

Nedan är samtliga kundsynpunkter som har inkommit till Pensionsmyndigheten det senaste året gällande Allras fondverksamhet. Färgkodningen visar vår egen bedömning av ärendena, där grönmarkerade ärenden kategoriseras som kundtjänstärenden, blåmarkerat är synpunkter och rödmarkerade ärenden är sådant som vi betraktar som direkta klagomål.

Datum	Beskrivning av ärende	Allras kommentar
2016-01-13	Kund undrar om vi debiterat honom för något då han kan se att det dragits pengar från hans konto med en minuspost och namn Pension. Informerar nej, att vi aldrig drar pengar från konton. Går igenom kundens fonder genom att han loggar in sig på Dina pensionssidor och uppger för mig hans fondinnehav. Informerar att det eventuellt skulle kunna vara en avgift som Allra dragit för deras förvaltning. Hänvisar till deras kundservice 08-53525400.	Den sedvanliga fondavgiften om 0,36-0,48% är det enda man som premiepensionssparare betalar för att ha sitt kapital placerat i Allras fonder - inga andra avgifter.
2016-01-22	Kunden får telefonnummer till Hallå Konsument eftersom han vill ha tips till hur han ska ta sig ur kontraktet med fondförvaltningsföretaget Allra. Allra tar betalt för att kunden ska ha efterlevandeskydd på sin premiepension. Kunden är 43 år. Förklarar för kunden att Allra har egentligen tecknat en livförsäkring med kunden eftersom efterlevandeskydd kan inte tecknas på premiepensionen på detta sätt.	Samtliga Allras försäkringar har ingen bindningstid och kan sägas upp direkt om kund ej önskar försäkringen.

2016-01-28	Kund har blivit uppringd av Allra som sagt till honom att han redan är kund hos dem, och att de vill att han ska fortsätta/förlänga sitt avtal. Kund ringer in hit till Pensionsmyndigheten för att kolla om han är kund hos Allra. När jag kollar igenom kunds fonder så ser det absolut inte ut som det, då han inte har en enda allra-fond och har dessutom haft vissa av sina fonder sedan 2009. (Har AMF-fonder, SPP, Nordea, Swedbank). Informerar till kund att han förmodligen inte har avtal med Allra i dagsläget.	Kund har troligen varit i kontakt med Allra angående en annan typ av tjänst såsom Lån, försäkring eller sparande.
2016-02-08	Rekommenderar kunden att kontakta Hallo Konsument för att få råd om hur kunden ska bryta kontraktet med fondförvaltningsbolaget Allra. Ger kunden info om att byta fonder direkt genom oss är gratis m.m.	Kundtjänstärende
2016-02-09	Kund har Allra som fondförvaltare och informerar att de påstår att genom hens efterlevandeskydd hos dem så har hen återbetalning till sina anhöriga på hela sitt värde på premiepensionen. Informerar att detta inte stämmer, och att hens värde på premiepensionen ligger hos pensionsmyndigheten hur hen än gör och fondförvaltare inte kan röra dessa pengar på ett sånt sätt ifall hen avlider.	Försäkring ger ersättning till efterlevande med motsvarande det belopp den försäkrade har på sitt premiepensionskonto. Man behöver inte ha Allras fonder för att ha försäkringen.
2016-03-01	Hade Allra som fondförvaltare och bytte fonden och till AP7 Balanserad och tog kontakt med Allra för att säga upp avtalet. Sedan hade Allra ringt upp hen och påstått att fondbytet inte gick igenom och skickat nya blanketter till hen. Antagligen i ett försök att förvillan hen och skicka nya blanketter till hen för att sedan returnera.	Vårt mål är att det ska vara enkelt att vara kund hos oss, och vi är måna om personlig service. I detta fall verkar vi ha varit otydliga med kunden, något som såklart inte är bra.
2016-03-07	Kund har ringt till Allra för att avsluta sitt avtal med dem, hen har då blivit informerad att det kommer att avslutas automatiskt när kund byter bort den Allra fond kund har i premiepensionen. Informerat kund att hen inte behöver ha något avtal med Allra för att ha deras fonder i premiepensionen, kund ringer tillbaka till dem igen för att avsluta.	Kundtjänstärende

2016-03-08	<p>Mejl 1 Kund: Hej! Jag har valt ALLRA som förvaltare av mitt premiepensionssparande. Jag är inte nöjd med deras förvaltning. Hur gör jag? Måste jag ha en förvaltare eller kan jag säga upp avtalet och själv välja fritt?</p> <p>Svar 1 Kundservice: Hej, Om du inte är nöjd med deras förvaltning av din premiepension kan du mejla eller skriva ett egenhändigt brev där du avyttrar alla deras tjänster och förvaltning av din premiepension. Pensionsmyndigheten rekommenderar inte att man ska anlita fondförvaltare/fondrådgivare men tar inte ställning om man vill välja det. Anledningen till att vi avråder är att du betalar för någonting som är gratis och att det är sällan det lönar sig i längden. Man behöver inte ha en fondförvaltare, pengarna förvaltas bra ändå. Du har möjlighet att själv välja i vilka fonder ditt kapital ska placeras i. Om du inte vill välja själv kan du alltid välja att gå tillbaka till statens förvalsalternativ, AP7 Såfa. Det är gratis att byta fonder och du kan när som helst göra ett nytt val för din premiepension. Här kan du få hjälpa att hitta vilka fonder som passar dig: www.pensionsmyndigheten.se/oversikt.html. Tänk på!</p> <ul style="list-style-type: none"> • Om du avslutar Allras tjänster ligger du kvar i de/den fonden som Allra valt till dig. Om du inte vill ligga kvar i den fonden behöver du själv byta till den fonden du önskar via en fondbytesblankett, Den hittar du här. eller genom att logga in med BankID på webben. • Fondavgiften har stor betydelse för ditt premiepensionssparande och vi rekommenderar att du inte väljer en fond med högre fondavgift än 0,28 procent. Det finns inget samband mellan en hög fondavgift och hög avkastning. 	Kundtjänstärrende
2016-03-14	<p>Förälder ringer in och frågar vad som behövs göras om barnet har två fondförvaltningsföretag Allra och Advisor. Informerar om att det kan vända sig till företagen för att säga upp tjänsten och att det kan skicka in en fondbytesblankett om barnet vill byta fond.</p>	Kundtjänstärrende

2016-03-14	<p>Kund har blivit kontakt och anlitat Allra. Vidare har kund lämnat en fullmakt - men inte fått någon årsvis återkoppling.</p> <p>Informerar kund om fondförvaltning, premiepensionen och att det inte kostar någonting att byta fonder. Kunden beställer sedan fondbytesblankett.</p>	Kundtjänstärende
2016-03-14	<p>Kund har blivit kontakt av Allra och är missnöjd med deras värdeutveckling. Kunden har skrivit på en digitalt signerad fullmakt och betalar en avgift vid fondbyte.</p> <p>Informerar hen om att det är gratis att byta fonder via vår hemsida eller mobilapplikation, ger generell information om premiepensionen och fondavgifter.</p>	Den sedvanliga fondavgiften om 0,36-0,48% är det enda man som premiepensionssparare betalar för att ha sitt kapital placerat i Allras fonder - inga andra avgifter.

