

Interessenkonflikt

Ziel

Diese Leitlinie zu Interessenkonflikten (nachstehend die «Leitlinie») soll das für Swiss Life (Liechtenstein) AG (nachstehend «Swiss Life Liechtenstein») geltende Rahmenwerk für die Lösung von Interessenkonflikten beschreiben und berücksichtigt die Auflagen der EU-Versicherungsvertriebsrichtlinie 2016/97 (nachstehend die «IDD») und entsprechender nationaler Gesetze, welche die IDD in Bezug auf Interessenkonflikte umsetzen.

Swiss Life Liechtenstein weiss, dass im gewöhnlichen Geschäftsablauf Interessenkonflikte entweder dauerhaft oder gelegentlich entstehen können. Vorbehaltlich der Einhaltung der geltenden Gesetze und Vorschriften ist es nicht problematisch oder unethisch, wenn solche Situationen eintreffen. Der Missbrauch solcher Situationen ist jedoch unzulässig und Swiss Life Liechtenstein verpflichtet sich deshalb, diese Interessenkonflikte, die im Rahmen ihres Geschäftsablaufs entstehen können, so zu lösen, dass ihr Missbrauch unterbunden wird und die Versicherungsnehmer, Mitarbeitenden und sonstigen Gegenparteien von Swiss Life Liechtenstein geschützt werden.

Die Mitarbeitenden müssen jederzeit die Interessen von Swiss Life Liechtenstein, deren Versicherungsnehmer und Geschäftspartner über ihre eigenen Interessen und jene der ihnen nahestehenden Personen stellen. Sämtliche Vertragsparteien sollten gleich und auf dieselbe professionelle Art und Weise behandelt werden.

Diese Leitlinie soll den Ruf von Swiss Life Liechtenstein in Bezug auf Integrität und faire Behandlung wahren, die regulatorischen Erwartungen erfüllen und das Vertrauen der Versicherungsnehmer und/oder Geschäftspartner aufrechterhalten. Jeder Mitarbeitende sollte sich darüber im Klaren sein, dass Interessenkonflikte ein umfassendes Reputationsrisiko bergen können.

Swiss Life Liechtenstein ist stets bestrebt, professionell, unabhängig und im besten Interesse der Versicherungsnehmer zu handeln. Ferner ergreift es sämtliche angemessenen Massnahmen, um Interessenkonflikte, die bei der Erbringung versicherungsbasierter Anlageleistungen entstehen können, zu erfassen, zu unterbinden oder zu lösen.

Diese Interessenkonflikte entstehen möglicherweise zwischen:

- Swiss Life Liechtenstein und sonstigen Unternehmen der Swiss Life Gruppe;

- Swiss Life Liechtenstein (entweder als einzelnes Unternehmen oder aufgrund der Interaktion zwischen verschiedenen Unternehmen der Swiss Life Gruppe) und einem Versicherungsnehmer/einem Kunden und/oder Geschäftspartnern von Swiss Life Liechtenstein;
- Mitarbeitenden von Swiss Life Liechtenstein, deren Vertretern oder sonstigen Personen, die direkt oder indirekt durch Kontrolle mit Swiss Life verbunden sind, und einem Versicherungsnehmer und/oder Geschäftspartnern;
- Zwei oder mehreren Versicherungsnehmern und/oder Geschäftspartnern von Swiss Life Liechtenstein.

Geltungsbereich

Die vorliegende Leitlinie gilt für das gesamte Personal von Swiss Life (Liechtenstein) AG.

Swiss Life (Liechtenstein) AG, geschäftsansässig Industriestrasse 56, 9491 Ruggell, Fürstentum Liechtenstein, eingetragen im Handelsregister von Liechtenstein unter der Nummer FL-0002.121.006-0

Diese Leitlinie steht dem gesamten Personal, insbesondere den einschlägigen Funktionen, in geeigneter Weise und effektiv zur Verfügung.

Es wird von jedem Mitarbeitenden, Verwaltungsratsmitglied und vertraglich gebundenen Vermittler von Swiss Life Liechtenstein erwartet, Interessenkonflikte zu erkennen und zu unterbinden. Sollten diese Personen das Gefühl haben, sich in einer Lage zu befinden, in denen sie Schwierigkeiten haben, ihre Pflichten zu erfüllen, müssen sie eine solche Situation zwecks sachgerechter Anleitung umgehend offenlegen.

