

Qualitätscharta der Lebensversicherung

PRÄAMBEL

Die vorliegende Qualitätscharta der Lebensversicherung orientiert sich größtenteils an der Qualitätscharta der ICMA Private Wealth Management, in der die vom internationalen Privatbankensektor angenommenen Leitprinzipien für bewährte Praktiken dargelegt werden. In der Qualitätscharta der Lebensversicherung werden die gleichen Grundsätze übernommen und auf die spezifischen Merkmale der Lebensversicherungsbranche im Rahmen der Vermögensverwaltung abgestimmt.

1. Die Qualitätscharta der Lebensversicherung (die „Qualitätscharta“) ist eine Empfehlung des freiwilligen Mindeststandards für bewährte Marktpraktiken, der auf die Einzellebensversicherung anzuwenden ist. Sie wurde so ausgestaltet, dass sie mit allen Vorschriften auf internationaler, europäischer und nationaler Ebene vereinbar ist und die Richtlinien und Grundsätze zur Bekämpfung der Geldwäsche, wie die Wolfsberg-Grundsätze zur Bekämpfung der Geldwäsche sowie die allgemeinen Empfehlungen der Arbeitsgruppe Finanzielle Maßnahmen gegen Geldwäsche (Financial Action Task Force on Money Laundering, FATF), ergänzt.
2. Im Allgemeinen bietet die Lebensversicherungsbranche Lebensversicherungsprodukte für Privatpersonen und ihre Angehörigen an.
3. Ausgearbeitet wurde die Qualitätscharta auf freiwilliger Basis von einer Gruppe von Lebensversicherungsgesellschaften, welche Mitglieder der „Association des Compagnies d'Assurances et de Réassurances (ACA)“ oder nationaler Verbände, die dem „Syndicat des Compagnies d'assurances“ angehören, sind, und dient dazu, in einem einzigen Dokument die hohen Standards im Hinblick auf Integrität, Transparenz und Professionalität festzulegen, welche die die Charta unterzeichnenden Gesellschaften im Umgang mit ihren Kunden, Kollegen, Vorgesetzten und Aufsichtsbehörden einhalten.
4. In der Qualitätscharta werden die verschiedenen Funktionen der Lebensversicherungsgesellschaften sowie die von ihnen umzusetzenden Wohlverhaltensregeln und internen Verfahren dargelegt, um einen angemessenen Umgang mit externen Beteiligten sicherzustellen. Es versteht sich, dass die Aufstellung entsprechender interner Regeln und Verfahren sowie die Einhaltung der Qualitätscharta einerseits und der besagten internen Regeln und Verfahren andererseits allein in der Verantwortung der Geschäftsleitung der Gesellschaften liegen.
5. *Bei der Qualitätscharta handelt es sich um ein öffentlich zugängliches Dokument. Sie ist auf der Website der ACA verfügbar.*

Es ist eine regelmäßige Überprüfung des Status der Qualitätscharta vorgesehen, um sicherzustellen, dass die Charta im Einklang mit den relevanten Änderungen in den Gesetzesvorschriften und den Qualitätsstandards der Lebensversicherungsgesellschaften steht.

Die vorliegende Charta spiegelt, neben den in der Lebensversicherungsbranche anwendbaren Gesetzen und Vorschriften, auch die Art und Weise wider, wie ihre Unterzeichner an den verschiedenen Märkten, an denen sie tätig sind, agieren möchten.

Der Zweck dieser Charta besteht darin, Wohlverhaltensregeln festzulegen, um den guten Ruf der Gewerbetreibenden der Branche zu wahren und ihre Bemühungen zu unterstützen, damit der Finanzplatz Luxemburg auf angemessene, solide, professionelle und effiziente Weise ausgebaut werden kann.

Die vorliegende Charta beruht auf fünf Grundideen, welche den Besonderheiten der Branche Rechnung tragen und für die diese Charta unterzeichnenden Marktteilnehmer im Hinblick auf die folgenden Themen als Orientierungshilfe dienen sollen:

1. Integrität in den Geschäftsbeziehungen zu sowohl Kunden als auch Geschäftspartnern und Mitbewerbern. Die gleiche Integrität wird auch von den Mitarbeitern der Akteure erwartet.
2. Vorbildlichkeit der Praktiken und Loyalität der Akteure bei der Umsetzung ihrer Handlungsmöglichkeiten.
3. Einhaltung der für die Akteure geltenden in- und ausländischen Vorschriften.
4. Die Akteure dürfen keine Mechanismen einführen, die Steuerflucht begünstigen.
5. Der Umgang mit Kundenbeschwerden hat gemäß den EIOPA-Standards zu erfolgen.

