

Verhaltenskodex

des

liechtensteinischen

Versicherungsverbandes e.V.

April 2015

Inhaltsverzeichnis

Präambel.....	3
1. Verpflichtung gegenüber Liechtenstein.....	4
1.1 Kampf gegen Geldwäscherei und Terrorismusfinanzierung.....	4
1.2 Umsetzen der Liechtenstein Erklärung vom 17. März 2009 und der Regierungserklärung vom 14. November 2013.....	4
1.3 Risikomanagement beim Cross-Border-Geschäft.....	4
2. Verpflichtungen gegenüber unseren Kunden.....	5
2.1. Qualität der Dienstleistung	5
2.2. Vorvertragliche Informationen und Formulierung des Versicherungsvertrages	5
2.3. Behandlung von Reklamationen.....	5
2.4. Berufsgeheimnis und Respektierung der Privatsphäre	5
2.5. Steuerkonformität.....	6
3. Verpflichtungen gegenüber unseren Mitarbeitern	6
3.1. Kompetenzen	6
3.2. Arbeitsweise.....	6
4. Verpflichtungen gegenüber unseren Vermittlern.....	7
5. Verpflichtungen gegenüber Konkurrenten	7
6. Regulierung und Kooperation mit den Behörden	7
7. Kommunikation mit der Öffentlichkeit	7
8. Umsetzung des Verhaltenskodex.....	8
9. Sanktionen.....	8

Präambel

Im Bestreben, die Reputation und Prosperität des liechtensteinischen Versicherungs- und Finanzplatzes weiter zu fördern, bekennen sich die Mitglieder des Liechtensteinischen Versicherungsverbandes in Ergänzung zu den gesetzlichen und statutarischen Bestimmungen zur konsequenten Einhaltung der in diesem Kodex enthaltenen Verhaltensregeln.

1. Verpflichtung gegenüber Liechtenstein

Wir setzen uns dafür ein, den Ruf des Versicherungsstandortes Liechtenstein und dessen Marke zu bewahren und zu stärken. Der Versicherungsstandort Liechtenstein ist für uns ein Qualitätsmerkmal, welches sich durch eine hohe Innovationskraft, eine ausgeprägte Professionalität und Seriosität sowie durch eine fortschrittliche Standortregulierung auszeichnet.

1.1 Kampf gegen Geldwäscherei und Terrorismusfinanzierung

Wir unterstützen den Kampf gegen Geldwäscherei, Terrorismusfinanzierung, kriminelle Organisationen, Korruption und Bestechung. Die Mitglieder des liechtensteinischen Versicherungsverbandes unterstehen strengen Sorgfaltspflichten.

1.2 Umsetzung der Liechtenstein Erklärung vom 17. März 2009 und Regierungserklärung vom 14. November 2013

Wir leben und unterstützen die Bestrebungen, die im Rahmen der Liechtenstein Erklärung vom 17. März 2009 publiziert und mit der Regierungserklärung vom 14. November 2013 bekräftigt wurden. Wir bekennen uns zur Umsetzung der internationalen Standards auch in Steuerfragen, die auf der Grundlage dieser Erklärungen in den Liechtensteiner Gesetzen Anwendung finden. Dadurch bringen wir auch zum Ausdruck, dass wir keine Beihilfe zu Steuerbetrug und Steuerhinterziehung leisten.

1.3 Risikomanagement beim Cross-Border-Geschäft

Versicherungsunternehmen unterstehen einem strikten Risikomanagement. Sie tragen im Rahmen ihres institutsspezifischen Risikomanagements den besonderen Rechtsrisiken grenzüberschreitender Tätigkeit Rechnung.

2. Verpflichtungen gegenüber unseren Kunden

2.1. Qualität der Dienstleistung

Wir bedienen unsere Kunden mit der grössten Sorgfalt und sind offen für ihre Bedürfnisse und Wünsche. Die Qualität der Dienstleistung steht bei unserer Kundenbeziehung im Vordergrund.

2.2. Vorvertragliche Informationen und Formulierung des Versicherungsvertrages

Wir stellen dem Kunden vor dem Versicherungsabschluss relevante, nützliche und rechtliche Informationen zu.

Wir bemühen uns um eine verständliche und eindeutige Sprache in den Versicherungsanträgen, den allgemeinen Geschäftsbedingungen, den spezifischen Versicherungskonditionen sowie in allen anderen vertraglichen Dokumenten. Damit machen wir dem Kunden alle Rechte und Pflichten welche durch den Versicherungsvertrag entstehen deutlich.

2.3. Behandlung von Reklamationen

Wir nehmen alle Reklamationen von in den Versicherungsvertrag involvierten Personen (Versicherungsnehmer, versicherte Person, Begünstigter, Vermittler) entgegen und behandeln diese.

