

## Vilkår for LOfavør Pensjon av 01.11.2008

### 1. Innledende bestemmelser

LOfavør Pensjon (pensjonsspareavtalen) består av kjøpsblanketten, avtaledokumentet og vilkårene.

LOfavør Pensjon omfatter sparing med investeringsvalg uten garantert avkastning, med betalingsfritak. Kunden bestemmer selv hvordan spareverdien skal investeres og står risikoen ved kurssvingninger. Den enkelte pensjonsspareavtale tilordnes andeler i verdipapirfond og eventuelt andre investeringsalternativer som Selskapet tilbyr.

For LOfavør Pensjon gjelder vilkårene slik det fremgår av avtaledokumentet. Teksten i avtaledokumentet gjelder foran vilkårene. Avtaledokumentet og vilkårene gjelder foran fravikelige lovbestemmelser (se opplistingen i neste avsnitt). For plasseringer i åpen investeringsprofil gjelder dessuten de underliggende fonds vedtekter. Vilråene gjelder foran vedtektene. Tilsvarende gjelder egne retningslinjer for hver investeringsportefølge. Vilråene gjelder foran retningslinjene.

For LOfavør Pensjon gjelder:

- Lov av 16. juni 1989 nr. 69 om forsikringsavtaler (forsikringsavtaleloven), med forskrifter og regler.
- Lov av 10. juni 2005 nr. 44 om forsikringsvirksomhet (forsikringsvirksomhetsloven), med forskrifter og regler.
- Visse bestemmelser i lov av 12. juni 1981 nr. 52 om verdipapirfond, med forskrifter og regler.
- Lov av 26. mars 1999 nr. 14 om skatt av formue og inntekt, med forskrifter og regler.
- Lov av 27. juni 2008 nr 62 om individuell pensjonsordning.
- Andre bestemmelser gitt i, eller med hjemmel i lov.

LOfavør Pensjon er hjemlet i kapittel 4 i Lov av 27. juni 2008 nr 62 om individuell pensjonsordning.

Norsk rett gjelder for øvrig.

### 2. Definisjoner og forklaringer

**Selskapet:** SpareBank 1 Livsforsikring AS, foretaksnr. 915 651 321.

**Kunde:** Den som inngår pensjonsspareavtalen med Selskapet. Kunden er også den person hvis liv og helse forsikringen knytter seg til og som vil utløse Selskapets forpliktelser. Kunden har eiendomsretten til pensjonsspareavtalen.

**Barn:** Kundens barn under 21 år, herunder stebarn og fosterbarn, som kunden ved sin død forsørget eller pliktet å forsørge.

**Samboer:** Person som kunden

1. har felles bolig og felles barn med, eller
2. lever sammen med i ekteskaps- eller partnerskapsliknende forhold når det godtgjøres at forholdet har bestått uavbrutt de siste fem år før kundens død, og det ikke foreligger forhold som ville hindre at lovlig ekteskap eller registrert partnerskap ble inngått.

**Arbeidsuførhet:** Helt eller delvis tap av evne til inntektsgivende arbeid på grunn av sykdom eller ulykke. Når graden av arbeidsuførhet fastsettes, blir det tatt hensyn til hvilken inntekt kunden kan oppnå ved ethvert arbeid som kunden kan utføre.

**Karenstid:** Tiden fra arbeidsuførheten inntreffer til betalingsfritaket starter. Karenstidens lengde er tolv måneder.

**Forsikringssum:** Grunnlag for betalingsfritak. Terminbeløp som skal overføres til pensjonsspareavtalen hvis kunden blir 100 % arbeidsufør. Forsikringssummen er angitt per år og utgjør kundens avtalte innbetaling.

**Aktivaklasser:** En spesifikk kategori av verdipapirer, eksempelvis aksjer og rentepapirer m.m.

**Børsdager:** De dager i året hvor Oslo Børs og eventuelle andre utenlandske børser er åpne for kjøp og salg.

**Oppgjørsdager:** Antall dager forvalter bruker til innløsning av andeler.

#### **Gebyrer:**

- **Forvaltningsgebyr:** Prisen for forvaltning av LOfavør Pensjon.
- **Risikopris:** Prisen for rett til betalingsfritak

**Fond:** Verdipapirfond, jf lov om verdipapirfond § 1-2 nr. 1.

**Investeringsportefølje:** En gitt sammensetning av fond som tilbys av Selskapet som ett blant flere helhetlige plasseringsalternativ til enhver tid. Selskapet vil kunne endre fond og fondssammensetning i investeringsporteføljene løpende. Graden av risiko knyttet til den enkelte investeringsportefølje som selskapet tilbyr forholder seg til dens forholdsmessig andel (vekting) i henholdsvis bankkonto, rente- og/eller aksjefond m.m. Retningslinjer for hver enkelt investeringsportefølje er tilgjengelig på forespørsel til Selskapet.