Die Unterzeichner der Qualitätscharta haben die folgenden Grundsätze und Anforderungen angenommen:

1. Grundsatz der Integrität und der Redlichkeit

1.1 Integrität in den Geschäftsbeziehungen

1.1.1 Kenntnis der Kunden

Die Lebensversicherungsgesellschaften stellen anhand folgender Methoden sicher, dass sie über gute Kenntnis ihrer Kunden verfügen:

- *Identifizierung:* die Lebensversicherungsgesellschaften ergreifen vor jeglicher Transaktion sämtliche Maßnahmen, die zur Ermittlung der Identität ihrer Kunden und wirtschaftlich Berechtigten erforderlich sind. Es ist von entscheidender Bedeutung, dass die Lebensversicherungsgesellschaften oder ihre Vermittler die Privatkunden kennen. Bei Gesellschaften müssen die Endbegünstigten und die verfügungsberechtigten Personen identifiziert werden. Sobald die Gewerbetreibenden eine Geschäftsbeziehung eingehen, stellen sie sicher, dass in ihren Unterlagen der steuerliche Wohnsitz ihrer Kunden dokumentiert ist, um ihnen vor Vertragsabschluss allgemeine Steuerinformationen über den Vertrag und die dort abgewickelten Geschäfte zukommen zu lassen.
- *Sorgfalt:* die Lebensversicherungsgesellschaften holen alle erforderlichen Informationen über ihre Kunden oder Berechtigten ein. Dazu gehören insbesondere Informationen wie Wohnsitz, personenbezogene Daten, Grund und Zweck des Abschlusses eines Lebensversicherungsvertrags, wirtschaftliche Herkunft sowie eine Schätzung ihres Vermögens, Herkunft der übertragenen Gelder und die künftige Entwicklung oder Verwendung des Lebensversicherungsvertrags.
- *Arten von Geschäftsbeziehungen:* die Lebensversicherungsgesellschaften nehmen keine anonymen Verträge an und tätigen keine Überweisungen auf ein anonymes Konto.
- *Regelmäßige Aktualisierung von Unterlagen:* die Lebensversicherungsgesellschaften stellen sicher, dass ihre kundenbezogenen Informationen auf dem neuesten Stand sind. Bei der Überwachung der im Rahmen der Verträge stattfindenden Geschäfte prüft die Gesellschaft, ob etwaige Anhaltspunkte vorliegen, welche den ursprünglich vom Kunden gemachten Angaben entgegenstehen.

1.1.2. Verhinderung von Geldwäsche, Terrorismusfinanzierung und externem Betrug

- *Angemessene Organisation:* die Lebensversicherungsgesellschaften führen Verfahren zur Verhinderung der Geldwäsche und sonstiger krimineller Handlungen ein. Sie richten einen wirksamen Mechanismus zur Analyse von Transaktionen und Aufdeckung von Betrug ein. Innerhalb der Gesellschaft wird ein Mitarbeiter zum Verantwortlichen für die Verhinderung der Geldwäsche ernannt. In der Regel ist diese Position von der Administration und dem Vertrieb getrennt.
- *Zusammenarbeit mit den Behörden:* die Lebensversicherungsgesellschaften arbeiten mit den Behörden zusammen. Bei Verdacht auf kriminelle Handlungen werden die notwendigen Meldungen übermittelt und Informationen offengelegt.
- Die Gewerbetreibenden üben Wachsamkeit gegenüber ihren Kunden aus, um insbesondere die Herkunft der Gelder und aller sonstigen Informationen zu ermitteln, anhand derer der Zweck für die Aufnahme der Geschäftsbeziehung bestimmt werden kann.

1.1.3 Verbot von Steuerflucht begünstigenden Mechanismen

- *Nachverfolgbarkeit der Geschäfte:* Bei jeder Auszahlung von Prämien in Form von Bargeld, Wertpapieren oder sonstigen Vermögenswerten müssen die hierfür geltenden Meldepflichten eingehalten werden. Im Falle eines Antrags ihrer Kunden zur Auszahlung der Leistungen (Rückkauf, Todesfallkapital) in Form von Bargeld, Wertpapieren oder Sachwerten informieren die Gesellschaften diese Kunden über ihre Meldepflichten.
- *Einhaltung der Steuervorschriften:* Jeder Gewerbetreibende ist verpflichtet, ein Verfahren einzuführen, um mit hinreichender Sicherheit zu gewährleisten, dass seine Kunden ihren Steuerpflichten nachkommen. Es ist bewährte Praxis, beim Kunden eine Erklärung über die Einhaltung der Steuervorschriften einzuholen, welche gegebenenfalls abhängig von den Umständen des Falls dokumentiert werden kann.

