

QUALITÄTSCHARTA

DER LEBENSVERSICHERUNG

24/03/2022

INHALTSVERZEICHNIS

PRÄAMBEL	3
1. GRUNDSATZ DER INTEGRITÄT UND REDLICHKEIT	4
1.1. Integrität in Geschäftsbeziehungen	4
1.2. Redlichkeit im Vertrieb, in den einzelnen Märkten und im Vertragsrecht	5
1.3. Integrität der Mitarbeiter	5
2. GRUNDSÄTZE DER COMPLIANCE	6
2.1. Gegenüber den Kunden	6
2.2. In Bezug auf das regulatorische Umfeld	6
3. PROFESSIONALITÄT	7
3.1. Vorrang der Interessen der Kunden	7
3.2. Professionalität von Dienstleistern	7
3.3. Professionalität der Geschäftspartner	7
3.4. Effizienz-Verpflichtung	8

PRÄAMBEL

Diese Qualitätscharta für die Lebensversicherung basiert weitgehend auf der ICMA Private Wealth Management Charter of Quality, in der die Leitprinzipien der Best Practices der grenzüberschreitenden Private-Banking-Branche aufgeführt sind. Die Qualitätscharta der Lebensversicherer übernimmt dieselben Prinzipien, passt sie aber an die besonderen Merkmale des Lebensversicherungssektors der Vermögensverwaltung an..

1. Die Qualitätscharta der Lebensversicherung («die Qualitätscharta») ist eine Empfehlung für einen freiwilliger Mindeststandard für gute Marktpraktiken, die auf die individuelle Lebensversicherung anzuwenden ist. Sie ist so konzipiert, dass sie alle relevanten Vorschriften auf internationaler, europäischer- und nationaler Ebene erfüllt. Des Weiteren ergänzt sie die Richtlinien und Prinzipien zur Bekämpfung der Geldwäsche, wie z. B. die Wolfsberg-Prinzipien zur Verhinderung von Geldwäsche und der globalen Terrorismusfinanzierung sowie die globalen Empfehlungen der Financial Action Task Force on Money Laundering (FATF oder GAFI).
2. Im Allgemeinen bietet die Lebensversicherungsbranche Lebensversicherungsprodukte für Privatpersonen und deren Familien an.
3. Die Qualitätscharta wurde auf freiwilliger Basis von einer Gruppe von Lebensversicherern erstellt, die auch Mitglieder des luxemburgischen Versicherungs- und Rückversicherungsverbands (ACA) sind. Ihr Zweck ist es, in einem einzigen Dokument die hohen Standards der Integrität, Transparenz und Professionalität darzulegen, die die Unternehmen, die sie unterzeichnet haben, in ihrem Umgang mit Kunden, Anbietern, Aufsichts- und Regulierungsbehörden erfüllen.
4. Die Qualitätscharta beschreibt die verschiedenen Funktionen der Lebensversicherungsunternehmen, sowie die von ihnen implementierten Verhaltensregeln und internen Verfahren, um ein angemessenes Verhalten gegenüber externen Stakeholdern sicherzustellen. Es wird davon ausgegangen, dass die Aufstellung relevanter interner Richtlinien und Verfahren, sowie die Einhaltung der Qualitätscharta einerseits und entsprechenden internen Regeln und Verfahren andererseits in der alleinigen Verantwortung der Geschäftsleitung der einzelnen Lebensversicherer liegt.

5. Die Qualitätscharta ist ein öffentliches Dokument und befindet sich auf der ACA Website.

Es ist vorgesehen, dass die Qualitätscharta regelmäßig überprüft wird, um sicherzustellen, dass sie den Änderungen relevanter regulatorischen Entwicklungen und Qualitätsstandards der Lebensversicherer entspricht

Zusätzlich zu den Gesetzen und Vorschriften, die im Lebensversicherungssektor gelten, spiegelt diese Charta den Geist wider, in dem ihre Unterzeichner auf den verschiedenen Märkten, in denen sie tätig sind, zu handeln beabsichtigen.