Generell müssen sämtliche Mitarbeitenden und vertraglich gebundenen Vermittler jegliche Interessenkonflikte dem Leiter ihrer jeweiligen Abteilung oder ihrem direkten Vorgesetzten melden. Sie haben bei der Prüfung vollumfängliche Unterstützung zu leisten, indem sie sämtliche Informationen und Unterlagen vorlegen, die für die Bewertung der Situation benötigt werden.

Die einzelnen Verwaltungsratsmitglieder müssen sämtliche Interessenkonflikte dem Verwaltungsrat auf eigene Initiative melden.

Da Swiss Life Liechtenstein ein Mitglied der Swiss Life Gruppe ist, umfasst diese Leitlinie auch Umstände, von denen Swiss Life Liechtenstein Kenntnis erhält oder erhalten sollte und die aufgrund der Geschäftstätigkeit anderer Unternehmen der Swiss Life Gruppe zu einem Interessenkonflikt führen.

Swiss Life Liechtenstein-Richtlinie

Eine der Swiss Life Liechtenstein-Richtlinien lautet, mit sämtlichen Massnahmen oder Geschäften, die einen Konflikt zwischen den Interessen von Swiss Life Liechtenstein oder deren Mitarbeitenden und den Interessen der Versicherungsnehmer und/oder Geschäftspartner von Swiss Life Liechtenstein auslösen könnten, geschickt umzugehen und gegebenenfalls zu verbieten. Jeder Mitarbeitende ist selbstverständlich dazu verpflichtet, auf tatsächliche oder potenzielle Interessenkonflikte zu achten und diese soweit zutreffend gemäss der Leitlinie zu eskalieren.

Begründung

Wie jede Versicherungsgesellschaft, die international tätig ist und sich durch eine breite Palette an Geschäftsbereichen und Tätigkeiten auszeichnet, begegnet Swiss Life Liechtenstein regelmässig potenziellen Interessenkonflikten. Swiss Life Liechtenstein hat es sich zum Ziel gesetzt, sie gemäss den höchsten Anforderungen an Integrität und Fairness zu lösen.

Insbesondere im Hinblick auf die Versicherungsnehmer und gemäss der IDD muss Swiss Life Liechtenstein wirksame organisatorische und verwaltungstechnische Vorkehrungen treffen und aufrechterhalten, um sämtliche angemessenen Massnahmen zu ergreifen und so zu verhindern, dass Interessenkonflikte den Kundeninteressen schaden.

Zu diesem Zweck und zur Erfüllung der regulatorischen Pflichten muss Swiss Life Liechtenstein diese Leitlinie als wirksame Richtlinie für Interessenkonflikte einführen, umsetzen und dauerhaft aufrechterhalten. Sie muss schriftlich niedergelegt sein und der Grösse und der Organisation sowie Art, Umfang und Komplexität des Geschäfts von Swiss Life Liechtenstein entsprechen.

Diese Leitlinie berücksichtigt auch Umstände, von denen Swiss Life Liechtenstein Kenntnis hat oder haben sollte und die aufgrund der Geschäftstätigkeit anderer Mitglieder der Swiss Life Gruppe möglicherweise zu einem Interessenkonflikt führen.

Diese Leitlinie befasst sich insbesondere mit Folgendem:

- a) hinsichtlich der spezifischen durchgeführten Versicherungsvertriebstätigkeiten, mit den Umständen, die einen Interessenkonflikt darstellen oder möglicherweise auslösen und den Interessen eines oder mehrerer Kunden schaden könnten;
- b) mit den zu befolgenden Verfahren und zu ergreifenden Massnahmen, um diese Konflikte zu lösen und zu gewährleisten, dass sie den Kundeninteressen nicht schaden.

Die Einhaltung der Gesetze und Vorschriften ist eine grundlegende Voraussetzung, reicht jedoch nicht immer aus.

Um sicherzustellen, dass diesen Standards entsprochen wird, muss Swiss Life Liechtenstein Interessenkonflikte beständig und proaktiv identifizieren und lösen, um scheinbares sowie tatsächliches Fehlverhalten zu vermeiden.

