastningsränta. För 2023 uppgick denna kostnad till 0,03 procent av förvaltad kapital.

För fondförsäkring tillkommer fondbolagens vid var tid gällande fondförvaltningsavgifter för de fonder som är anknutna till försäkringen. Dessa täcks genom att avdrag görs från fondens värde innan fastställande av NAV-kurs. Eventuell rabatt på fondförvaltningsavgifter beräknas på månatlig basis och återförs till försäkringen minst en gång per år. Information om gällande avgifter och rabatter tillhandahålls på AMFs webbplats.

10. SKATTER

Försäkringen är en pensionsförsäkring enligt inkomstskattelagen. När pensionen betalas ut beskattas den som inkomst av tjänst. Försäkringen omfattas av en årlig avkastningsskatt som belastar försäkringen i början av varje år. Avkastningsskatten tas ut oavsett om värdet på försäkringen ökat eller minskat under året.

Försäkringen får inte överlåtas, pantsättas eller belånas och inte heller ändras på så sätt att den upphör att vara pensionsförsäkring enligt inkomstskattelagen.

11. ÅTERKÖP

Med återköp menas att försäkringsavtalet avslutas och försäkringen utbetalas med ett engångsbelopp före försäkringstidens slut. Med ditt godkännande kan AMF återköpa försäkringen vid tiden för utbetalning. Traditionell försäkring kan återköpas om både pensionskapitalet och garantivärdet understiger 30 procent av prisbasbeloppet. Fondförsäkring kan återköpas om pensionskapitalet understiger 30 procent av prisbasbeloppet. Det finns ingen rätt för försäkringstagare, försäkrad eller förmånstagare att få försäkringen återköpt.

12. ÄNDRING AV FÖRSÄKRINGSVILLKOREN

AMF förbehåller sig rätten att ändra försäkringsvillkoren och försäkringsavtalet i övrigt.

Försäkringsvillkoren får löpande anpassas till ändringar och tillämpningar beslutade av kollektivavtalsparterna. Försäkringsvillkoren kan även ändras om så behövs med hänsyn till försäkringens art, ändrad lagstiftning, myndighetsföreskrift eller ändrad rättstillämpning. Ändringar kan göras av annan anledning om ändringen generellt sett inte innebär en betydande nackdel. En ändring som påverkar redan utfästa garantier kan inte göras, om inte ändringen är nödvändig på grund av ändrad lagstiftning, myndighetsföreskrift eller ändrad rättstillämpning.

Fondutbud, avgifter, ränta, försäkringstekniska antaganden och produktparametrar ses regelbundet över och kan ändras under försäkringstiden. Sådan ändring ska inte ses som en villkorsändring.

Kollektivavtalsparterna ska godkänna ändringar av försäkringsvillkoren.

13. HÅLLBARHETSRISKER

Med hållbarhetsrisker avses en miljörelaterad, social eller styrningsrelaterad händelse eller omständighet som, om den skulle inträffa, skulle leda till att investeringens värde sjunker. Hållbarhetsrisker utgör därmed finansiella risker som AMF behöver förstå och ta hänsyn till som en del i arbetet med att skapa god långsiktig avkastning för våra sparare.

13.1. Integrering av hållbarhetsrisker för traditionell försäkring

Inom traditionell försäkring integrerar AMF hållbarhetsrisker i både investeringsprocesser och i arbetet som aktiva ägare för att minska risken för potentiellt negativa effekter på produktens avkastning. Det handlar både om att välja rätt bolag och om i vilken riktning vi långsiktigt vill påverka de bolag vi investerar i.

AMF ska som en integrerad del i arbetet med att skapa hög avkastning ta hänsyn till hållbarhet i placeringsverksamheten. Målet med att integrera hållbarhetsrisker i investeringsbeslut är att investera i bolag som kan ge långsiktigt god avkastning till lägre risk och att samtidigt bidra till en hållbar samhällsutveckling, bland annat genom att främja klimatomställningen och bidra till att vi uppnår klimatmålen i Parisavtalet.