Ziel dieser Charta ist, nicht nur Verhaltensregeln zu definieren, sondern insbesondere den guten Ruf der Branche zu bewahren und die Bemühungen der Fachleute selbiger Branche zu unterstützen, um den Finanzplatz Luxemburg auf angemessene, solide, professionelle und effiziente Weise zu entwickeln

Die Charta basiert auf fünf Prinzipien, die die besonderen Merkmale des Sektors berücksichtigen und den Marktteilnehmern und Unterzeichnern dieser Charta, eine Orientierung zu folgenden Themen bieten:

1. Integrität in den Geschäftsbeziehungen zu Kunden sowie zu Dienstleistern, Partnern und Mitbewerbern. Dieselbe Integrität wird von den Mitarbeitern erwartet, die bei den Akteuren des Sektors beschäftigt sind.
2. Vorbildcharakter in allen Praktiken und Loyalität der Lebensversicherer bei der Umsetzung ihrer Handlungen unter Einhaltung der geltenden lokalen oder ausländischen regulatorischen Anforderungen.
3. Lebensversicherer sollen Verhaltensweisen unterlassen, die Mechanismen zur Steuerhinterziehung erleichtern.
4. Umgang mit Kundenbeschwerden gemäß den europäischen EIOPA-Richtlinien.

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



1. GRUNDSATZ DER INTEGRITÄT UND REDLICHKEIT

1.1. INTEGRITÄT IN GESCHÄFTSBEZIEHUNGEN

1.1.1. Kenntnisse über Kunden

Lebensversicherer stellen durch die folgenden Methoden sicher, gute Kenntnis über ihre Kunden zu haben:

- Identifizierung: Lebensversicherer ergreifen alle notwendigen Maßnahmen, um die Identität ihrer Kunden, Policenbegünstigten und wirtschaftlichen Berechtigten festzustellen, bevor sie eine Transaktion durchführen. Der wirtschaftlich Berechtigte ist definiert als jede Person, die letztlich Eigentümer oder Verwalter des Kunden ist oder für die eine Transaktion ausgeführt wird.

Dies beinhaltet die Identifizierung von Kunden und die Überprüfung ihrer Identität auf der Grundlage von Dokumenten, Daten oder Informationen, die von einer zuverlässigen und unabhängigen Quelle für natürliche Personen erhalten wurden.

Die Identifizierung des wirtschaftlichen Eigentümers erfolgt gemäß den geltenden Vorschriften (die Kontrollbefugnis kann zunächst nach dem Kriterium der Stimmrechte/ Kapitalbeteiligung oder andernfalls durch jede natürliche Person, die die Position des Geschäftsführers innehat, gesucht werden) und durch die Ergreifung «angemessener Maßnahmen» zur Überprüfung der Identität des wirtschaftlichen Eigentümers, damit Lebensversicherer sicher sein können, dass sie den wirtschaftlichen Eigentümer identifiziert haben, sowie im Falle von juristischen Personen, Trusts und ähnlichen Rechtsvereinbarungen durch die Ergreifung «angemessener Maßnahmen» zum Verständnis der Eigentums- und Kontrollstruktur des Kunden kommen.

- Besteuerung: Sobald sie eine Geschäftsbeziehung aufnehmen, dokumentieren Lebensversicherer Ihre Akte über die steuerliche Ansässigkeit ihrer Kunden, um ihnen vor Vertragsabschluss allgemeine steuerliche Informationen in Bezug auf das Bestehen des Vertrags und die darin ausgeführten Vorgänge zu geben.