2016-03-15

Mejl 1 Kund: Jag har PPM-sparat i Allra och vill nu avsluta det. De säger då att det är kostnadsfri förvaltning och att det som kostar är en premieförsäkring som gör att min pension tillfaller min son. Hur mycket kostar en sådan försäkring hos er? En fråga till. Om jag avslutar mitt sparande hos Allra, kommer mitt PPM-sparande per auto att skötas av er igen, som det gjorde innan jag valde Prognosia (Allra nu), såvida jag inte själv gör några aktiva val?

Svar 1 Kundservice: Du kan teckna ett efterlevandeskydd på din premiepension när du ansöker om att ta ut den. Den allmänna pensionen kan du börja ta ut från 61 år. För att kunna teckna efterlevandeskydd måste du och din partner uppfylla något av följande villkor: •Ni är gifta med varandra •Ni är båda ogifta och sammanbor men har tidigare varit gifta med varandra •Ni är båda ogifta och sammanbor samt har eller har haft barn tillsammans. Man kan inte teckna efterlevandeskydd på barn däremot finns barnpension för barn under 18 år om en eller båda föräldrarna har avlidit. Barnpension är inget du själv behöver teckna eller betala för, det är en förmån som ingår i det allmänna pensionssystemet. Om du vill återgå till förvalsalternativet AP7 Såfa behöver du själv göra ett aktivt val dit. Det gör du enklast genom att logga in med e-legitimation, BankID eller Mobilt BankID på vår webbplats. Om du inte har tillgång till det kan du i stället beställa hem en fondbytesblankett som du får fylla i och skicka in till oss med post. Du är välkommen att återkomma om du vill att vi beställer en blankett till dig.

Mejl 2 Kund: Hej Johanna, och tack för ditt svar. Så, min pension kommer inte att tillfalla Allmänna pensionsmyndigheten om jag avlider innan jag är 61 år? Bara för att säkerställa så att jag förstått det hela rätt: Jag kan inte teckna någon försäkring som gör att mitt sparande tillfaller min son, det gör det per automatik om jag skulle avlida innan jag börjat ta ut min pension? Eller, tillfaller mitt sparande Allmänna pensionsmyndigheten, och min son får en schablonutbetalning, Barnpension? En premieförsäkring innebär endast att mitt pensionssparande tillfaller min sambo om jag skulle avlida? Om jag väljer att inte

Kundtjänstärende

2016-03-16	Kund har blivit uppringd av Allra. Hen blev ombedd att lämna ut sin personliga kod samt att skriva under fondbytes blanketter och skicka vidare till Allra. Kund känner sig tveksam till att lämna ut sina uppgifter och ringer nu till Pensionsmyndigheten för mer information om fondförvaltare.	Kundtjänstärende
2016-03-16	Kund har tidigare anlitat Prognosia, senare Allra att förvalta premiepension. Har nu valt att avsluta det för att själv sköta placeringar då hen ansåg att värdeutvecklingen inte var så bra. Hen tog kontakt med Allra för uppgift om deras avgifter, fondavgifter samt förvaltningsavgift, har då blivit hänvisad till Pensionsmyndigheten. Jag har lämnat uppgift om fondavgifter för Allras fonder samt hänvisat till dom för uppgift om förvaltningsavgift.	Kundtjänstärende
2016-03-18	Kunden ringer och frågar varför vi skickar många fondbytesblanketter till hen. Kunden har anlitat Allra och betalar 500 kr för 3 månaders rådgivning. Kunden förstår inte vad det handlar om. Kunden ska säga upp tjänsten.	Kundtjänstärende
2016-03-24	Kund har Allra, hen vill nu byta från dom nu och undrar hur hen ska göra. Info om fonder och skickar fond bytesblanketter och katalog.	Kundtjänstärende
2016-03-29	Allra har försökt att beställa fondbytesblanketter till kunden, men det fungerade inte och därför så ber hen mig skicka istället - gör så via K2.	Kundtjänstärende

2016-03-31	<p>kunden med partner har blivit uppringd av okänt fondförvaltare. Makar har inte velat blivit kund men efter några minuter så gick de igenom ett muntligt avtal. Refererar till lagändring om att muntliga avtal ej är giltiga sedan 2015. Den försäljare som ringde upp kunden ringde från ett nummer som går till en växel som inte är relevant i frågan, samt ett annat nummer som enbart är upptaget i tonen. Dvs. kunden får inte fram någon info om vilket bolag som var försäljande.</p> <p>Kunden upplever att det var manipulativt.</p> <p>Kunden är idag kund hos Allra.</p> <p>Informerar om premiepensionen och hänvisar till Allra vid frågor som rör avtalet.</p>	Kundtjänstärende
2016-04-05	<p>kund har varit i kontakt med Allra för att säga upp avtal, kunden har då blivit hänvisad till Pensionsmyndigheten. Enligt uppgift från kunden var personen hen pratade med Stöddig och snorkig och kunden fick inte säga upp det avtal hen hade med Allra. Jag har skickat en fondbytesblankett till kunden då hen vill byta fond samt hänvisat tillbaka till Allra för att säga upp avtalet hen har.</p>	Att ge kund ett trevligt bemötande är av största vikt för Allra. Om en kund har upplevt att någon av våra representanter som otrevlig, så tar vi tacksamt emot den informationen direkt till vår kundtjänst för att kunna bättra oss.
2016-04-11	<p>Kunden beställer fondbytesblankett och fondkatalog eftersom hen tänker säga upp avtalet med Allra. Allra har ringt kunden för ca 2 år sedan och kunden tackade ja till ders tjänst. Kunden upplever att Allra inte bryr sig om att följa fondmarknaden och ha de bästa fonderna åt hen på premiepensionskontot.</p>	Kundtjänstärende
2016-04-13	<p>Undrar om varför hen får fondbytesblanketter, meddelar att det är ett fondförvaltningsbolag som har beställt det. Har Allra som förvaltare.</p>	Kundtjänstärende