Definition eines Interessenkonflikts

Allgemein handelt es sich bei einem Interessenkonflikt um eine Situation, in der im Geschäftsablauf von Swiss Life Liechtenstein die Interessen von Swiss Life Liechtenstein und/oder deren Versicherungsnehmer und/oder deren Mitarbeitenden und/oder Geschäftspartner sich entweder direkt oder indirekt widersprechen. Ein Interesse dieser Art gibt Anlass zu einem Nutzen beliebiger Art, ob materiell oder immateriell, professionell, geschäftlich, finanziell oder persönlich.

Diese Definition gilt für tatsächliche und potenzielle Interessenkonflikte.

Solche Konflikte können auf unterschiedlichste Weise entstehen. Interessenkonflikte sind zwar nicht unbedingt gesetzwidrig oder gar unangemessen, sie müssen jedoch ordnungsgemäss erfasst und stets ernst genommen werden.

Zum Zweck dieser Leitlinie bezeichnet «relevante Person»:

- a) gegebenenfalls ein Verwaltungsratsmitglied oder einen Manager von Swiss Life Liechtenstein;
- b) einen Mitarbeitenden von Swiss Life Liechtenstein sowie jegliche sonstige natürliche Person, deren Leistungen Swiss Life Liechtenstein in Anspruch nehmen oder über deren Leistungen Swiss Life Liechtenstein verfügen kann und die im Bereich des Vertriebs von Versicherungsprodukten tätig ist;
- c) eine natürliche Person, die direkt zur Erbringung von Dienstleistungen an Swiss Life Liechtenstein im Rahmen einer Outsourcing-Vereinbarung zum Zweck des Vertriebs von Versicherungsprodukten durch Swiss Life Liechtenstein beiträgt.

Hinsichtlich der Versicherungsnehmer entsteht ein Konflikt, der den Interessen eines Versicherungsnehmers schaden könnte, wenn Swiss Life Liechtenstein oder eine massgebliche Person ein Interesse am Ergebnis des Versicherungsvertriebs hat:

- a) das vom Interesse des Kunden oder potenziellen Kunden am Ergebnis des Versicherungsvertriebs abweicht;
- b) das potenziell das Ergebnis des Versicherungsvertriebs zu Lasten des Kunden beeinflussen kann.

Bei der Bewertung, ob ein Interessenkonflikt den Interessen des Versicherungsnehmers schaden könnte oder nicht, wird Swiss Life Liechtenstein zumindest den folgenden Situationen Rechnung tragen:

- a) Swiss Life Liechtenstein, eine relevante Person oder eine direkt oder indirekt mit ihr durch Kontrolle verbundene Person könnte möglicherweise zulasten des Kunden einen finanziellen Gewinn erzielen oder einen finanziellen Verlust vermeiden;
- b) Für Swiss Life Liechtenstein, eine relevante Person oder eine direkt oder indirekt mit ihr durch Kontrolle verbundene Person gibt es einen finanziellen oder sonstigen Anreiz, die Interessen eines anderen Kunden oder einer anderen Kundengruppe über die Interessen des Kunden zu stellen;
- c) Swiss Life Liechtenstein, eine relevante Person oder eine direkt oder indirekt mit Swiss Life Liechtenstein durch Kontrolle verbundene Person ist wesentlich an der Verwaltung oder Entwicklung von Versicherungsprodukten beteiligt, insbesondere wenn diese Person Einfluss auf die Preisgestaltung dieser Produkte oder ihre Vertriebskosten hat.

Kategorien von Interessenskonflikten

Diese Leitlinie behandelt lediglich die Interessenkonflikte, die zwei Versicherungsnehmer, einen oder mehr Versicherungsnehmer und/oder Geschäftspartner von Swiss Life Liechtenstein entweder direkt oder indirekt betreffen und denen Swiss Life Liechtenstein und ihre Mitarbeitenden im Geschäftsablauf mit diesen Vertragspartnern begegnen oder begegnen könnten. Sonstige tatsächliche oder mögliche Interessenkonflikte, denen Swiss Life Liechtenstein und ihre Mitarbeitenden begegnen (einschliesslich Geschäfte ausserhalb der Geschäftstätigkeit, Tätigkeit in Verwaltungsräten, öffentlicher Mandate und politischer Beiträge), werden in getrennten Leitlinien behandelt.