- Sorgfaltspflicht: Lebensversicherer sammeln alle notwendigen Informationen über ihre Kunden und die Begünstigten der Verträge sowie die wirtschaftlich Berechtigten. Diese Informationen können insbesondere ihren Wohnsitz, ihre persönlichen Daten sowie Grund und den Zweck des Abschlusses eines Versicherungsvertrages, den wirtschaftlichen Ursprung ihres Vermögens und eine Schätzung des Wertes desselben, den Ursprung der übertragenen Mittel und die künftige Bestimmung oder Verwendung des Lebensversicherungsvertrags umfassen.
- Arten von Geschäftsbeziehungen: Lebensversicherer nehmen weder anonyme Verträge an, noch zahlen sie Kapital auf ein anonymes Konto.
- Regelmäßig aktualisierte Unterlagen: Lebensversicherer stellen sicher, dass sie über aktuelle Informationen ihrer Kunden verfügen.

1.1.2. Verhinderung von Geldwäsche, Finanzierung von Terrorismus und externem Betrug

- Angemessene Organisation: Um Geldwäsche, Terrorismusfinanzierung und andere kriminelle Aktivitäten zu verhindern, müssen Lebensversicherer eine effiziente und angemessene Organisation einrichten. Dieses interne Kontrollsystem umfasst eine Bewertung der Risiken von Geldwäsche- und Terrorismusfinanzierungsverfahren und ein System zur Überwachung von Transaktionen.

Jedes Lebensversicherungsunternehmen ernennt ein Mitglied der Geschäftsleitung, das für die Leitung der Bekämpfung von Geldwäsche und Terrorismusfinanzierung verantwortlich ist. Diese Position wird normalerweise von der operativen und der kaufmännischen Abteilung getrennt gehalten.

- Zusammenarbeit mit den Behörden: Lebensversicherer müssen mit den Behörden zusammenarbeiten und alle erforderlichen Meldungen und Offenlegungen vornehmen,

wenn sie kriminelle Aktivitäten vermuten oder den begründeten Verdacht haben, dass Geldwäsche oder Terrorismusfinanzierung stattfindet, stattgefunden hat oder versucht wurde, unabhängig von der Höhe des Betrags.

- Sorgfaltspflicht: Lebensversicherer müssen ihre Geschäftsbeziehungen ständig überprüfen, insbesondere um die Herkunft und den Bestimmungsort von Vermögenswerten zu identifizieren und um sicherzustellen, dass die Transaktionen mit dem Zweck der Geschäftsbeziehung und den Informationen, die sie über ihre Kunden, die Begünstigten der Verträge und die wirtschaftlich Berechtigten der Verträge besitzen, übereinstimmen. Die Ausübung dieser ständigen Wachsamkeit erfordert eine regelmäßige Aktualisierung aller Informationen.

1.1.3. Rücknahme von Mechanismen, die Steuerhinterziehung fördern

- Nachvollziehbarkeit von Transaktionen: Jede Auszahlung von Boni in Form von Bargeld, Aktien oder Wertgegenständen muss den geltenden Meldepflichten entsprechen. Im Falle eines Antrags ihrer Kunden auf Auszahlung von Leistungen (Übernahme, Todesfallleistung) in Form von Bargeld, Aktien oder Wertgegenständen, informieren die Versicherer diese Kunden über die Meldepflichten, denen sie unterliegen.
- Steuer-Compliance: Von jeder Lebensversicherungsgesellschaft wird erwartet, dass sie ein Verfahren einführt, um angemessene Sicherheit zu erlangen, dass ihre Kunden die geltenden steuerlichen Verpflichtungen einhalten. Eine gute Praxis ist es, vom Kunden eine Erklärung zur Steuereinhaltung einzuholen, die je nachdem, ordnungsgemäß dokumentiert werden kann.

In Übereinstimmung mit den Vorkehrungen, die jede Lebensversicherungsgesellschaft getroffen hat, um in angemessener Weise sicherzustellen, dass ihre Kunden ihren steuerlichen Verpflichtungen nachkommen, müssen die Kunden darüber informiert werden, dass die Lebensversicherungsgesellschaft sich nicht an Transaktionen beteiligt oder Dienstleistungen anbietet, die es ihnen ermöglichen sollen, ihre steuerlichen Verpflichtungen zu umgehen oder zu hinterziehen.

In jedem Fall müssen Lebensversicherer darauf achten, dass sie nicht für unzulässige Steuerzwecke benutzt werden können.