<p>2016-04-20</p>	<p>Mejl 1 Kund: Hej, mitt namn är J. Jag skulle vilja säga upp mitt avtal hos er, genom Allra Strategi Modig. Hör av er så fort ni kan.</p> <p>Svar 1 Kundservice: Förvaltningsföretagen är privata företag som drivs i vinstsyfte. De är alltså inte en del av det statliga allmänna pensionssystemet. Pensionsmyndigheten har inte något samarbete med förvaltningsföretag. Har du ingått ett avtal med ett förvaltningsföretag och vill avsluta det behöver du kontakta det företaget. Premiepensionen är en del utav den allmänna pensionen och den är förvaltd i fonder, premiepensionen finns alltid hos oss men du kan välja själv vilka fonder du vill placera i. Du behöver inte välja fonder. AP7 Såfa är statens alternativ för dig som inte vill göra ett eget val av din premiepension. Den har låg avgift och är anpassad efter din ålder. Om du vill göra egna val av fonder kan du använda Fondvalsguiden som finns på vår webbplats. Den kan hjälpa dig att göra ett genomtänkt fondval.</p>	<p>Kundtjänstärende</p>
<p>2016-04-21</p>	<p>Mejl 1 Kund: Jag har idag ett fondsparande via Allra som jag vill bli av med. Allra säger att det sägs upp när jag byter fonder men jag vet inte hur jag ska göra. Jag vill att ni ska ta hand om allt detta åt mig. Hur ska jag gå till väga?</p> <p>Svar 1 Kundservice: Vi kan inte göra ett fondbyte till dig. Ett fondbyte gör du enklast genom att logga in med e-legitimation, BankID eller Mobilt BankID på vår webbplats. Om du inte har tillgång till det kan du i stället beställa hem en fondbytesblankett som du får fylla i och skicka in till oss med post. Den hittar du här. Du skriver att att du vill att vi ska ta hand om allt detta till dig. Menar du då att du vill placera dina premiepensionspengar i något av statens förvaltningsalternativ? Du hittar i så fall information här; http://www.pensionsmyndigheten.se/StatensForvaltningsalternativ.html Återkom om du har frågor om detta.</p> <p>Mejl 2 Kund: Tack så mycket för hjälpen. Nu har jag gjort fondbyte och tar hjälp av statens förvaltningsalternativ.</p>	<p>Kundtjänstärende</p>

2016-05-18	Kunden har blivit uppringd av Allra. Hen sa att hen inte ville ha något med dom att göra ändå beställde dom en ny kod samt en fondbytesblankett. Kunden var mest orolig och ville säkerställa att inget fondbyte genomförts.	Vi strävar efter att ge kunden bästa möjliga bemötande i vår marknadsföring, och här låter det som att vi kan ha brustit. Vi ser över våra säljrutiner.
2016-05-19	<p>Mejl 1 Kund: Hej Jag har en fråga om förvaltning av min pension. Jag har allra pension och försäkring, Är det något man måste ha eller kan jag säga upp den., vad händer i så fall med min pension? Är allra en bra förvaltare med låga avgifter?</p> <p>Svar 1 Kundservice: Hej! Förvaltningstjänster är oftast en dålig affär. Förvaltningsföretagen är privata företag som drivs i vinstsyfte. De är alltså inte en del av det statliga allmänna pensionssystemet. Pensionsmyndigheten har inte något samarbete med förvaltningsföretag. Förvaltningsföretagen erbjuder oftast två olika slags tjänster, förvaltning och rådgivning av pensioner. Om du blir kontaktad och erbjuden tjänster så se till att du förstår fullt ut vad du betalar för. Lämna heller inte godkännande till att de beställer en pinkod åt dig om du inte är beredd att betala för en tjänst. Om du köper något av en telefonförsäljare har du oftast 14 dagars ångerrätt när du handlar inom Sverige. Vill du ångra ett köp vänder du dig i första hand till företaget i fråga. Får du inget gehör där kan du vända dig till Konsumenternas vägledning om bank och försäkring samt konsumentvägledningen i din kommun där kan du få kostnadsfri rådgivning. Du behöver inte välja fonder. AP7 Såfa är statens alternativ för dig som inte vill göra ett eget val av din premiepension. Den har låg avgift och är anpassad efter din ålder. Om du vill göra egna val av fonder kan du använda Fondvalsguiden som finns på vår webbplats. Den kan hjälpa dig att göra ett genomtänkt fondval.</p>	Kundtjänstärende

<p>2016-05-26</p>	<p>Mejl 1 Kund: Hej! Jag får idag hjälp med min fondförvaltning av Allra. Jag har dock funderat på att avsluta det avtalet då jag har hört att det ofta inte är lönsamt att anlita sådana företag. Allra placerar dessutom allt i sina egna fonder. Vad har jag för alternativ? Hur gör jag för att placera mitt fondsparande hos er i stället? Jag har varken kunskap om eller är intresserad av sådana här frågor, så jag vill inte arbeta aktivt med fondplacering. Av er fondbytesblankett som jag nyligen fått förstår jag att förvalsalternativet AP7 Såfa kan vara något för mig. Hur gör jag? Hjälper ni mig med bytet? Måste jag själv säga upp mitt nuvarande avtal innan jag byter till er? Tack på förhand för ert svar!</p> <p>Svar 1 Kundservice: Om du vill säga upp ett avtal hos ett förvaltningsföretag är det viktigt att du kontaktar förvaltningsföretaget och avslutar tjänsten. Det räcker alltså inte med att du byter dina fonder på vår webbplats. Du behöver inte välja fonder. AP7 Såfa är statens alternativ för dig som inte vill göra ett eget val av din premiepension. Den har låg avgift och är anpassad efter din ålder. Om du vill göra egna val av fonder kan du använda Fondvalsguiden som finns på vår webbplats. Den kan hjälpa dig att göra ett genomtänkt fondval. Ett fondbyte gör du enklast genom att logga in med e-legitimation, BankID eller Mobilt BankID på vår webbplats. Om du inte har tillgång till det kan du i stället byta fonder på fondbytesblanketten du har som du får fylla i och skicka in till oss med post. Det kostar ingenting att göra ett fondbyte hos oss och du kan byta fonder så ofta du vill. Har du fler frågor är du alltid välkommen att återkomma.</p> <p>Mejl 2 Kund: Tack för snabbt svar! Har jag förstått det rätt att jag alltså först måste kontakta förvaltningsföretaget och avsluta tjänsten där, och sedan kontakta er för byte till AP7 Såfa? Måste jag ändå göra ett "aktivt fondval" till AP7 Såfa, eller hamnar jag där med automatik om jag inte väljer något annat? Som du märker har jag noll koll på hur detta fungerar...</p> <p>Svar 2 Kundservice: Du kan när du vill byta till AP7 Såfa. Du behöver inte kontakta ditt förvaltningsbolag innan, men det är viktigt att du kontaktar dem så att de inte byter tillbaka till sina fonder igen efter att du har bytt. Du behöver göra ett</p>	<p>Kundtjänstärende</p>
<p>2016-06-14</p>	<p>Kund ringer in angående om att hen vill byta fonder från Falcon. Informerar om AP7 samt att ta kontakt med det gamla bolaget Allra för att avsluta det kontraktet.</p>	<p>Missnöjd med annan konkurrent.</p>