Deshalb bezieht sich die Leitlinie hauptsächlich auf die nachfolgenden Interessenkonflikte:

1. Interessenkonflikte zwischen Swiss Life Liechtenstein und einem oder mehreren Versicherungsnehmern und/oder Geschäftspartnern:

Mögliche Interessenkonflikte können zwischen den Interessen des Versicherungsnehmers (oder zwischen den Interessen des Geschäftspartners) eines bestimmten Geschäfts oder Swiss Life Liechtenstein im Allgemeinen bestehen. Diese Arten von Interessenkonflikten umfassen Situationen, in denen Swiss Life Liechtenstein zulasten eines Versicherungsnehmers oder Geschäftspartners einen ungerechtfertigten Nutzen erhält.

2. Interessenkonflikte zwischen Versicherungsnehmern oder zwischen Geschäftspartnern:

Interessenkonflikte bestehen möglicherweise auch zwischen verschiedenen Versicherungsnehmern (oder zwischen verschiedenen Geschäftspartnern). In diesen Situationen kann ein Versicherungsnehmer (oder Geschäftspartner) auf ungerechtfertigte Weise bevorzugt behandelt werden, was sich

auf einen anderen Versicherungsnehmer (oder Geschäftspartner) negativ auswirken könnte.

3. Interessenkonflikte zwischen einem Mitarbeitenden von Swiss Life Liechtenstein und einem oder mehreren Versicherungsnehmern und/oder Geschäftspartnern:

Schliesslich kann es auch zu Interessenkonflikten zwischen den Interessen eines Mitarbeitenden und den Interessen eines Versicherungsnehmers oder Geschäftspartners kommen. In diesen Situationen entsprechen die Interessen des Mitarbeitenden eventuell nicht den besten Interessen der Kunden.

Selbstverständlich ist es nicht möglich, eine erschöpfende Liste an Beispielen für Interessenkonflikte zu erstellen, da aufgrund der Dynamik der Versicherungsbranche neue Interessenkonflikte entstehen. Die Leitlinie behandelt deshalb Interessenkonflikte nicht einzeln, sondern konzentriert sich stattdessen auf die möglichen Massnahmen zu deren richtigen Lösung.

Interessenkonflikte können unter anderem bei der Durchführung der nachfolgenden Tätigkeiten entstehen:

- Vertrieb eines Versicherungsprodukts;
- Entwicklung eines neuen Versicherungsprodukts;
- Verkauf eines Versicherungsprodukts;
- Beratung eines Versicherungsnehmers/potenziellen Kunden;
- Auswahl von Anlageoptionen oder Fonds;
- Vergütung in Verbindung mit dem Produkt;
- Schadenabwicklung oder Leistungsauszahlung.

Nachstehend findet sich eine (nicht erschöpfende) Liste allgemeiner Situationen, in denen Interessenkonflikte entstehen und die den Interessen eines Versicherungsnehmers schaden könnten:

Interessenkonflikte zwischen Swiss Life Liechtenstein und Versicherungsnehmer:

- *Beispiel 1:* Das Unternehmen schliesst eine Vereinbarung, die möglicherweise zulasten eines Kunden zu einem finanziellen Gewinn führen oder einen Verlust vermeiden könnte. Ein unabhängiger Vermittler erhält beispielsweise von den Versicherungsunternehmen Zahlungen, die ausschliesslich an den Umsatz gebunden sind. Dieser Vermittler könnte dann eher Produkte mit höheren Gebühren empfehlen und die Anforderungen und Bedürfnisse des Kunden missachten
- *Beispiel 2:* Das Unternehmen erhält von einem Dritten, mit Ausnahme seines Kunden, einen finanziellen oder nicht-finanziellen Anreiz in Verbindung mit der Erbringung einer Dienstleistung für diesen Kunden

Interessenkonflikte zwischen einer relevanten Person oder einer direkt oder indirekt mit Swiss Life Liechtenstein durch Kontrolle verbundenen Person und einem Versicherungsnehmer:

- *Beispiel 1:* Verwaltungsratsmitglieder, Manager oder sonstige Mitarbeitende von Swiss Life Liechtenstein könnten ein Interesse an dem Ergebnis eines Geschäfts oder einer Vereinbarung mit einem Kunden haben, das möglicherweise zu einem Interessenkonflikt für das Unternehmen führt

Interessenkonflikte zwischen Versicherungsnehmer und Versicherungsnehmer:

- *Beispiel 1:* Für das Unternehmen gibt es einen finanziellen oder sonstigen Anreiz, die Interessen eines Kunden oder einer Kundengruppe über die Interessen eines anderen Kunden oder einer anderen Kundengruppe zu stellen

Die folgende Liste ist zwar nicht erschöpfend, sie umfasst jedoch Situationen, in denen Interessenkonflikte entstehen können:

- a) Zugriff auf nicht öffentlich bekannte oder sonstige vertrauliche Informationen von einem oder über einen Versicherungsnehmer oder Geschäftspartner;
- b) Wenn ein Mitarbeitender als Treuhänder oder Zessionar einer Versicherungspolice von Swiss Life Liechtenstein benannt wird;
- c) Teure Geschenke und/oder Einladungen an oder von Versicherungsnehmer(n) und/oder Geschäftspartner(n);
- d) Wenn ein Mitarbeitender persönlich an Vermittler- oder Empfehlungsprogrammen teilnehmen oder eine beliebige Art von Anreiz an einen Dritten für die Empfehlung oder Vermittlung potenzieller Versicherungsnehmer zahlen sollte;
- e) Unzulässiger Weiterverkauf der Police, was zu ungünstigeren Bedingungen für den Versicherungsnehmer führt.

Von Swiss Life Liechtenstein ergriffene Massnahmen zur Lösung von Interessenkonflikten

Die praktischen Elemente des Verfahrens für die Lösung von Interessenkonflikten finden sich in der Swiss Life-Leitlinie «Interessenskonflikt».

1. Interessenkonflikte

Swiss Life Liechtenstein löst Interessenkonflikte, um Verstösse gegen Folgendes zu verhindern:

- a) Swiss Life Liechtenstein Verpflichtungen gegenüber Versicherungsnehmern und Geschäftspartnern; und/oder
- b) Geltende Gesetze und Vorschriften.

Als Reaktion auf einen Interessenkonflikt kann Swiss Life Liechtenstein (oder ihre Mitarbeitenden):

- a) Ablehnen, zu handeln;
- b) Den Interessenkonflikt akzeptieren, jedoch einen wesentlichen Missbrauch vermeiden und den Versicherungsnehmer und/oder Geschäftspartner schützen;
- c) Den Interessenkonflikt offenlegen oder vom Versicherungsnehmer oder Geschäftspartner eine entsprechende Verzichtserklärung oder Einwilligung einholen.
- d) Der betroffene Mitarbeitende muss seinen Vorgesetzten umgehend in Kenntnis setzen. Daraufhin muss der Vorgesetzte den Head of Compliance unterrichten.

2. Ablehnen, zu handeln

In manchen Situationen, oftmals in jenen, die sehr kritische Interessenkonflikte auslösen dürften, wird Swiss Life Liechtenstein das Geschäft oder die Geschäfte, die den Interessenkonflikt auslösen, nicht abschliessen (oder sofern möglich davon zurücktreten).

Swiss Life Liechtenstein hat einige dieser Situationen erfasst. Das Unternehmen verfügt auf Dauer über Verfahren (wie die Swiss Life-Leitlinie zur «Annahme und Abgabe von Geschenken und Einladungen» oder die Swiss Life-Leitlinie zur «Bekämpfung der Geldwäscherei und der Terrorismusfinanzierung», die angeben, wann es angemessen oder notwendig ist, nicht zu handeln.

3. Dauerhafte Vorkehrungen

Die richtige Massnahme zur Lösung eines Interessenkonflikts hängt von den spezifischen Umständen ab. Swiss Life Liechtenstein verfügt über dauerhafte Vorkehrungen, die zur Lösung der meisten Interessenkonflikte beitragen sollen, sobald diese identifiziert worden sind. Dazu zählen:

3.1 Allgemeine Grundsätze

Integrität, Fairness, Unparteilichkeit und Vorrang der Interessen des Versicherungsnehmers und Geschäftspartners stehen bei den ethischen Regeln von Swiss Life Liechtenstein im Mittelpunkt. Das gesamte Personal von Swiss Life Liechtenstein muss die ethischen Regeln einhalten.