1.2. REDLICHKEIT IM VERTRIEB, IN DEN EINZELNEN MÄRKTEN UND IM VERTRAGSRECHT

Die Lebensversicherer stellen sicher, dass ihre oberste Priorität darin liegt, Versicherungsverträge und Dienstleistungen anzubieten, die den lokalen Vorschriften entsprechen, die im Rahmen des freien Dienstleistungsverkehrs oder auf dem lokalen Markt gelten. Zu diesem Zweck sind folgenden Regeln aufgestellt:

- Abdeckung der Bedürfnisse der Kunden,
- Ernennung eines Fiskalvertreters in Ländern, die einen solchen vorsehen,
- Befolgung der Gesetze und Vorschriften, die im Wohnsitzland des Versicherungsnehmers, der den Vertrag abschließt, dem Allgemeininteresse dienen,
- Befolgung der aktuellen Regeln im Vertrieb und in der Vermittlung von Lebensversicherungsprodukten.

Any life insurer must avoid actively, systematically or knowingly contributing to tax evasion or any action contrary to the laws and regulations of the jurisdictions under which services are provided. Prior to any new product or service distribution, companies will set up an internal process formalising the conformity of their products and services based on various opinions (internal and/or external). Life insurers undertake to make available to their clients the data that enables them to complete their tax declaration.

1.3. INTEGRITÄT DER MITARBEITER

1.3.1. Kriterien für die Einstellung

Lebensversicherer verpflichten sich, Mitarbeiter einzustellen, die einen hohen Standard an Integrität und Ethik aufweisen.

1.3.2. Prävention von internem Betrug

Lebensversicherer ergreifen Maßnahmen, um dem Risiko von internem Betrug vorzubeugen: Solche Maßnahmen beinhalten insbesondere und u. a. Sicherheitsregeln für Überweisungen, Regeln für Unterschriftsvollmachten, die Überwachung von Transaktionen und angemessene Mitarbeiterschulungen.

1.3.3. Interne Kontrolle

Lebensversicherer stellen sicher, dass ein effektives Kontrollumfeld vorhanden ist. Externe und interne Audits und andere unabhängige Kontrollfunktionen unterstützen den Lebensversicherer bei der Validierung der Relevanz seines Systems. Zu diesem Zweck können unabhängige Prüfstellen oder die eigenen internen Prüfungs- und Kontrollstrukturen der Lebensversicherer erforderlich sein, um die ordnungsgemäße Anwendung der Integritätsgrundsätze regelmäßig zu überprüfen.

2. GRUNDSÄTZE DER COMPLIANCE

2.1. GEGENÜBER DEN KUNDEN

Von Beginn der Geschäftsbeziehung an stellen Lebensversicherer ihren Kunden korrekte, klare und nicht irreführende Informationen über das angebotene Produkt oder die Dienstleistung zur Verfügung. Diese Informationen können insbesondere umfassen:

- Jahresbericht,
- Details zur Steuerberechnung, falls erforderlich,
- Daten und Dokumente, die zum Ausfüllen der Steuererklärung des Kunden erforderlich sind.

In der Regel stellen die Lebensversicherer ihren Kunden folgende Informationen zur Verfügung:

- Dokumente mit den wesentlichen Informationen gemäß den Vorschriften über gebündelte Versicherungsanlageprodukte,
- alle Informationen, die notwendig sind, um den Inhalt ihrer Verträge zu begründen und ihre steuerlichen Pflichten zu erfüllen, insbesondere indem sie ihnen jegliche Information zur Verfügung stellen, die es ihnen ermöglicht, die von der geltenden Gesetzgebung vorgeschriebene Steuererklärung abzugeben.

Um dieses Ziel zu erreichen, müssen die Lebensversicherer Verfahren einführen, die sicherstellen, dass ihre Kunden in der Lage sind, die Informationen zur ordnungsgemäßen Erfüllung ihrer Meldepflichten innerhalb der gesetzlichen Fristen zu verstehen. Diese Informationen können den Kunden persönlich, schriftlich oder auf einem dauerhaften Datenträger zugänglich sein.