2016-06-14	<p>Mejl 1 Kund: Har fått hjälp av Allra att förvalta min premiepension, nu vill jag säga upp den tjänsten för Handelsbanken ska hjälpa mig med detta! Enligt Allra ska jag kunna fixa det hos er? Hur går jag tillväga?</p> <p>Svar 1 Kundservice: Det du behöver göra är ett fondbyte. Ett fondbyte gör du enklast genom att logga in med e-legitimation, BankID eller Mobilt BankID på vår webbplats. Om du inte har tillgång till det kan du i stället beställa hem en fondbytesblankett som du får fylla i och skicka in till oss med post. Den hittar du här. Det kostar ingenting att göra ett fondbyte hos oss och du kan byta fonder så ofta du vill.</p>	Kundtjänstärende
2016-06-16	<p>Kund har blivit uppringd av Allra som loggat in på kundens pensionssidor med hjälp av kundens bank Id utan kundens vetskap.</p> <p>Allra garanterade kunden en värdeutveckling på 20% om hen valde dem och sa att hens fonder gått minus 20% nu.</p> <p>Allra påstod även att de hade ett samarbete med oss - Pensionsmyndigheten.</p>	Det är självklart inte ok om en medarbetare har ringt från Allra, och påstått sig företräda Pensionsmyndigheten eller på annat sätt styra kunden. Detta är mycket allvarligt och vi kommer att se över hur vi kan strama åt våra redan idag mycket hårda kontroller och utbildningskrav för våra anställda.
2016-06-16	<p>Mejl 1 Kund: Hej Funderar över detta med förvaltare. Ett företag, allra, ringer o tjarar kring att dom ska kostnadsfritt förvalta o välja fonder åt mig. Jag har noll koll, förstår inte sånt här. Är det något jag bör medverka i eller ska jag undvika? Känns olustigt gå med på nåt och med ett företag man inte vet om de är seriösa. Jag vill ha sparandet som de flesta andra utan att behöva tänka på något och lita på att det blir bra.</p> <p>Svar 1 Kundservice: Vår rekommendation är att inte engagera ett så kallat fonrådgivningsföretag som Allra är. Det bästa och billigaste är om du byter fonder själv eller väljer någon typ av generationsfond som riktar sig till personer som du själv som inte känner att de vill eller har rätt kunskap för att byta fonder.</p>	Kundtjänstärende

2016-06-17	<p>Mejl 1 Kund: Hej. Jag har Allra Strategi Lagom och överväger att byta till AP7 Såfa. Räcker det att jag själv genomför bytet på pensionsmyndigheten.se, eller måste jag även kontakta Allra? Vet ni vilken uppsägningstid som gäller? Jag betalar 55 kr per månad till Allra, men det kallas inte förvaltning. Det kallas försäkring.</p> <p>Svar 1 Kundservice: Du kan närsomhelst göra fondbyte på vår webbplats. Det kostar ingenting att göra ett fondbyte hos oss och du kan byta fonder så ofta du vill. Har du ingått ett avtal med Allra behöver du även kontakta dem för att avsluta avtalet och för att få information om vilken uppsägningstid som gäller.</p>	Kundtjänstärende
------------	--	------------------

2016-06-20	<p>Mejl 1 Kund: Hej. Jag fick ett samtal om fondbyte och fick hem ett bra om det men jag ångrar mig vill stanna kvar på allra. Hoppas jag kan göra det. Hade 14 dagars ångerrätt sa han. Han ringde från nr 0220-274996.</p> <p>Svar 1 Kundservice: Förvaltningsföretagen är privata företag som drivs i vinstsyfte. Deras verksamhet är inte en del av den allmänna pensionen och har ingenting med Pensionsmyndigheten att göra. Pensionsmyndigheten har inte något samarbete med förvaltningsföretag och vi kan inte se vilket förvaltningsföretag du haft kontakt med. Om du vill säga upp ett avtal hos ett förvaltningsföretag behöver du kontakta de för att avslutatjänsten.</p> <p>Förvaltningstjänster är oftast en dålig affär. Förvaltningsföretagen erbjuder oftast två olika slags tjänster, förvaltning och rådgivning av pensioner. Om du blir kontaktad och erbjuden tjänster så se till att du förstår fullt ut vad du betalar för. Lämna heller inte godkännande till att de beställer en pinkod åt dig om du inte är beredd att betala för en tjänst. Om du köper något av en telefonförsäljare har du oftast 14 dagars ångerrätt när du handlar inom Sverige. Vill du ångra ett köp vänder du dig i första hand till företaget i fråga. Får du inget gehör där kan du vända dig till Konsumenternas vägledning om bank och försäkring samt konsumentvägledningen i din kommun där kan du få kostnadsfri rådgivning. Du behöver inte välja fonder. AP7 Såfa är statens alternativ för dig som inte vill göra ett eget val av din premiepension. Den har låg avgift och är anpassad efter din ålder. Om du vill göra egna val av fonder kan du använda Fondvalsguiden som finns på vår webbplats. Den kan hjälpa dig att göra ett genomtänkt fondval.</p>	Missnöjd med annan konkurrent.
2016-06-21	<p>Kunden har blivit uppringd av fondförvaltningsföretaget Allra som övertalade kunden att bli kund hos dem. Under telefonsamtalet från Allra ville de att kunden skulle logga in med e-legitimation, men inloggningsförsöket misslyckades. Nu har Allra skickat kunden en räkning och beställt fondbytesblankett.</p> <p>Rekommenderar kunden att säga upp avtalet med Allra.</p>	För oss är ett bra kundbemötande och tydlig information av största vikt. Det verkar här ha blivit en missuppfattning, och vi ser över hur vi kan säkerställa tydligheten mot våra kunder.