3.2 Compliance-Funktion

Die Überwachung des Rahmenwerks für die Lösung von Interessenkonflikten verantwortet grundsätzlich die Compliance-Abteilung.

3.3 Trennung zur Gewährleistung der Unabhängigkeit

Bei manchen anhaltenden und kritischen potenziellen Interessenkonflikten ergreift Swiss Life Liechtenstein die dauerhafte Massnahme, sofern dies vernünftigerweise möglich ist, die entsprechenden Geschäfte zu trennen, damit sie unabhängig von den anderen Geschäften ausgeführt werden, mit denen Interessenkonflikte entstehen könnten. Diese Massnahme wird durch organisatorische Vorkehrungen wie eine getrennte Berichterstattung, getrennte Räumlichkeiten, beschränkter Zugang zu den Räumlichkeiten, beschränkter und gesperrter Zugriff auf Informationen und Informationssperren gestützt. Diese Dauervorkehrungen werden, je nach örtlichen Gepflogenheiten, oft als «chinesische Mauer», «Firewall» oder «Informationsbarrieren» bezeichnet.

In manchen Situationen ist die vollständige oder sogar teilweise Trennung aus praktischen Gründen nicht möglich. Als Ersatz der oder Ergänzung zur Trennung werden sonstige Dauervorkehrungen umgesetzt, um die Unabhängigkeit der Durchführung der Geschäfte zu gewährleisten, bei denen der Interessenkonflikt möglicherweise entsteht. Diese Vorkehrungen umfassen Verfahren, die für bestimmte Geschäfte eine angemessen unabhängige Durchführung gewährleisten.

3.4 Sicherheitsvorrichtungen

Sicherheitsvorrichtungen sind dauerhafte Vorrichtungen, wie Verfahren und Tools, die zur Erfassung, Vorbeugung und Lösung von Interessenkonflikten beitragen oder diese handhaben sollen.

Swiss Life Liechtenstein unterhält und betreibt solche Vorrichtungen (die auch vollautomatisch sein können), um manchen Interessenkonflikten vorzubeugen (beispielsweise die beschränkte Zugriffsgenehmigung zu gewissen Bereichen der IT-Infrastruktur).

3.5 Nachverfolgung von Vorfällen

Bei einem Vorfall handelt es sich um eine Situation, die aufzeigt, dass man sich mit einem Interessenkonflikt nicht ordnungsgemäss befasst hat, etwa eine Sanktion, ein Bericht eines Prüfers oder einer Aufsichtsbehörde oder eine Beschwerde eines Versicherungsnehmers. Diese Vorfälle werden unter der Aufsicht des entsprechenden Managers/Abteilungsleiters von der betroffenen Hauptgeschäftssparte oder Supportfunktion überwacht. Im Bedarfsfall führt die Compliance-Abteilung eine Untersuchung durch. Wenn dies notwendig ist, werden unter der Aufsicht der Compliance-Abteilung Korrekturmaassnahmen ergriffen.

Insbesondere hinsichtlich der Interessenkonflikte mit Versicherungsnehmern hält und aktualisiert Swiss Life Liechtenstein regelmässig Aufzeichnungen über die Situationen, in denen ein Interessenkonflikt zulasten der Interessen eines Kunden entsteht oder, im Falle laufender Dienste oder Tätigkeiten, entstehen könnte.

Die Geschäftsleitung von Swiss Life Liechtenstein muss von den entsprechenden Abteilungsleitern regelmässig und zumindest jährlich schriftliche Berichte zu den vorgefallenen Ereignissen erhalten.