#### **Åpen investeringsprofil / egen**

**fondsportefølje:** Et investeringsvalg hvor kunden selv har anledning til å velge blant ulike fond som tilbys av Selskapet til enhver tid. Kunden velger selv sammensetning av fond som utgjør en egen fondsportefølje. Vedtektene for det enkelte fond er tilgjengelig på forespørsel til Selskapet.

**Investeringsvalg:** Kundens valg av de investeringsporteføljer Selskapet til enhver tid tilbyr, eller kundens sammensetning av andeler i henholdsvis bankkonto, rente- og aksjefond m.m. innenfor åpen investeringsprofil.

**Rebalansering:** Omfordeling av midlene slik at fordelingen tilsvarer den avtalte vektingen i investeringsporteføljen. For nærmere beskrivelse, se punkt 12 om rebalansering.

**Reinvestering /fondsbytte:** Fondsbytte eller endring av investerings sammensetningen for avtalen.

**Pensjonskapitalbevis:** Bevis som utstedes ved avbrudd av spareavtalen eller ved pensjonsalder. Pensjonskapitalbeviset viser

kundens rett til alderspensjon, jf Lov om individuell pensjonsordning §§ 2-3 og 2-5.

**Pensjonsalder:** Alder hvor utbetaling av alderspensjon starter.

**Innbetalingstid:** Tiden fra første innbetaling er mottatt av Selskapet til opphørsdato for avtalte innbetalinger.

**Sparetid:** Tiden fra første innbetaling er mottatt av Selskapet til pensjonsalder.

**Utbetalingstid:** Tiden fra første til siste utbetaling finner sted.

**Avtaleperiode:** Tiden fra avtalen er etablert til siste utbetaling er foretatt.

**Spareverdi:** Markedsverdien på pensjonsspareavtalen.

### **3. Verdivurderingsdato**

Dato for plassering eller innløsning av investeringene i følgende situasjoner:

#### **Første innbetaling:**

Plassering påbegynnes senest fem børsdager etter at melding om innbetaling til Selskapet er mottatt av Selskapet.

#### **Senere innbetalinger:**

Plassering påbegynnes senest fem børsdager etter at melding om innbetaling til Selskapet er mottatt av Selskapet.

#### **Reinvestering /fondsbytte:**

Justering påbegynnes senest første børsdag etter at melding om ønsket reinvestering er mottatt av Selskapet.

Tegning av andeler vil normalt ikke bli foretatt før Selskapet har mottatt sluttsedler (bekreftelser) med opplysninger om innløst beløp fra forvalter(e) for alle forutgående innløsninger. I denne perioden tildeles ikke renter. Reinvestering kan ikke gjennomføres før to børsdager etter at tidligere transaksjoner er gjennomført.

#### **Flytting til annet selskap:**

Overføring av midlene til nytt selskap skjer etter de lovbestemmelser og regler for flytting som gjelder til enhver tid.

**Dødsfall:**

Dersom innløsning av investering skal skje i forbindelse med dødsfall, skal denne påbegynnes senest fem børsdager etter at melding om kundens dødsfall vedlagt fullstendig dokumentasjon (dødsattest, skifteattest etc.) for utbetaling, er mottatt av Selskapet.

**4. Ikrafttredelse**

Hvis ikke annet er avtalt, trer pensjonsspareavtalen i kraft når Selskapet har mottatt kundens skriftlige aksept og første innbetaling.

**5. Innbetaling**

Innbetalinger skal skje i henhold til nærmere avtalt betalingsplan, se avtaledokumentet.