2016-06-22	<p>Mejl 1 Kund: Hej. Jag har sagt upp Allra och bytt till AP7. Jag undrar om jag måste byta inloggningskod nu? Jag har E-leg idag.</p> <p>Svar 1 Kundservice: Hej! Har du gett ut din personliga kod till något företag så rekommenderar Pensionsmyndigheten att du byter kod. Det kan du enkelt göra genom att be oss skicka en ny kod till dej, den kommer då per post.</p> <p>Mejl 2 Kund: Hej igen.Tack för snabbt svar! Jag skulle gärna vilja att ni skickar en ny kod till mig.</p>	Kundtjänstärende
------------	--	------------------

<p>2016-06-23</p>	<p>Mejl 1 Kund: Hej, jag har en privat pensionsförvaltare, Allra (fs Svensk fondservice) men vill dra mig ur detta när jag förstått jag blivit lurad på avgifterna. Om jag kontaktar dem och säger upp mig där, hamnar jag då automatiskt tillbaka så staten förvaltar eller så jag förvaltar min allmän pension själv eller måste jag ange något annat?</p> <p>Svar 1 Kundservice: Du måste själv byta fond. Detta görs inte automatiskt om du säger upp ett avtal med Allra. Ett fondbyte gör du enklast genom att logga in med e-legitimation, BankID eller Mobilt BankID på vår webbplats .Om du inte har tillgång till det kan du i stället beställa hem en fondbytesblankett som du får fylla i och skicka in till oss med post. Den hittar du här. Om du inte vill göra ett eget fondval för ditt premiepensionssparande kan du istället låta ditt sparande förvaltas i den statliga årskullsförvaltningen AP7 Såfa eller någon av de övriga statliga sparalternativen. Du kan byta till AP7 Såfa direkt på dina sidor på vår webbplats. Finns också som en ruta att kryssa i fondbytesblanketten.</p> <p>Mejl 2 Kund: Tack för snabbt svar. Jag måste förvissa mig om alla steg: Säga upp från Allra först är det som gäller för att sen kunna göra mitt fondbyte? Eller gör jag ett fondbyte först så att fonderna vet vart de ska ta vägen när jag säger upp? Jag vill bara förvissa mig om att de inte "försvinner" på vägen på nåt sätt</p> <p>Svar 2 Kundservice: Du kan byta fond utan att prata med Allra först om du vill göra det. Det avtal du har med Allra har ingen direkt koppling till dina fondbyten. Så du kan byta fond först och sedan ringa till Allra om du hade tänkt det. Dina pengar i premiepensionssystemet påverkas inte av om du har en förvaltare eller ej. Det är enbart den fond som är vald som påverkar den framtida pensionen.</p>	<p>Kundtjänstärende</p>
<p>2016-06-28</p>	<p>kunden har fått en faktura av Allra</p>	<p>Om kunden har fått en felaktig faktura från oss det självklart en allvarlig miss från vår sida, någon sådan information framgår dock inte här.</p>

2016-07-08	Kund har avtal med Allra sedan tidigare. Kund har nyligen även gått med i Svensk Fondförvaltning (?) undrar vad vi anser om sådana företag. Informerar oftast en dålig lösning. Info om AP7 såfa samt info om Falcons fond som utgår och att kapitalet kommer att läggas över till AP7 Såfa. Hänvisar till Konsumentverket om det skulle uppstå problem vid uppsägan av avtal med fondförvaltarbolagen.	Kundtjänstärende
2016-07-11	<p>Mejl 1 Kund: Hej! Jag undrar hur man tar sig ur pensions sparande hos Allra? Har varit med i många år då det tidigare var Prognosia. Har hela tiden känt att det inte blev bra men man vart ju övertalad. Jag har tyvärr också gett dom fullmakt för ett par år sedan. Och om man säger upp det vart tar pengarna vägen?</p> <p>Svar 1 Kundservice: Hej! Pensionsmyndigheten har inte något samarbete med förvaltningsföretag. Om du vill säga upp ett avtal hos ett Allra är det viktigt att du kontaktar förvaltningsföretaget och avslutar tjänsten. Det räcker alltså inte med att du byter dina fonder på vår webbplats. Det händer inget med pengarna om du säger upp ditt avtal med Allra då pengarna alltid finns i din premiepension i Pensionsmyndigheten. Det som styr vart pengarna är placerade är de fonder som du har i din premiepension. Byta fonder kan de aldrig göra utan din underskrift och ditt godkännande.</p> <p>Mejl 2 Kund: Tack för svaret! Har sagt upp det från och med 9/7 så får jag se vad som händer.</p>	Kundtjänstärende

<p>2016-07-12</p>	<p>Mejl 1 Kund: Hej, jag har Allra som pensionsförvaltare för min premiepension. Jag tänker avsluta tjänsten hos dem är det något jag behöver tänka på? Vad händer med min premiepension? Hamnar den i 7AP fonden igen ?</p> <p>Svar 1 Kundservice: Du avslutar ditt avtal hos Allra. Bra information att ha med sig är att det i lagstiftningen som skall skydda dig som konsument vid försäljning av rådgivnings- och förvaltningstjänster för premiepension så finns det bland annat krav på att avtalet skall vara skriftligt. Om du inte vill att ditt premiepensionsinnehav skall ligga kvar i de fonder som Allra valt åt dig så krävs det att du aktivt väljer nya fonder. Du kan välja nya fonder digitalt genom att logga in på Dina Pensionssidor på vår webbplats, du loggar in med e-legitimation eller BankID. Om du inte har möjlighet till detta så kan du beställa en fondbytesblankett här.</p>	<p>Kundtjänstärende</p>
<p>2016-07-21</p>	<p>Kund har blivit uppringt av allra ,agenten från allra informerar kund att hon ringer från premiepensionsmyndighet , och att hon bara vill tillsammans med kund titta på hur det går med kunds fonder, agenten informerar kund om att det gör vi alltid efter vi har skickat ut det orange kuvert, agenten informerar kund att kund lugnt kan loggar med e legitimation då som sagt agenten var från pension myndigheten ,och det gör vi hela tiden, kund kontakta i dag oss och jag informerar till kund att det inte var vi som har kontakta kund och att vi aldrig ber kund loggar in eller ger råd om vilken fond kund skall ha, allra är inte pension myndigheten.</p>	<p>Det här är allvarliga uppgifter och det är självklart inte ok om en medarbetare har ringt från Allra och påstått sig företräda Pensionsmyndigheten och på andra sätt försökt styra kunden. Vi kommer att se över hur vi kan strama åt våra redan idag mycket hårda kontroller och utbildningskrav för våra anställda.</p>