3.6 Sonstige Dauervorkehrungen

Gegebenenfalls können sonstige Dauervorkehrungen eingeführt werden, insbesondere:

- a) wirksame Verfahren zur Unterbindung oder Kontrolle des Informationsaustauschs zwischen relevanten Personen, die aufgrund ihrer Tätigkeiten einen Interessenkonflikt auslösen könnten, wobei der Austausch dieser Informationen den Interessen eines oder mehrerer Versicherungsnehmer schaden könnte;
- b) die getrennte Überwachung relevanter Personen, die hauptsächlich Tätigkeiten im Auftrag von Versicherungsnehmern oder Dienstleistungen für Versicherungsnehmer mit möglicherweise gegensätzlichen oder anderweitig unterschiedlichen Interessen erbringen, die zueinander oder mit den Interessen von Swiss Life Liechtenstein im Widerspruch stehen;

- c) die Beseitigung jeglicher direkten Verbindung zwischen Zahlungen, einschliesslich Vergütung, an relevante Personen, die an einer Tätigkeit mitwirken, und Zahlungen, einschliesslich Vergütung, an andere relevante Personen, die hauptsächlich an einer unterschiedlichen Tätigkeit mitwirken, sofern ein Interessenkonflikt im Zusammenhang mit diesen Tätigkeiten entstehen könnte;
- d) Massnahmen zur Unterbindung oder Einschränkung einer unangemessenen Einflusseinnahme einer Person auf die Art und Weise, in welcher der Versicherungsvertrieb von Swiss Life Liechtenstein oder ihren Managern oder Mitarbeitenden oder einer Person, die direkt oder indirekt mit ihr durch Kontrolle verbunden ist, durchgeführt wird;
- e) Massnahmen zur Unterbindung oder Kontrolle der gleichzeitigen oder fortlaufenden Beteiligung einer relevanten Person an getrennten Versicherungsvertriebstätigkeiten, sofern diese Beteiligung die ordnungsgemässe Lösung von Interessenkonflikten beeinträchtigen könnte;
- f) eine Leitlinie zu Geschenken und Einladungen, die eindeutig festlegt, unter welchen Bedingungen Geschenke oder Einladungen angenommen oder gegeben werden dürfen und welche Massnahmen ergriffen werden müssen, wenn Geschenke oder Einladungen angenommen oder gegeben werden (Swiss Life-Leitlinie zur «Annahme und Abgabe von Geschenken und Einladungen»);
- g) Unterbindung oder Kontrolle des Informationsflusses (d. h. vertrauliche Kundeninformationen)
- h) Erfassung und Verwaltung externer Verwaltungstermine und/oder der Interessen der Mitarbeitenden ausserhalb des Geschäfts von Swiss Life Liechtenstein
- i) Regelungen für die Zahlung und Annahme von Anreizen (d. h. die Sachdienlichkeit der Anreize für Kunden ist zu rechtfertigen)
- j) Schulungen für Mitarbeitende

3.7 Transparenz und Information

Vor dem Abschluss eines Versicherungsvertrags teilt Swiss Life Liechtenstein den Versicherungsnehmern die Art der von ihren Mitarbeitenden in Verbindung mit dem Versicherungsvertrag erhaltenen Vergütung mit.

Sollte der Versicherungsnehmer nach dem Abschluss des Versicherungsvertrags Zahlungen vornehmen, muss Swiss Life Liechtenstein auch für diese Zahlungen die jeweilige Vergütung mitteilen.

Sollten diese Vorkehrungen nicht ausreichend sicherstellen, dass der Versicherungsvertrieb den besten Interessen des Kunden entspricht und nicht durch widersprüchliche Interessen von Swiss Life Liechtenstein oder einem anderen Kunden beeinflusst wird, muss Swiss Life Liechtenstein angemessene alternative Massnahmen und Verfahren zu diesem Zweck einrichten.

3.8 Schulung und Anleitung

Schulungen helfen dem Personal zunächst zu erkennen, ob ein Konflikt besteht, und dann die richtige Entscheidung in Bezug auf die Handhabung des Konflikts im Einklang mit den Leitlinien, Verfahren und ethischen Standards von Swiss Life Liechtenstein zu treffen.

Das gesamte Personal von Swiss Life Liechtenstein sollte ausreichend und regelmässig geschult werden. Das Schulungsprogramm kann die nachfolgenden Initiativen umfassen:

- Schulung und Information vor der tatsächlichen Umsetzung der in dieser Leitlinie beschriebenen organisatorischen und administrativen Vorkehrungen;
- Regelmässige Schulung und Information zur Einbeziehung neuer Mitarbeitenden;
- Schulung und Information anlässlich Änderungen und/oder Aktualisierungen.