In Übereinstimmung mit den von jedem Gewerbetreibenden ergriffenen Maßnahmen, um mit hinreichender Sicherheit zu gewährleisten, dass ihre Kunden den Steuerpflichten nachkommen, müssen die Kunden darüber informiert werden, dass der Gewerbetreibende keine Tätigkeiten durchführen oder Dienstleistungen anbieten wird, die eine Steuerumgehung oder Steuerflucht begünstigen.

In jedem Fall müssen die Gewerbetreibenden dafür sorgen, dass sie in keine illegalen Steuerpraktiken verwickelt werden.

1.2. Redlichkeit im Vertrieb, in den Absatzmärkten und im Vertragsrecht

1.2.1. Redlichkeit im Vertrieb und in den Absatzmärkten

Die Lebensversicherungsgesellschaften gewährleisten, dass ihr vorrangiges Ziel darin besteht, Lebensversicherungsverträge und -dienstleistungen anzubieten, die im Einklang mit den anwendbaren inländischen Vorschriften für Tätigkeiten im freien Dienstleistungsverkehr oder am lokalen Markt stehen. Sie stellen Regeln auf, die dazu dienen:

- den Anforderungen der Kunden gerecht zu werden;
- gegebenenfalls in bestimmten Ländern einen Steuervertreter zu ernennen;
- die Gesetze und Vorschriften einzuhalten, die zu den im „Allgemeininteresse“ erlassenen Vorschriften des Wohnsitzlandes des Versicherungsnehmers, die auf den abgeschlossenen Vertrag Anwendung finden, gehören;
- die geltenden Vorschriften im Hinblick auf Vertrieb und Vermittlung zu befolgen.

Die Gewerbetreibenden stellen sicher, dass sie über eine geeignete Organisation verfügen, mithilfe derer die Risiken einer Nichtkonformität ihrer Produkte mit verschiedenen einschlägigen Rechts- und Steuervorschriften identifiziert und vermieden werden können. Vor dem Vertrieb neuer Produkte legen die Gesellschaften ein internes Verfahren fest, anhand dessen die Konformität ihrer Produkte formalisiert wird und stützen sich dabei auf verschiedene (interne und/oder externe) Stellungnahmen.

Grundsätzlich muss sich jeder Finanzdienstleister darum bemühen, zu verhindern, systematisch oder in voller Sachkenntnis zur Steuerflucht oder zu einer sonstigen Tätigkeit beizutragen, die gegen die Gesetze und Vorschriften der Länder, in denen diese Dienstleistungen angeboten werden, verstößt. Die Lebensversicherungsgesellschaften verpflichten sich, ihren Kunden Daten zur Verfügung zu stellen, welche sie zum Ausfüllen ihrer Steuererklärung benötigen.

1.3. Integrität der Mitarbeiter

1.3.1. Einstellungskriterien

Die Lebensversicherungsgesellschaften verpflichten sich, nur Mitarbeiter mit hohen Standards an Integrität und Ethik einzustellen.

1.3.2. Verhinderung von internem Betrug

Die Lebensversicherungsgesellschaften ergreifen Maßnahmen, die zur Verhinderung von internem Betrug erforderlich sind. Zu solchen Maßnahmen gehören insbesondere Sicherheitsbestimmungen bei Überweisungen, Regelungen bezüglich Unterschriftsvollmachten, Transaktionsüberwachung sowie entsprechende Schulungen.

1.3.3. Interne Kontrolle

Die Lebensversicherungsgesellschaften stellen sicher, dass wirksame Kontrollmechanismen eingerichtet sind. Mithilfe externer und interner Prüfungen sowie sonstiger unabhängiger Kontrollfunktionen kann die Lebensversicherungsgesellschaft die Relevanz ihrer Verfahren überprüfen. Zur regelmäßigen Überprüfung der ordnungsgemäßen Umsetzung der Integritätsgrundsätze kann zu diesem Zweck für die Administration und den Vertrieb der Einsatz unabhängiger Prüfungsorgane oder der Innenrevision und Kontrollfunktionen des Versicherers notwendig sein.

2. Redlichkeit/Konformität

2.1 Gegenüber den Kunden

Gleich zu Beginn der Geschäftsbeziehung stellen die Lebensversicherungsgesellschaften ihren Kunden übersichtliche, sachdienliche und vollständige Informationen zum angebotenen Produkt zur Verfügung. Diese Informationen können Folgendes enthalten:

- einen Jahresbericht;
- Modalitäten zur Berechnung der Steuer (falls erforderlich);
- sämtliche für die Steuererklärung des Kunden erforderlichen Unterlagen.