2016-08-02

Mejl 1 Kund: Hej! Jag är 50 år och har i ett antal år använt mig av först Prognosia och sedan Allra för att få mina PPM pengar att växa. Det visade sig att det jag nu betalar för till Allra (895 kr per år) är en slags försäkring för ppm pengarna så att om jag avlider innan 65 år tillfaller pengarna mina efterlevande. Om jag lever vid 65 kan man säga att jag betalat denna summa i onödan. Nu har jag blivit kontaktad av företaget Advisor som vill förvalta mina pengar och se till så att de växer för 645 kr per år. I detta ingår ingen försäkring såsom hos Allra. Jag vill nu ha hjälp med vad jag ska göra. Kan ni råda? Ska man strunta helt i dessa bolag?

Svar 1 Kundservice: Hej! Förvaltningstjänster är oftast en dålig affär. Förvaltningsföretagen är privata företag som drivs i vinstsyfte. De är alltså inte en del av det statliga allmänna pensionssystemet. Pensionsmyndigheten har inte något samarbete med förvaltningsföretag. Förvaltningsföretagen erbjuder oftast två olika slags tjänster, förvaltning och rådgivning av pensioner. Om du blir kontaktad och erbjuden tjänster så se till att du förstår fullt ut vad du betalar för. Lämna heller inte godkännande till att de beställer en pinkod åt dig om du inte är beredd att betala för en tjänst. Om du köper något av en telefonförsäljare har du oftast 14 dagars ångerrätt när du handlar inom Sverige. Vill du ångra ett köp vänder du dig i första hand till företaget i fråga. Får du inget gehör där kan du vända dig till Konsumenternas vägledning om bank och försäkring samt konsumentvägledningen i din kommun där kan du få kostnadsfri rådgivning. Du behöver inte välja fonder. AP7 Såfa är statens alternativ för dig som inte vill göra ett eget val av din premiepension. Den har låg avgift och är anpassad efter din ålder. Om du vill göra egna val av fonder kan du använda Fondvalsguiden som finns på vår webbplats. Den kan hjälpa dig att göra ett genomtänkt fondval.

En kundtjänstfråga och inget missnöje är rapporterat. Med det sagt är det viktigt att våra kunder känner sig väl informerade, och vi kommer att se över om det finns skäl för förbättring.

<p>2016-08-03</p>	<p>Jag pratade nyss med X som försökte hjälpa en man med personnummer: 1958xxxx-xxxx, X har försökt hjälpa honom att styra upp sin ekonomi. Under tiden de går igenom alla papper han har, ser X att han har avtal med Prognosia (Idag Allra) och de beslutar sig för att det nog är bäst att avsluta avtalet med dom snabbast möjligt. X googlar fram nummer till Prognosia, och efter ett kort samtal med dom, blir hon hänvisad till Allra då de köpt upp Prognosia.</p> <p>När X kommer fram till Allra, förklarar hen att YY vill avsluta tjänsten han har vid Allra tidigare Prognosia då han håller på att gå bankrutt. Deras svar är att det bara finns 1 sätt att avsluta det på, och det är att han måste gå in på pensionsmyndigheten.se och sedan logga in, leta fram en fondbytesblankett beställa en sådan, skriva under den och skicka den till Allra så skulle de kunna avsluta tjänsten</p>	<p>Att byta fond kan kund enkelt göra själv via blankett eller e-leg. Möjligen har Allra vart otydlig i sin information, och vi kommer att se över om det finns skäl för förbättring här.</p>
<p>2016-08-04</p>	<p>Hen har varit i kontakt med Allra som hen har anlitat som rådgivningsföretag, de säger att hen måste säga upp avtalet med dem hos oss, PM. De kan inte hjälpa hen säger det. Förklarat att vi inte har något med dem att göra och att hen måste säga upp avtalet med dem.</p>	<p>Att byta fond kan kund enkelt själv göra. Kanske avser kunden önskemål om att avsluta någon av systerbolaget Allra Försäkrings försäkringar</p>

2016-08-31	<p>Mejl 1 Kund: Meddelande: Hej jag har i dag " Allra" som har hand om min pensionsförsäkringar. Jag vill i dag gå över till er, för att slippa att betala en kostnad som jag gör i dag. Mvh. Tacksam för svar.</p> <p>Svar 1 Kundservice: Allra har placerat din premiepension i de fonder som de tycker att du ska ha. Dessa fonder finns i vårt utbud, där vi har ca 800 olika fonder att välja bland. Dina pengar finns alltid kvar hos Pensionsmyndigheten. Om du vill säga upp avtalet med Allra, så måste du själv kontakta dem för detta. Sedan behöver du göra ett val för din premiepension, hur du vill placera den, annars kommer pengarna att ligga kvar i de fonder som Allra senast valt åt dig. Du behöver inte välja fonder. AP7 Såfa är statens alternativ för dig som inte vill göra ett eget val av din premiepension. Den har låg avgift och är anpassad efter din ålder. Om du vill göra egna val av fonder kan du använda Fondvalsguiden som finns på vår webbplats. Den kan hjälpa dig att göra ett genomtänkt fondval. Ett fondbyte gör du enklast genom att logga in med e-legitimation, BankID eller Mobilt BankID på vår webbplats. Om du inte har tillgång till det kan du i stället beställa hem en fondbytesblankett som du får fylla i och skicka in till oss med post. Den hittar du här. Det kostar ingenting att göra ett fondbyte hos oss och du kan byta fonder så ofta du vill.</p>	<p>Kunden kan här ha förväxlat försäkringskostnaden hos systerbolaget Allra Försäkring med en extra förvaltningskostnad. Möjligen har Allra varit otydlig i sin information, och vi kommer att se över om det finns skäl för förbättring här.</p>
2016-09-21	<p>Informerar att vi ej har samarbete med Allra och att kund måste kontakta dem för att uppsäga av avtal.</p>	
2016-10-25	<p>Kunden ringer och undrar om hen ska vara kvar i förvaltningsbolaget Allra. Hen har varit med i flera år och betalar drygt 500 kronor per år. jag ger info om att vi avråder för fondbolag. Att hen kan välja själv och att hen kan ta AP7 såfa om hen inte har något eget intresse. Kunden har ingen personlig kod men jag skickar och hen kommer att ringa för mer info när koden kommer. inget byte av fonder har skett sedan 2012-03-09. Allra Strategi Försiktig.</p>	<p>Kan möjligen ha missförstått att kund ej betalar för förvaltningstjänst utan för försäkring.</p>