Kunden kan endre betalingsplanen ved melding til Selskapet. Uten å endre betalingsplanen kan kunden for det enkelte år foreta en innbetaling til individuell pensjonsspareavtale med betalingsfritak som er 25 prosent høyere eller lavere enn det som følger av betalingsplanen, likevel slik at grensen for maksimal årlig innbetaling etter lov om individuell pensjonsordning ikke overskrides. Kunden kan også gi Selskapet melding om at innbetaling etter betalingsplanen helt eller delvis ikke vil bli foretatt for en periode på inntil ett år.

Dersom kunden endrer eller unnlater å foreta betaling i henhold til forrige avsnitt, skal kunden likevel betale premier for betalingsfritaket.

Innbetalinger til en avtale som allerede er i kraft skal alltid identifiseres med avtalenummer. Dersom slik informasjon mangler, er feil eller er uleselig, vil investeringen kunne bli forsinket. Selskapet påtar seg ikke ansvaret for kursendringer og/eller renter i den tid som derved går tapt. Viser det seg at innbetalingen ikke kan henføres til en bestemt avtale, har Selskapet rett til å tilbakeføre beløpet uten tillegg av renter.

Etter fradrag for gebyrer, plasseres mottatte innbetalinger i henhold til kundens investeringsvalg. Investeringen i fondsandeler skal skje umiddelbart og innen fem børsdager etter at innbetalingen er valuert Selskapets konto eller på dato som kunden har angitt hvis denne ligger lenger frem i tid. Innbetalingen godskrives ingen avkastning før fondsplasseringen har skjedd.

I utbetalingstiden tillates ikke ytterligere innbetalinger.

Hvis kunden ikke lenger oppfylder vilkårene for medlemskap i LO kan det ikke lenger foretas innbetalinger på pensjonsspareavtalen. Uføreerstatning som er innvilget før medlemskapet opphørte fortsetter, men uten rett til økt erstatning ved eventuell framtidig økning av uføregrad.

**6. Opphør av innbetaling**

Kunden kan når som helst avbryte pensjonsspareavtalen ved melding til Selskapet. Har kunden ikke foretatt innbetaling og Selskapet etter forfall har sendt kunden et varsel med krav om innbetaling, skal pensjonsspareavtalen anses avbrutt av kunden tre måneder fra den dato varselet ble sendt, med mindre kunden foretar innbetaling innen utløpet av samme tre månedersperiode. Dette gjelder likevel ikke hvis kunden har gitt Selskapet melding som nevnt i punkt 5. Ved avbrudd av pensjonsspareavtalen skal Selskapet utstede pensjonskapitalbevis etter Lov om individuell pensjonsordning § 2-3.

Avbrudd av pensjonsspareavtalen medfører også avbrudd av retten til betalingsfritak. For øvrig gjelder forsikringsavtalelovens regler om avbrudd av forsikringsavtale og manglende premieinnbetaling.

**7. Priser og vilkår. Endringer**

Selskapet belaster forvaltningsgebyr og risikopris.

Selskapet har rett til å endre satsene for forvaltningsgebyr og risikopris og til å gjøre endringer i vilkårene. Slike endringer må meldes til Kredittilsynet.

Selskapet har rett til å endre vilkårene i avtaleperioden slik at de til enhver tid er i samsvar med forsikringsavtaleloven, verdipapirlovgivningen, tilsynslovgivningen for forsikringsvirksomhet, alle med tilhørende forskrifter, samt skattelovgivningen (se lovhenviingen i punkt 1 og 2). Samme rett har Selskapet til å foreta endringer i samsvar med generelle og konkrete retningslinjer fra offentlige myndigheter i henhold til forannevnte lovgivning. For øvrig kan Selskapet foreta endringer som er av praktisk og redaksjonell art i disse bestemmelser.

## **8. Investeringsvalg**

Kunden angir på kjøpsblanketten sitt investeringsvalg. Dette investeringsvalget legges også til grunn ved investering av senere innbetalinger, med mindre Selskapet har fått skriftlig melding om eventuelle endringer, jf punkt 9.

Investering i fond foretas hos offentlig godkjente fondsforvaltere. Kjøp og salg av fondsandeler skjer til gjeldende kurs den dag ordren gjennomføres. Forøvrig gjelder prospekt og vedtekter for det enkelte fond.

Selskapet vil være eier av fondsandelene og utøve de rettigheter som er knyttet til disse. Fondsandelene vil bli registrert i eget kunderegister, slik at andelene til enhver tid knyttes til de pensjonsspareavtaler de er tilordnet.