Lebensversicherer müssen sicherstellen, dass alle Dokumente, die sie ihren Kunden ausstellen, ein wahrheitsgetreues Bild der Vertragssituation, wie sie in ihren Büchern festgehalten ist, wiedergeben.

Um ihre Kunden in die Lage zu versetzen, ihren steuerlichen Verpflichtungen während der gesamten Vertragslaufzeit nachzukommen, werden die Lebensversicherer ihren Kunden empfehlen, sich je nach ihrer persönlichen Situation von ihrem eigenen Rechts- oder Steuerberater im Hinblick auf mögliche steuerliche Änderungen, die für ihren Vertrag gelten, beraten zu lassen.

Wenn Lebensversicherer von ihren Kunden über einen Wechsel des steuerlichen Wohnsitzes informiert werden, fordern sie diese auf, sich an einen Steuerberater zu wenden, um die Folgen dieses Wechsels für ihren bestehenden Vertrag zu prüfen..

2.2. IN BEZUG AUF DAS REGULATORISCHE UMFELD

2.2.1. Garantierter Datenzugriff auf Anfrage

Lebensversicherer gewähren den Kontrollbehörden und den anderen Behörden der Jurisdiktionen, in denen sie niedergelassen sind, Zugang zu allen Informationen, die sie im Rahmen der derzeit geltenden Datenschutzgesetze benötigen, soweit dies nach den einschlägigen Gesetzen und Vorschriften über die gegenüber den Behörden zu machenden Angaben zulässig ist. Diese Garantie deckt alle Informationen ab, die in Übereinstimmung mit den relevanten Gesetzen und Vorschriften in den Rechtsordnungen, in denen die Kundenverträge gehalten werden, erteilt werden. Die erteilten Auskünfte sind streng auf die gestellte Anfrage beschränkt und dürfen die Regeln der Vertraulichkeit nicht gefährden.

2.2.2. Einzug von Steuern

Die Lebensversicherer verpflichten sich, gemäss ihrer Verpflichtungen, Steuern einzubehalten und weiterzuleiten.

3. PROFESSIONALITÄT

3.1. VORRANG DER INTERESSEN DER KUNDEN

Die Lebensversicherer wenden diesen Grundsatz bei allen Geschäften an, die sie für ihre Kunden tätigen, insbesondere in den folgenden Bereichen.

3.1.1. Achtung der Privatsphäre und der beruflichen Schweigepflicht

Die Lebensversicherer halten die Vorschriften zum Schutz personenbezogener Daten und des Berufsgeheimnisses im Versicherungssektor ein. Sie stellen Regeln auf, um die Vertraulichkeit von Kundeninformationen in jeglicher Form zu schützen. Sie führen Richtlinien und Verfahren ein, die dazu dienen, diese Informationen zu schützen, insbesondere:

- Maßnahmen zum Schutz vertraulicher und persönlicher Daten;
- Einschränkungen des Datenzugriffs auf Mitarbeiter, die diese Daten bearbeiten müssen;
- Regeln für den Zugang von Mitarbeitern zu Gebäuden, Systemen und IT-Aufgaben;
- Regeln für den Zugang von Außenstehenden zu Gebäuden.

Darüber hinaus werden die Mitarbeiter im Rahmen der beruflichen Weiterbildung regelmäßig zu den Themen Datenmanagement und Datensicherheit geschult; dabei wird auch die Frage der notwendigen Diskretion der Mitarbeiter bei der Ausübung ihrer Tätigkeit angesprochen..

3.1.2. Management von Interessenkonflikten

Lebensversicherer ergreifen geeignete Maßnahmen zur Vermeidung und Handhabung von Interessenkonflikten, die zwischen ihnen selbst, einschließlich ihrer Manager und Mitarbeiter, und ihren Kunden entstehen können.