2016-10-27	kund ringer angående fondbytesblanketter som hen har fått, info om att hen får kontakta den fondförvaltaren hen har varit i kontakt med (Allra)	Kundtjänstävarende
2016-10-28	Förvaltningsföretaget Allra har ringt kund och gett kunden felaktiga uppgifter om en försäkring man måste ha i premiepensionen. Kunden har sagt ifrån sig avtalet med Allra och tagit bort autogiro hos dem så att inte mer ska dras, hen vill inte ha kvar avtalet. Hen har därefter fått flera e-post från dem att hen behöver meddela dem sina autogirouppgifter. Hen ringer upp Allra och hävdar att hen inte har något avtal med dem, Allra säger att det har hen visst, "man måste ha en försäkring i premiepensionen...." Hen ska kontakta dem igen och även för sin partners räkning som är i samma situation.	Har kund fått information om att försäkring är ett måste är detta felaktigt, vilket inte är ok. Vi kommer att se över hur vi kan strama åt de redan idag mycket hårda kontrollerna och utbildningskraven för våra anställda.
2016-11-01	Kunden känner sig lurad av ALLRA då de är påstridiga och utger sig vara PPM och fick på så sätt kunden att byta fonder via sitt mobila BankID.	Det är självklart inte ok om en medarbetare har ringt från Allra och påstått sig företräda Pensionsmyndigheten och på andra sätt försökt styra kunden. Vi kommer att se över hur vi kan strama åt de redan idag mycket hårda kontrollerna och utbildningskraven för våra anställda.
2016-11-07	Kund ringer och har sagt upp avtal med Allra premiepensionsförvaltare. Allra har informerat kunden att premiepensionen från oss måste tas ut i åldern 61-67 år, därefter fryser premiepensionen inne. Informerar kunden att Allra har gett felaktig information och att premiepensionen kan tidigast tas ut från 61 års ålder men det finns inget tak uppåt i åldrarna.	Det är självklart inte ok om en medarbetare har ringt från Allra och gett felaktig information. Vi kommer att se över hur vi kan strama åt de redan idag mycket hårda kontrollerna och utbildningskraven för våra anställda.
2016-11-08	Allra - Har blivit lurad att ingå i avtal, kund är ej medveten om deras höga avgifter och kostnader	Det är allvarliga uppgifter att en kund känner sig lurad. Vi är dock osäkra på vilka kostnader kund hänvisar till då den sedvanliga fondavgiften om 0,36-0,48% är det enda man som premiepensionssparare betalar för att ha sitt kapital placerat i Allras fonder - inga andra avgifter.

2016-11-14	Allra har beställt fondbytesblankett och kod till kund utan kunds vetskap om detta.	Om Allra skulle beställt detta till kund utan vetskap är detta mycket allvarligt. Det är dock svårt att avgöra hur detta skulle ha skett utan kontakt med kunden.
2016-11-17	falcon info om senaste brevet och beställer ny kod åt kund, hen har återigen anlitat ett annat rådgivningsföretag Allra, jag har informerat hen att det är inga bolag som pensionsmyndigheten samarbetar med	Kundtjänstärende
2016-11-23	Kunden har både Allra (med återbetalningsskydd) och Prognosia som fondförvaltningsföretag. Båda kostar. Kunden ska säga upp båda avtalen eftersom hen känner att de är inte till hens fördel. Allra tar 1000 kr per år för sin förvaltningstjänst. Ger kunden telefonnummer till Hallå Konsument ifall Allra eller Prognosia blir besvärliga. Skickar fondbytesblankett.	Kund har ej synpunkt på pension, enbart försäkringen hos Allra. Dessa kan avslutas närsomhelst och är utan bindningstid.
2016-11-23	Kund har blivit uppringd av Allra som erbjudit sig att förvalta kunds premiepension, kund har för närvarande förvaltning av Svenska Fonder, Allra har dock sagt till kund att de är på väg att avslutas/gå i konkurs.	Möjligen har Allra sagt något om Svensk Fonder som ej stämmer men i övrigt ingen felaktig information. Med det sagt är det viktigt att våra kunder känner sig väl informerade, och vi kommer att se över om det finns skäl för förbättring.
2016-11-29	Kunden känner sig inte nöjd med fondförvaltningsföretaget Allra och deras fond Allra strategi Försiktig. Kunden vill inte precisera men de känns inte bra. Kunden kommer att säga upp avtalet med Allra och byta fond själva. Hen vet inte vilken avgift de har tagit för tjänsten.	Kundtjänstärende
2016-12-01	Allra loggade in och gjorde ett fondbyte med kundens e-leg, kunden trodde de skulle byta fonder på hens tjänstepension. Har informerat att kund kan beställa ett nytt fondbyte och lägga på kö.	Vårt mål är att det ska vara enkelt att vara kund hos oss, och vi är måna om personlig service. I detta fall verkar vi ha varit otydliga med kunden, något som såklart inte är bra.