Die Compliance-Abteilung ist gemeinsam mit der Personalabteilung für die Veranstaltung von Schulungen für das gesamte Personal von Swiss Life Liechtenstein in Verbindung mit dieser Leitlinie zuständig.

Die Compliance-Abteilung bietet fortlaufend Orientierungshilfe zu dieser Leitlinie.

4. Offenlegung/Verzicht

Bei gewissen Interessenkonflikten ist die ordnungsgemässe Lösung entweder durch die Ablehnung der Handlung oder den Rückzug, oder die Verhinderung eines Missbrauchs und den angemessenen Schutz des Versicherungsnehmers und/oder Geschäftspartners nicht möglich.

In diesem Fall übermittelt Swiss Life Liechtenstein dem Versicherungsnehmer und/oder Geschäftspartner angemessene und entsprechende Informationen oder bittet gegebenenfalls um eine angemessene Verzichtserklärung oder Einwilligung des Versicherungsnehmers oder Geschäftspartners.

Hinsichtlich der Versicherungsnehmer verfolgt Swiss Life Liechtenstein den Ansatz, nicht übermässig auf die Offenlegung von Informationen zurückzugreifen, damit dies als letzte Massnahme genutzt werden kann, wenn die von Swiss Life Liechtenstein zur Unterbindung oder Lösung von Interessenkonflikten eingesetzten geltenden organisatorischen und administrativen Vorkehrungen unzureichend sind, um mit angemessener Zuversicht sicherzustellen, dass den Interessen des Versicherungsnehmers nicht geschadet wird.

Bei der Meldung des Interessenkonflikts an einen Versicherungsnehmer muss Swiss Life Liechtenstein:

- Eine spezifische Beschreibung des betreffenden Interessenkonflikts übermitteln;
- Die allgemeine Art und den allgemeinen Ursprung des Interessenkonflikts erklären;
- Dem Versicherungsnehmer die Risiken, die ihm aus dem Interessenkonflikt entstehen, und die ergriffenen Massnahmen zur Minderung dieser Risiken erklären;
- Eindeutig angeben, dass die von Swiss Life Liechtenstein getroffenen organisatorischen und administrativen Vorkehrungen unzureichend sind, um mit angemessener Zuversicht sicherzustellen, dass den Interessen des Versicherungsnehmers nicht geschadet wird.

In jedem Fall befreit die Offenlegung Swiss Life Liechtenstein nicht von ihrer Pflicht, Interessenkonflikte zu lösen, um Missbrauch zu unterbinden und den Versicherungsnehmer und Geschäftspartner bestmöglich zu schützen.

4.1 Identifizierung von Interessenkonflikten und Verantwortlichkeiten

Mit der Unterstützung der Compliance-Abteilung liegt die Verantwortlichkeit für die sorgfältige und konsequente Identifizierung tatsächlicher oder möglicher Interessenkonflikten, die Lösung dieser Situationen sowie die Einführung und Anwendung damit verbundener Dauervorkehrungen, insbesondere die Verfahren und die Einhaltung dieser Richtlinie bei den Geschäftssparten und Supportfunktionen, da sie die Überwachung ihrer Risiken im Allgemeinen verantworten.

Der Umgang mit Interessenkonflikten ist für den dauerhaften Compliance-Kontrollrahmen von Swiss Life Liechtenstein ein wichtiges Element.

Grundsätzlich obliegt es allen Mitarbeitenden, jeglichen tatsächlichen oder möglichen Interessenkonflikt, von dem sie Kenntnis erhalten, zu erfassen. Sollte es für die Lösung des Interessenkonflikts keine Leitlinie geben, sollten sie sich an ihren direkten Vorgesetzten und die Compliance-Abteilung wenden.

Schlussbestimmungen

Diese Leitlinie ist seit 3. Mai 2019 in Kraft.

Die Risikoabteilung bewertet und prüft diese Leitlinie regelmässig, jedoch mindestens jährlich, in Zusammenarbeit mit der Rechtsabteilung und ergreift sämtliche angemessenen Massnahmen, um Mängel zu beheben.