

Information zur Verfahrensweise bei Interessenkonflikten von Credendo – Short-Term Non-EU Risks

1. Allgemein

Der Gesetzgeber hat die Versicherer beim Anbieten von Versicherungsdienstleistungen an Kunden oder potenziellen Kunden dazu verpflichtet, die Wahrung der Interessen des Kunden auf eine loyale, faire und professionelle Art und Weise zu sichern.

Wie bei jedem anderen Versicherer auch, können bei der Ausführung von Versicherungsvermittlungsdiensten Interessenkonflikte entstehen, die die Interessen des Kunden schaden können. Diese Konflikte können nicht nur zwischen dem Kunden und der Versicherungsgesellschaft, einschließlich der Geschäftsführer und Mitarbeiter, sondern auch zwischen dem Kunden und dem Versicherungsvermittler und auch zwischen den Kunden untereinander entstehen.

Credendo – Short-Term Non-EU Risks (nachfolgend auch "die Gesellschaft" genannt) hat eine Verfahrensweise bei Interessenkonflikten entwickelt, die einen wesentlichen Teil ihrer Integritätsstandards und des Verhaltenskodex, der durch den Verwaltungsrat und den Geschäftsführenden Vorstand genehmigt und regelmäßig Neubewertet wird, bildet. Diese Verfahrensweise ist auf alle für die Gesellschaft arbeitenden Personen anwendbar und soll bestehende und potenzielle Interessenkonflikte identifizieren sowie helfen, die gebotenen Maßnahmen zur Vermeidung und Beherrschung von Interessenkonflikten zu treffen.

Das eingesetzte Grundprinzip ist, dass jede für die Gesellschaft arbeitende Person immer auf eine loyale, faire und professionelle Art und Weise zu handeln hat, um die Interessen eines jeden Kunden zu wahren.

2. Verschiedene Arten von Interessenkonflikten

Um die Arten der während der Ausübung der Dienstleistung möglicherweise auftretenden Interessenkonflikte zu bestimmen, werden folgende besondere Situationen betrachtet:

- > die Gesellschaft oder ein Mitarbeiter könnte auf Kosten des Kunden einen finanziellen Vorteil erhalten oder einen finanziellen Verlust verhindern, zum Beispiel durch den Abschluss von Geschäften mit Kunden der Gesellschaft in privater Eigenschaft oder durch die Kenntnis vertraulicher Information in Bezug auf einen bestimmten Kunden, die für die Beziehung mit einem anderen Kunden von Belang sein können,
- > die Gesellschaft oder ein Mitarbeiter könnte ein von den Interessen des Kunden abweichendes Interesse am Ausgang der erbrachten Versicherungsleistung oder am Ausgang eines für den Kunden ausgeführten Geschäftes haben, zum Beispiel wenn ein Mitarbeiter neben der Tätigkeit als Mitarbeiter der Gesellschaft auch als Versicherungsvermittler für einen Kunden der Gesellschaft aufträte,
- > die Gesellschaft oder ein Mitarbeiter hat finanzielle oder andere Beweggründe, die Interessen eines Kunden oder einer Kundengruppe über die Interessen des betroffenen Kunden zu stellen, zum Beispiel wenn die Gesellschaft oder ein Mitarbeiter wesentliche finanzielle Beteiligungen an bestimmten Kunden der Gesellschaft besäße,
- > die Gesellschaft oder ein Mitarbeiter übt die gleiche Tätigkeit wie der Kunde aus oder zum Beispiel auch im Fall der Übernahme eines externen Auftrages oder einer Stellung bei einem Kunden der Gesellschaft, die zu einem Interessenkonflikt zwischen beiden Parteien führen kann,
- > die Gesellschaft oder ein Mitarbeiter erhält Vorteile in Form von Geld, Waren oder Dienstleistungen, die von der normalen Provision oder Vergütung für diese Leistung abweichen, welche die Einstellung oder das Verhalten so beeinflussen können, dass die Interessen des Kunden geschädigt werden könnten.

Auch die Situation, in der die Gesellschaft bei der Durchführung eines Versicherungsvertrages die Interessen einer zur Gruppe der Gesellschaft gehörenden anderen Gesellschaft über die Interessen des Kunden stellen könnte, wird als möglicher Interessenkonflikt betrachtet.

3. Interne Maßnahmen um Interessenkonflikte zu beherrschen

Die Gesellschaft hat Methoden und Maßnahmen entwickelt, um sie in die Lage zu versetzen, mögliche Interessenkonflikte zu verhindern und zu beherrschen.

Zuallererst sollten mögliche Interessenkonflikte dem Compliance Officer vorgelegt werden, welcher für die Überwachung der Einhaltung der Integritätsstandards der Gesellschaft verantwortlich ist. Diese Verpflichtung wurde in den Verhaltenskodex aufgenommen und ist unter anderem auf die Vornahme privater Geschäfte, die Annahme externer Stellungen und Aufträge sowie das Halten von finanziellen Beteiligungen anwendbar.

Auch die Richtlinien zur Annahme von Geschenke wurden in den Verhaltenskodex aufgenommen. Diese Richtlinien bestimmen Grundsätze und Methoden für den korrekten Umgang mit Geschenken und Einladungen.

Sollten etwaige Unsicherheiten bezüglich der Einhaltung dieser Grundsätze auftreten, muss dies dem Compliance Officer mitgeteilt und auf dessen Anweisungen gewartet werden, bevor ein Geschenk oder eine Einladung angenommen wird. Falls ein Geschenk oder eine Einladung die Voraussetzungen nicht erfüllt, muss es bzw. sie unverzüglich abgelehnt werden.

Die Gesellschaft verfügt auch über Richtlinien bei Hinweisgebern, welche den Angestellten erlauben anonym mögliche Verstöße gegen den Verhaltenskodex an den Compliance Officer zu melden. Ferner gibt es Richtlinien zur Behandlung von Beschwerden, die den zügigen, strukturierten und objektiven Umgang mit Beschwerden sichern soll.

Die operative Entscheidungsbefugnis innerhalb der Gesellschaft unterliegt stets dem Vier-Augen-Prinzip, welches durch besondere Unterbevollmächtigungen und einer klaren Trennung der Funktionen weiterentwickelt wurde. Mögliche Interessenkonflikte bestimmter Mitarbeiter können daher zeitnah und ohne negative Auswirkungen auf das Tagesgeschäft der Gesellschaft gegenüber dem Kunden behandelt werden.

Die Mitarbeiter der Gesellschaft wurden in Bezug auf den Respekt und die Einhaltung dieser Verfahrensweise sowie der entwickelten Methoden und Maßnahmen fortgebildet und sensibilisiert.

4. Behandlung von Interessenkonflikten

Sollten die bestehenden Maßnahmen zur Verhinderung von Interessenkonflikten nicht ausreichen und sollte ein Interessenkonflikt zwischen der Gesellschaft und einem bestimmten Kunden entstehen, so wird die Gesellschaft stets die Interessen des Kunden berücksichtigen.

Sollte dem Interessenkonflikt nicht auf angemessene Weise zu begegnen sein oder sollten die eingeleiteten Maßnahmen nicht ausreichen, um die Interessen des Kunden angemessen zu beschützen, wird die Gesellschaft den Kunden unverzüglich darauf hinweisen.

Die Gesellschaft führt eine besondere Kartei über alle behandelten Interessenkonflikte.

Für den Fall, dass ein Kunde weitere Fragen zu unserer Verhaltensweise bei Interessenkonflikten haben sollte, kann er stets den Compliance Officer (compliance-stn@credendo.com) kontaktieren.