Kunden kan velge blant de forhåndsdefinerte investeringsporteføljer som tilbys av Selskapet til enhver tid, eller opprette sin egen fondsportefølge (åpen investeringsprofil) blant de fondene Selskapet tilbyr til enhver tid.

## **9. Kundens rett til endringer**

Kunden kan når som helst foreta nye investeringsvalg. Endringene gjennomføres av Selskapet, som omfordeler (innløser og reinvesterer) midlene tilordnet avtalen til aktivasammensetningen i den investeringsporteføljen som velges, eller foretar det ønskede fondsbyttet i åpen investeringsprofil.

Fondsbytte i Åpen investeringsprofil eller bytte av investeringsportefølge vil skje til gjeldende kurs for kjøp og salg av fondsandeler den dag transaksjonene gjennomføres. Melding om omplassering av fond eller endring av investeringsportefølge skal skje skriftlig til Selskapet. Videre gjelder reglene i punkt 3 om reinvestering/fondsbytte.

Kunden kan når som helst kreve endringer i spare- eller utbetalingstid, eller i avtalte innbetalinger, innenfor gjeldende lovverk. Kunde som ønsker endringer må gi Selskapet skriftlig melding om dette.

Endringer på en avtale skal alltid identifiseres med avtalenummer. Dersom slik informasjon mangler, er feil eller er uleselig, vil endringen kunne bli forsinket. Selskapet har ikke ansvar for kursendringer og/eller renter i den tid som derved går tapt.

## **10. Selskapets rett til endringer i investeringsvalgmulighetene**

**10.1 Investeringsportefølge**  
Selskapet forbeholder seg retten til å endre fondssammensetningen jf. punkt 2, definisjon av investeringsportefølge.

**10.2 Åpen investeringsprofil**  
Selskapet forbeholder seg retten til å begrense tilbudet av antall fond og ta inn nye fond. For øvrig gjelder retningslinjer i det enkelte fond.

## **11. Stenging eller annen avslutning av investeringsvalgmuligheter**

Selskapet forbeholder seg retten til å endre hvilke investeringsvalg som tilbys. Dersom Selskapet ikke lenger tilbyr investeringsalternativet, vil kunden ikke kunne plassere flere midler i dette alternativet. Midler som allerede er plassert i et investeringsalternativ som opphører/avvikles, kan kreves overflyttet av Selskapet til andre investeringsalternativer Selskapet da tilbyr.

Med mindre omstendigheter utenfor Selskapets kontroll inntreffer, vil Selskapet på forhånd informere kunden om endring av

investeringsoalternativene. Dersom kunden ikke innenfor en nærmere angitt tidsfrist tar stilling til hvordan midlene skal plasseres, vil midlene bli plassert i et annet investeringsalternativ som tilbys av Selskapet. Nærmere opplysninger om dette vil bli gitt.

## 12. Rebalansering

I en valgt investeringsportefølje vil den forholdsmessige andel (vekting) i henholdsvis renter og aksjer være uendret. Dersom markedsutviklingen for en aktivaklasse fører til at det oppstår et avvik utover den terskelverdi som er oppgitt i retningslinjene for angjeldende investeringsportefølje, foretas en omfordeling (rebalansering) av midlene slik at fordelingen igjen tilsvarer den avtalte vektingen i investeringsporteføljen. Se nærmere detaljer om dette i retningslinjene for hver portefølje.

Rebalansering gjelder kun for Selskapets investeringsporteføljer, ikke åpen investeringsprofil.

Rebalansering foretas kvartalsvis.

Selskapet forbeholder seg retten til å foreta justeringer i tidsintervallene for rebalansering, samt hvilke verdimesse avvik som utløser rebalansering.

## 13. Utbytte

Eventuelt utbytte fra pengemarkedsfond, obligasjonsfond og enkelte aksjefond tildeles i form av nye andeler i de respektive fondene.

## 14. Investeringsrisiko

Det er kunden selv som bærer risikoen for verdifall på sin sparing. Avkastningen kan bli både positiv og negativ. Den fremtidige verdien av innbetalte beløp kan derfor få en negativ utvikling avhengig av hvilke investeringsalternativer som velges. Den faktiske verdien og avkastningen pensjonsspareavtalen får i fremtiden, vil blant annet avhenge av markedets utvikling, gebyrer og forvalternes dyktighet. Historisk avkastning gir ingen garanti for fremtidig avkastning. Av Selskapets lister over investeringsvalg fremgår alternativenes risiko.