Im Allgemeinen stellen die Gewerbetreibenden ihren Kunden alle Informationen zur Verfügung, die den Vertragsinhalt rechtfertigen und anhand derer sie ihren Steuerpflichten nachkommen können. Dabei lassen sie ihnen eine Aufstellung zukommen, mithilfe derer sie ihre gesetzlich vorgeschriebene Steuererklärung erstellen können.

Zur Erreichung dieses Ziels richten die Gesellschaften Verfahren ein, um sicherzustellen, dass ihre Kunden über die Möglichkeit verfügen, schriftlich oder auf einem dauerhaften Datenträger¹, von den Informationen zur ordnungsgemäßen Erfüllung ihrer Meldepflichten innerhalb der gesetzlichen Fristen persönlich Kenntnis zu nehmen.

Die Gewerbetreibenden müssen sicherstellen, dass sämtliche von ihnen an ihre Kunden übermittelten Dokumente der tatsächlichen Vertragslage, wie sie aus ihren Büchern hervorgeht, entsprechen.

Damit die Kunden während der Vertragslaufzeit ihren Steuerpflichten nachkommen können, empfehlen die Gesellschaften ihren Kunden, sich – ausgehend von ihrer persönlichen Situation – bei ihrem jeweiligen Rechts- oder Steuerberater nach etwaigen steuerlichen Änderungen zu erkundigen, die auf ihren Vertrag zutreffen könnten.

Sollten die Gesellschaften von ihren Kunden über eine Änderung des Steuerwohnsitzes informiert werden, bitten sie sie, sich an einen Steuerberater zu wenden, um die Auswirkungen dieser Verlagerung auf den bestehenden Vertrag zu prüfen.

2.2. Gegenüber dem regulatorischem Umfeld

2.2.1. Garantierter Datenzugriff auf Anfrage

Die Lebensversicherungsgesellschaften gewähren den Regulierungsbehörden und sonstigen zuständigen Behörden der Länder, in denen sie niedergelassen sind, Zugriff auf alle Informationen, welche diese im Rahmen der bestehenden Rechtsvorschriften zum Datenschutz und innerhalb des Umfangs, den die geltenden Gesetze und Vorschriften im Hinblick auf die Offenlegung gegenüber Behörden vorsehen, anfordern. Diese Garantie betrifft die Bereitstellung sämtlicher Informationen entsprechend den geltenden Gesetzen und Vorschriften in den Ländern, in denen Verträge mit Kunden bestehen. Die Offenlegung beschränkt sich ausschließlich auf die von den Behörden angefragten Informationen und darf die Geheimhaltungspflicht nicht verletzen.

Gegebenenfalls verpflichten sich die Lebensversicherungsgesellschaften ferner, ihren Pflichten zum Austausch von Verwaltungsinformationen nachzukommen.

2.2.2. Erhebung von Steuern

Die Lebensversicherungsgesellschaften verpflichten sich, von ihnen einzuziehende Steuern zu erheben.

¹ Ein anderer Datenträger als Papier ist möglich, sofern die folgenden Bedingungen erfüllt sind:

- a) die Bereitstellung dieser Informationen auf diesem Datenträger muss den Rahmenbedingungen, unter denen die Geschäfte zwischen dem Dienstleister und dem Kunden ausgeführt werden oder werden sollen, angemessen sein; und
- b) die Person, der die Informationen zur Verfügung zu stellen sind, hat die Wahl, ob sie diese auf Papier oder dem betreffenden anderen dauerhaften Datenträger erhalten möchte, und sie entscheidet sich speziell für Letzteres.

Beispiele für einen anderen dauerhaften Datenträger als Papier sind ein USB-Stick oder der gesicherte Teil einer Website, auf die lediglich der betreffende Kunde zugreifen kann.

Ein elektronisches Kommunikationsmittel zur Bereitstellung von Informationen an den Kunden wird für die Rahmenbedingungen, unter denen die Geschäfte zwischen dem Dienstleister und dem Kunden ausgeführt werden oder werden sollen, als angemessen erachtet, wenn der Kunde nachweislich über einen regelmäßigen Zugang zum Internet verfügt. Dies gilt als nachgewiesen, wenn der Kunde für die Ausführung seiner Geschäfte mit dem Dienstleister eine E-Mail-Adresse als Kommunikationsmittel angegeben hat.