2016-12-01	Kund vill byta förvaltare från Allra till pensionsmyndigheten. Kund ska välja AP7såfa och undrar om det är det enda hen behöver göra. Jag informerar att det inte säger upp avtalet kund har med Allra utan kund behöver själv kontakta dessa. Kund meddelar att hen har en efterlevandeförsäkring hos Allra för 79kr/månaden som kund kan ha kvar hos dom även om kund vill byta till ap7såfa. några övriga avgifter kommer inte till. Jag har informerat att jag inte vet något om detta efterlevandeskydd, men att det ligger utanför den allmänna pensionen.	Kund vill byta fond men behålla försäkring.
2016-12-02	Kunden berättade att hen hade först prognosia som sedan bytte till Allra. Nu hade kunden kontaktat det bolaget då hen ville säga upp det avtalet. Då sade fondbolaget allra att då skulle hen inte få efterlevandeskydd till sina barn för det var en sådan försäkring. Nu känner sig kunden tveksam till det, för hen kan ju inte byta sina fonder då. Jag förklarade hur efterlevandeskydd fungerar när det gäller premiepension. Jag försökte förklara hur man kan tänka att är det värt att vara kvar med den försäkringen och betala 79 kr i månaden resten av sitt liv. Kunden sa själv då att då kan hen spara dessa pengar och spara i något annat som hen kan bestämma själv och sedan byta sina egna fonder utan att blanda in någon annat bolag.	Avser premiepensionsförsäkringen och inte Allras fonder. Med Allra Försäkring är du försäkrad även om du ej har Allras fonder
2016-12-07	Kunden berättar att hen varit i kontakt med Allra och att dom upplyst kunden att man bara kan få del av arvsvinsterna i premiepensionssystemet om man har en premiepensionsförsäkring hos Allra. Detta har kunden betalat 79:- per månad för. Kunden har nu sagt upp detta avtal. Kunden berättar själv att hen har innehav Allra Modig, Lagom och Ränta och att hen vill byta till AP7 Såfa. Kunden har själv beställt en fondbytesblankett. Jag informerar om hur den ska fyllas i.	Att en kund vill byta fond ser vi inte som ett klagomål. Däremot kan det framkommit felaktig information kring försäkringen att kunden vill byta fond kan ej ses som ett klagomål. Med det sagt är det viktigt att våra kunder känner sig väl informerade, och vi kommer att se över om det finns skäl för förbättring.

2016-12-07	Synpunkter om Allra fondservice, kund önskar gå ur dom pga dålig utveckling.	<p>Detta är att betrakta som ett kundtjänstäreende med syftet att byta fond. Allra har gett absoluta merparten av våra sparare en genomsnittlig årlig avkastning om 8 procent de senaste åren, men trots det så delar vi uppfattningen att avkastningen hade kunnat vara bättre. Styrelsen har nu initierat en översyn av fonderbjudandet.</p>
2016-12-08	<p>Kund har varit kund hos Allra mellan 2010-2016, tidigare Svensk Fondservice. Sedan 2010 har kund haft Allra och betalat en avgift per år på cirka 579 kronor. fram till och med 2012 så har det gått bra, de har varit aktiv, men därefter har kunden endast fått betala fakturor. och bolaget har inte haft någon aktiv förvaltning som de har sagt. sedan har de lagt på ett efterlevandeskydd från 2014 då det inte gick att göra fondbyten med pinkod längre. Då har de haft gratis förvaltning, men har tagit en avgift för efterlevandeskyddet. vad avgiften för efterlevandeskyddet var framgick inte i samtalet. Efterlevandeskyddet har kund sedan förstått att den endast gäller vid en olycka. Annars gäller inte skyddet. Nu 2016 har kund bråkat med bolaget som ändå påstår sig ha haft en aktiv förvaltning ända fram till 2014 till och med då vi tog bort möjligheten att byta fond med pinkod. Kund har pratat med konsumentverket och finansinspektionen, jag har meddelat att vi samlar in denna typ av synpunkter för att få en tydligare bild av den problematik som finns för kunder. Kund förstår varför vi tog bort möjligheten till att göra fondbyten med pinkod och tycker att det var bra gjort. Men enligt kund så känner hen sig verkligen grundlurad av detta bolag.</p>	<p>Det här är allvarliga uppgifter och det är inte ok om en kund har betalat för tjänster som inte utförts. Vi kommer att se över hur det som påstås i klagomålet kan ha inträffat, och om det finns anledning att förbättra våra rutiner.</p>

2016-12-19	<p>Advisor och Zensum</p> <p>Zensum hörde av sig i somras och Advisor nyligen igen då hen hade dom förut. Zensum sålde in sig till hen genom att säga att Advisor gått jättedåligt och att Zensum skulle göra det bättre. Hen går med på erbjudandet och Advisor ringer nu till hen i och med hen inte längre var hos dom. Dom avfärdar då påståendet om att fonderna gått dåligt och säger att Zensum har inget tillstånd att göra byten eller finnas marknaden. Detta var oklart, medans som säger att det bara är advisor och 3 andra bolag som har detta "Tillstånd"</p> <p>Hen hade även idag blivit kontaktad utav Allra. Advisor ville ha 2 000:- för 5 års förvaltning igen, då hen nyligen hade betalat detta innan hen gick till Zensum.</p>	Kundtjänstärende
2016-12-20	<p>Kund är förvirrad, hen har haft så många fondförvaltare genom tiden, hen ger mig koden och vi går igenom innehavet tillsammans, hen säger att hen tidigare har haft Allra som fondförvaltare, vilket man ser i fonderna. Idag har hen fått en fondbytesblankett och ett innehav där det framgår att hen har IKC fonder, jag googlar och hittar fram till Avanza. Dock är det inget hen känner igen. Hen hade blivit uppringd förra veckan av Svenska fonder som ville ta över hens innehav. Jag förklarar vad vi tycker och tänker ang fondförvaltare. Och hen är väldigt nöjd med hjälpen då hen var orolig att hen blir lurad.</p>	Kundtjänstärenkta som ej är att betrakta som klagomål mot Allra. Kund har inte Allra utan har tidigare haft det.
2016-12-22	<p>Kund har precis pratat med Allra, hen har loggat in med BankID och Allra har då sagt att de skulle byta fonder till hens fördel. När hen lägger på kommer hen på att hen redan har Advisor. Informerat att kontakta Allra och att om de har gjort fondbyte idag kan hen själv stoppa det under dagen. Kund har ingen kod så beställt en sådan till hen. Kund går in under samtalet och stoppar pågående fondbyte.</p>	Allra har enligt överenskommelse med kund hjälpt denne bytte till Allras Fond. Kund väljer sen att byta tillbaka till Advisor.