## 15. Gjenkjøp/overdragelse/pantsettelse

Det er ikke anledning til å foreta gjenkjøp, pantsettelse eller overdragelse av LOfavør Pensjon.

## 16. Utbetaling av alderspensjon

Pensjonsalderen fremkommer av avtaledokumentet og kan senere endres innenfor de rammer som følger av gjeldende lovgivning til enhver tid.

Dersom årlig pensjonsytelse blir mindre enn 20 prosent av folketrygdens grunnbeløp, kan utbetalingsperioden settes ned til det antall hele år som vil gi årlig pensjonsytelse på om lag 20 prosent av grunnbeløpet.

Pensjonen utbetales månedlig etterskuddsvis og opphører ved avtalt opphørsalder, senest ved kundens død.

## 17. Betalingsfritak

Rett til betalingsfritak inntreffer når kunden har vært minst 20 % sammenhengende arbeidsufør utover avtalt karenstid på grunn av sykdom eller ulykke inntruffet i innbetalingstiden. Betalingsfritaket starter ved karenstidens slutt og varer så lenge arbeidsuførheten er minst 20 %, men ikke ut over den avtalte opphørsdatoen for innbetalingene. Betalingsfritaket er ved en uføregrad på 100 %, lik forsikringssummen som gjaldt når arbeidsuførheten inntraff. Betalingsfritaket innvilges i forhold til graden av arbeidsuførhet til enhver tid.

Når betalingsfritak er innvilget øker fritaksbeløpet med 3 % årlig. Første regulering skjer ved utløpet av måneden ett år etter karenstidens slutt og deretter på påfølgende årsdager så lenge kunden er ufør.

Ved lavere uføregrad enn 100 % økes bare forholdsmessig del av fritaksbeløpet. Avtalt betalingsplan endres i henhold til økning i erstattet betalingsfritak.

Ved endring av uføregrad erstattes betalingsfritak i henhold til ny avtalt betalingsplan og ny uføregrad.

Erstattet betalingsfritak kan aldri overstige grensen for innbetaling fastsatt i lov om individuell pensjonssparing § 1-3.

Risikopremie for betalingsfritaket må betales frem til søknad om fritak er avgjort, se for øvrig pkt 5.

## **18. Begrensninger i retten til betalingsfritak**

**Retten til betalingsfritak inntreffer ikke når arbeidsuførheten skyldes sykdom eller lyte som kunden hadde og må antas å ha kjent til ved etablering av avtalen, og som innen to år deretter medfører arbeidsuførhet, jf. FAL § 19-10. Bestemmelsen gjelder også ved økning av avtalt innbetaling og dermed økt forsikringssum.**

Selskapets erstatningsplikt faller bort dersom kunden forsettlig har fremkalt eller forverret arbeidsuførheten. Selskapet er likevel erstatningspliktig dersom kunden på grunn av sin alder eller sinnstilstand ikke kunne forstå rekkevidden av sin handling.

## **19. Utbetaling ved død**

Dør kunden før pensjonsspareavtalen er trådt i kraft, utbetales spareverdien. Det samme gjelder for økningen i spareverdien dersom kunden dør før en endring av pensjonsspareavtalen er satt i kraft.

Dersom kunden dør etter at pensjonsspareavtalen er trådt i kraft, utbetales spareverdien som etterlattepensjon i samsvar med reglene i lov om individuell pensjonsordning § 2-8. Det samme gjelder pensjonskapital i henhold til pensjonskapitalbevis utstedt etter lov om individuell pensjonsordning.

Etterlattepensjonen utbetales månedlig etterskuddsvis og opphører ved avtalt opphørsalder, senest ved utgangen av måneden etterlatte dør. For mye utbetalt kan kreves tilbake.

Dersom kunden ikke har etterlatte etter Lov om individuell pensjonsordning § 2-8, utbetales pensjonskapitalen som et engangsbeløp til dødsboet.

## **20. Overskudd**

LOfavør Pensjon gir ikke rett til andel av Selskapets overskudd ut over den investeringsgevinst som godskrives spareverdien.

## **21. Avtalens opphør**

Avtalen opphører ved avtalt opphørstidspunkt eller ved kundens tidligere død.