3. Professionalität

3.1. Vorrang der legitimen Kundeninteressen

Die Versicherungsgesellschaften wenden diesen Grundsatz auf alle für ihre Kunden getätigten Transaktionen an, insbesondere in den folgenden Bereichen:

3.1.1. Achtung der Privatsphäre und berufliche Schweigepflicht

Die Lebensversicherungsgesellschaften achten stets die Privatsphäre ihrer Kunden und halten sich stets an die berufliche Schweigepflicht, wobei sie gleichzeitig die Rechtsvorschriften des Landes, in dem sie niedergelassen sind, einhalten. Sie stellen Regeln auf, um die Vertraulichkeit von Kundeninformationen in allen Formen zu schützen. Sie führen Regeln und Verfahren zum Schutz dieser Daten ein. Dazu gehören insbesondere:

- Maßnahmen zum Schutz vertraulicher Daten;
- Beschränkungen der Offenlegung von Informationen auf Personen und Einheiten, die diese Informationen unbedingt benötigen;
- Regeln für den Zugang von Mitarbeitern zu Gebäuden, IT-Systemen und -Aufgaben;
- Regeln für den Zugang zu Gebäuden durch externe Personen.

Darüber hinaus wird den Mitarbeitern regelmäßig eine Schulung zur Datenverwaltung und -sicherheit angeboten, um eine berufliche Weiterbildung zu gewährleisten; diese Schulung umfasst ebenfalls das Thema der Notwendigkeit zur Einhaltung der Schweigepflicht durch die Mitarbeiter bei der Ausführung ihrer Arbeit.

3.1.2. Umgang mit Beschwerden

Die Lebensversicherungsgesellschaften ergreifen geeignete Maßnahmen, um alle Kundenbeschwerden angemessen zu behandeln. Die Lebensversicherungsgesellschaften informieren ihre Kunden über die Vorgehensweise zur Einreichung einer Beschwerde. Kundenbeschwerden können, unbeschadet des Rechts, andere rechtliche Schritte im Rahmen des bestehenden Gerichtswesens einzuleiten, an das „Commissariat aux Assurances (CAA)“ oder an die Ombudsperson der ACA gerichtet werden.

3.2. Professionalität der Dienstleister

3.2.1. Vorherige Überprüfungen

Wenn die Gesellschaften beschließen, wesentliche Leistungen im Zusammenhang mit dem Vertrieb und dem Verwaltungs- und/oder Finanzmanagement ihrer Verträge auszulagern, verpflichten sie sich, vorab die Professionalität dieser Dienstleister anhand eines förmlichen und dokumentierten Verfahrens, das insbesondere die Kriterien im Hinblick auf ihre Zulassung und ihren Ruf umfasst, zu überprüfen.

3.2.2. Konkretisierung der Verpflichtungen

Die Verpflichtungen der Dienstleister werden in einer schriftlichen Vereinbarung konkretisiert, in der zumindest auf die Einhaltung der Qualitätsstandards für die Ausübung ihrer Funktion sowohl in Bezug auf die Erbringung von Beratungsleistungen als auch die Kontrollen zur Bekämpfung der Geldwäsche und der Terrorismusfinanzierung eingegangen wird. Hinsichtlich der Verpflichtungen im Zusammenhang mit dem Vertrieb ihrer Produkte gilt besondere Aufmerksamkeit der Einhaltung der Steuervorschriften durch die Kunden und den Vermögenswerten, die für die Beitragszahlung dienen.

3.3. Wirksamkeit

3.3.1. Wirksamkeit der Informationsübermittlung an die Kunden

Die Lebensversicherungsgesellschaften stellen die Qualität der an die Kunden übermittelten Informationen sowie der von ihnen angebotenen Dienstleistungen sicher. Dabei gewährleisten sie insbesondere, dass

- sämtliche von ihnen erstellen Berichte vollständig und aktuell sind;
- die Verfahren zur Abwicklung von Transaktionen schnell durchgeführt werden;
- die für die Steuererklärungen relevanten Daten rechtzeitig übermittelt werden;
- alle Berechnungen genau und fair sind;
- Informationen übersichtlich sind.

Die Lebensversicherungsgesellschaften tragen dafür Sorge, dass die in den Kundenunterlagen verwendeten Informationen übersichtlich, korrekt und nicht irreführend sind.

3.3.2. Effizienz der Mitarbeiter

Die Lebensversicherungsgesellschaften stellen sicher, dass ihre Mitarbeiter im Interesse der Kunden handeln, und zwar:

- verantwortlich;
- kompetent;
- gemäß den Berufsgrundsätzen.

Vor diesem Hintergrund bieten die Lebensversicherungsgesellschaften ihren Mitarbeitern Schulungen an.

* * *