Mer information om hur vi arbetar med hållbarhet finner du här: amf.se/hallbarhet

Produktupplysningar: amf.se/traditionell-forsakring
AMFs policy för placeringsverksamheten: amf.se/globalassets/pdf/rapporter/hallbarhet-i-placeringsverksamheten.pdf

13.2. Integrering av hållbarhetsrisker för fondförsäkring

Inom fondförsäkring erbjuds fonder som förvaltas av AMF Fonder och fonder som förvaltas av andra fondbolag. AMF arbetar aktivt med fondutbudet och väljer in nya fonder och väljer bort fonder ur fonderbudandet. När AMF väljer och utvärderar fonder är låg avgift, hög avkastning och hållbarhet viktiga bedömningskriterier, och alla fonder som ingår i fonderbudandet ska uppfylla AMFs hållbarhetskriterier. Det påverkar urvalet av fonder vilket innebär att avkastningen kan utvecklas i annan riktning än sparande i fonder som inte väljer att exkludera vissa sektorer och branscher. AMF tar ett ansvar att erbjuda fonder som främjar hållbarhet och som genererar en god avkastning över tid. Genom AMFs aktiva arbete med vilka fonder som ingår i fonderbudandet ingår hållbarhetsarbete som en naturlig del i fondförsäkring.

Mer information om hur vi arbetar med hållbarhet finner du här: amf.se/hallbarhet

Produktupplysningar: amf.se/fondutbud

AMFs policy för placeringsverksamheten: amf.se/globalassets/pdf/rapporter/hallbarhet-i-placeringsverksamheten.pdf

14. OM DU INTE ÄR NÖJD

Om du tycker att AMF har behandlat ditt ärende felaktigt är det viktigt att du så snart som möjligt kontaktar vår kundservice och framför dina synpunkter. Adress: AMF, Kundservice, 113 88 Stockholm. Telefon: 0771-696 320.

AMFs beslut kan prövas av AMFs Omprövningsnämnd. Adress: AMF, Omprövningsnämnd, 113 88 Stockholm.

Försäkringstagare och försäkrad kan begära att en fråga som angår denne ska tas upp till behandling i FTP-nämnden. Nämnden har till uppgift att tolka bestämmelserna för FTP-planen. FTP-nämnden består av ledamöter utsedda av kollektivavtalsparterna.

Ärendet kan även prövas av allmän domstol.

Mer information om klagomål och kontaktvägar tillhandahålls på AMFs webbplats.

15. BEHANDLING AV PERSONUPPGIFTER

AMF är personuppgiftsansvarig och behandlar dina personuppgifter för att kunna fullgöra de rättsliga skyldigheter som följer av försäkringsavtal, lag, föreskrift och myndighetsbeslut. Behandling kan även ske vid affärs-, produkt- och metodutveckling, kundundersökningar, marknads- och kundanalyser samt marknadsföring. Dina personuppgifter sparas under försäkringstiden och den tid därefter som krävs för att fullgöra våra rättsliga skyldigheter, därefter raderas dina personuppgifter.

Behandling av personuppgifter kan även utföras av AMFs uppdragstagare. Dessa omfattas av personuppgiftsbiträdesavtal som säkerställer att dina personuppgifter behandlas på ett tryggt sätt.

Du har rätt att få information om hur dina personuppgifter behandlas och du kan begära att felaktiga uppgifter rättas. Du har även rätt att begära att personuppgifter raderas om de inte längre behövs för att fullgöra våra skyldigheter, samt invända mot eller tacka nej till att dina personuppgifter behandlas för vissa syften.

Mer information om hur AMF behandlar personuppgifter finns i vår integritetspolicy som tillhandahålls på AMFs webbplats.

Du kan även kontakta vår kundservice, dataskydd@amf.se, eller vända dig till vårt dataskyddsombud. Klagomål avseende felaktig personuppgiftsbehandling kan inges till Integritetsskyddsmyndigheten, imy.se, telefon 08-657 61 00.

16. MER INFORMATION

Information om enskild försäkring hittar du på Mina sidor på AMFs webbplats. Där finner du bland annat ditt försäkringsbesked och aktuella uppgifter om försäkringens värdeutveckling. Har du traditionell försäkring ser du även försäkringens andel överskott. Har du en fondförsäkring gör du dina fondval på Mina sidor.

Allmän information om AMFs erbjudande, års- och halvårsrapporter, aktuella antaganden, räntor, avgifter, kostnader och konsolideringsnivå hittar du på AMFs webbplats. Där hittar

du även hållbarhetsinformation för traditionell försäkring och fondförsäkring, aktuellt fondutbud, fondfaktablad, faktablad för entrélösningen, fondbestämmelser och information om fondernas avkastningshistorik, avgifter och rabatter.

Uppgifter om AMFs historiska kapitalavkastning finns på Svensk Försäkrings webbplats, svenskforsakring.se.

Mer information om FTP-planen finns på Valcentralens webbplats, valcentralen.se.

Råd och hjälp kan du få hos:

- Konsumenternas försäkringsbyrå, konsumenternas.se, telefon 0200-225 800,
- Konsumentverket, konsumentverket.se, telefon 0771-525 525, eller
- kommunens konsumentvägledare.