Hvis kunden har etterlatte med rett til etterlattepensjon etter lov om individuell pensjonsordning § 2-8, opphører avtalen først ved opphørstidspunkt for etterlattepensjonene eller ved etterlattes død.

Ved opphøret utbetales eventuell gjenstående sparesaldo til dødsbo.

## **22. Flytting**

Pensjonsspareavtalen kan overføres til en annen institusjon etter Lov om individuell pensjonsordning § 1-5. Verdien som overføres er lik spareverdi på overføringstidspunktet. Selskapets frist for å overføre midlene er én måned fra det tidspunkt oppsigelsen og annen nødvendig dokumentasjon er kommet frem til Selskapet. I spesielle tilfeller kan retten til innløsning være begrenset i henhold til lov om verdipapirfond av 12. juni 1981 nr. 52 §§ 6-8 og 6-9.

## **23. Gjenopptak**

Hvis Selskapets ansvar har opphørt før avtalt opphørstidspunkt, og avtalen på dette tidspunktet har vært i kraft i minst 1 år, har kunden rett til å gjenoppta innbetalinger på avtalen.

Retten til gjenopptak gjelder i 6 måneder fra selskapets ansvar opphørte.

## **24. Sammenslåing av pensjonsrettigheter**

Alderspensjonskapital knyttet til andre individuelle pensjonskapitalbevis kan slås sammen med og inngå i pensjonskapitalen til pensjonsspareavtalen etter de regler som til enhver tid gjelder.

## **25. Opplysningsplikt og konsekvenser av å gi uriktige opplysninger**

### Opplysningsplikt

Ved inntruffet dødsfall eller uførhet skal den som er berettiget til en eventuell erstatning uten ugrunnet opphold gi Selskapet de opplysninger som er nødvendig for å kunne utbetale erstatningen eller innvilge betalingsfritak.

### Følgene av uriktige opplysninger

Den som gir uriktige eller ufullstendige opplysninger som vedkommende vet eller må forstå kan føre til erstatning vedkommende ikke har krav på, mister enhver rett til erstatning etter denne og andre avtaler vedkommende har med selskapet.

Er forholdet lite klanderverdig, bare angår en liten del av kravet eller dersom det foreligger særlige grunner, kan han eller hun likevel få delvis erstatning.

## **26. Selskapets rett til å innhente opplysninger**

I forbindelse med behandling av krav om erstatning, har Selskapet rett til å søke opplysninger hos lege, sykehus, trygdekontor eller andre. Selskapet kan også kreve at kunden blir undersøkt av uavhengig lege som ikke har spesiell tilknytning til Selskapet. Legens honorar betales av Selskapet. Hvis kunden motsetter seg slik undersøkelse, kan det få betydning for Selskapets plikt til å betale erstatning.

## **27. Renter ved forsinket erstatningsbehandling**

Når det har gått mer enn to måneder siden melding om forsikringstilfellet, vedlagt fullstendig dokumentasjon (dødsattest, skifteattest etc.), ble sendt, betaler Selskapet renter av utbetaling i henhold til

FAL § 18-4. Forsømmer den berettigede til erstatningen å gi opplysninger eller å utlevere dokumenter som nevnt foran, kan vedkommende ikke kreve renter for den tid som går tapt ved dette, jf. FAL § 18-4 tredje ledd.

## **28. Foreldelse**

Krav mot Selskapet foreldes i henhold til bestemmelsene i FAL § 18-6.

## **29. Force majeure**

Under stenging av børs eller tilsvarende kriseforhold kan Selskapet med Kredittilsynets samtykke suspendere de forpliktelser Selskapet har etter pensjonsspareavtalen.

## **30. Krig**

Hvis Norge kommer i krig, kan pensjonsspareavtalen endres, jf. forsikringsvirksomhetsloven § 9-26.

## **31. Retten til å kreve nemndbehandling**

Ved tvist mellom partene, kan partene i henhold til forsikringsavtaleloven § 20-1 kreve nemndbehandling hos Forsikringsklagekontoret, Postboks 53 Skøyen, 0212 Oslo. Klager relatert til utbetalinger kan også rettes til Selskapets interne klageordning, som består av Forsikringsombudet og SpareBank 1s Klagenemnd for forsikrings saker (Klagenemnda).