Wir nehmen zu allen schriftlichen Reklamationen innert nützlicher Frist schriftlich Stellung. Auch nicht fundierte Beschwerden finden Beachtung.

Wir implementieren einen internen Prozess zur Sicherstellung der schnellen und korrekten Behandlung von Reklamationen.

2.4. Berufsgeheimnis und Respektierung der Privatsphäre

Wir unterstehen dem Datenschutzgesetz und dem VersAG. Die Daten unserer Kunden und von weiteren in dem Versicherungsvertrag involvierten Personen werden entsprechend behandelt und geschützt.

2.5 Steuerkonformität

Die Sicherstellung einer ordnungsgemässen Versteuerung von Lebensversicherungsverträgen Liechtensteiner Versicherungen ist Aufgabe der Versicherungsnehmer und nicht des Versicherungsunternehmens. Die Versicherungen dürfen grundsätzlich davon ausgehen, dass die Kunden ihre Steuerverpflichtungen erfüllen und sich rechtstreu verhalten.

Die Versicherungen leisten keine bewusste Beihilfe zu steuerrechtswidrigem Verhalten ihrer Versicherungsnehmer. Sie verpflichten sich dazu, in nachvollziehbarer und angemessener Form entsprechende Massnahmen zu ergreifen. Sie nehmen insbesondere keine Prämienzahlungen entgegen, von denen sie wissen, dass diese nicht versteuert sind.

Die Versicherungen regeln die Annahme von Neugeldern bei Neu- und Bestandskunden auf der Grundlage eines institutsspezifischen risikobasierten Ansatzes.

3. Verpflichtungen gegenüber unseren Mitarbeitern

3.1. Kompetenzen

Wir beschäftigen Mitarbeiter, welche die notwendigen Kompetenzen zur qualitativ hochstehenden Ausführung der Arbeit besitzen.

Wir stellen sicher, dass unsere Mitarbeiter in der Ausübung ihrer Funktion die anwendbaren Gesetze, Regeln und Verpflichtungen kennen, verstehen und einhalten. Betrug und weitere Zuwiderhandlungen werden sanktioniert.

3.2. Arbeitsweise

Wir stellen sicher, dass unsere Mitarbeiter sich professionell und einwandfrei verhalten. Basis dafür sind Ehrlichkeit, Respekt und Integrität. Wir diskriminieren nicht.

4. Verpflichtungen gegenüber unseren Vermittlern

Wir führen eine strenge kriterienorientierte Selektion unserer Vermittler und Partner durch.

Wir befolgen das Gesetz und überprüfen vorgängig der Aufnahme einer Geschäftsbeziehung die Einhaltung der professionellen Anforderungen durch den neuen Vermittler auf Basis der für ihn anwendbaren Gesetzgebung. Die Überprüfung wird regelmässig auch für bestehende Partner durchgeführt.

5. Verpflichtungen gegenüber Konkurrenten

Wir verhalten uns gegenüber unseren Mitbewerbern loyal und ethisch. Wir bekennen uns zum freien und fairen Wettbewerb. Als nicht loyal und ethisch gilt unter anderem:

- die Verbreitung von nicht wahrheitsgetreuen Informationen über Konkurrenten oder deren Produkte
- die Unterstützung von Kunden in ihrer Kritik an einem Konkurrenten

6. Regulierung und Kooperation mit den Behörden

Die Finanzmarktaufsicht (FMA) sorgt für die Umsetzung und Einhaltung anerkannter internationaler Standards und den Schutz der Versicherten. Wir legen besonderes Augenmerk auf die Einhaltung der geltenden Rechtsnormen, insbesondere des Liechtensteinischen Sorgfaltspflichtgesetzes. Wir verstehen dies als Garant für erstklassige Dienstleistungen und als Motivator für stetige Innovation auf höchstem Niveau in einem hochgradig professionellen Umfeld. Wir kooperieren mit den Behörden und halten uns an die gesetzlichen Grundlagen.

7. Kommunikation mit der Öffentlichkeit

Kommunikation erfolgt sachlich, transparent und zeitnah. Sie erfolgt nach Möglichkeit über die Pressestelle des liechtensteinischen Versicherungsverbandes. Sofern möglich und angebracht werden Medien in Absprache mit den zuständigen Behörden und dem Verband informiert.

8. Umsetzung des Verhaltenskodex

Wir setzen den Verhaltenskodex um. Der liechtensteinische Versicherungsverband stellt ein Dokument mit Beispielen und Umsetzungsmassnahmen zur Verfügung.

9. Sanktionen

Bei Nichtbeachtung des Verhaltenskodexes kann der Versicherungsverband Sanktionen verhängen, welche von Mahnung bis Ausschluss reichen können.

Vaduz, April 2015