Dazu gehört der Umgang mit finanziellen Anreizen, um die Qualität der für den Kunden erbrachten Dienstleistung zu vergüten und die besten Interessen des Kunden zu respektieren.

Diese Richtlinie ist für Kunden auf schriftliche Anfrage verfügbar und zugänglich.

3.1.3. Management von Beschwerden der Kunden

Lebensversicherer richten ein System für die ordnungsgemäße Bearbeitung von Beschwerden ein. Dazu gehört die Information des Kunden über das Verfahren, das bei einer Beschwerde einzuhalten ist. Die Beschwerde kann an das Commissariat aux Assurances (CAA) oder an die ACA Schlichtungsinstanz gerichtet werden, unbeschadet des Rechts, andere rechtliche Schritte im Rahmen des anwendbaren Rechtssystems einzuleiten.

3.1.4. Management von Versicherungsansprüchen

Bei Lebensversicherern gilt der Grundsatz der Transparenz bei der Bearbeitung von Ansprüchen in Bezug auf die für die Auszahlung von Leistungen zu erhaltenden Unterlagen, so dass die Einhaltung angemessener Fristen für die Prüfung von Akten, die Überwachung inaktiver Verträge und die Suche nach Begünstigten gewährleistet ist.

3.2. PROFESSIONALITÄT VON DIENSTLEISTERN

3.2.1. Vorläufige Überprüfungen

Wenn Lebensversicherer beschließen, wesentliche Dienstleistungen im Zusammenhang mit dem Vertrieb oder der administrativen und/oder finanziellen Verwaltung ihrer Verträge auszulagern, verpflichten sie sich, die Professionalität der Dienstleister zuvor durch ein formelles und dokumentiertes Genehmigungsverfahren zu prüfen, das insbesondere Kriterien in Bezug auf deren Zulassung und Reputation umfasst.

3.2.2. Verpflichtungen zur Dokumentation

Die Verpflichtungen der Dienstleister werden in einer schriftlichen Vereinbarung festgehalten, die mindestens die Einhaltung der Qualitätsstandards in Bezug auf die Erfüllung ihrer Aufgaben beinhaltet, sowohl in Bezug auf die Beratung als auch auf ihre Kontrollen im Kampf gegen Geldwäsche und Terrorismusfinanzierung.

Im Hinblick auf die Verpflichtungen, die mit dem Vertrieb ihrer Produkte verbunden sind, wird ein besonderes Augenmerk auf die Steuerkonformität der Kunden und die zur Zahlung der Prämie verwendeten Vermögenswerte gelegt.

3.3. PROFESSIONALITÄT DER GESCHÄFTSPARTNER

Der Begriff «Geschäftspartner» soll im weitesten Sinne Dritte umfassen, die im Bereich der Lebensversicherung tätig sind, einschließlich Business Introducer, Geschäftsvermittlern, Rückversicherern, Vermögensverwaltern und Depotbanken.

Die Lebensversicherer wählen ihre Geschäftspartner streng aus. Sie prüfen so weit wie möglich, dass jeder Partner, mit dem sie eine neue Geschäftsbeziehung eingehen, die berufsrechtlichen Anforderungen erfüllt, die in der geltenden Gesetzgebung festgelegt sind. Insbesondere führen die Lebensversicherer bei der Auswahl ihrer Partner eine Due Diligence durch.

Lebensversicherer formalisieren die Zusammenarbeit mit jedem Partner durch Vertragsklauseln, die die Rechte und Pflichten jeder Partei sowie die operativen und finanziellen Aspekte der Zusammenarbeit festlegen.

3.4. EFFIZIENZ-VERPFLICHTUNG

3.4.1. Effizienz in der Bereitstellung von Informationen für Kunden

Lebensversicherer gewährleisten die Qualität der Informationen, die sie ihren Kunden zur Verfügung stellen, und die ihrer Dienstleistungen. Dies gilt insbesondere für:

- die Vollständigkeit und Aktualität jeglicher Berichte,
- effiziente Ausführung von Transaktionen innerhalb eines angemessenen Zeitrahmens,
- rechtzeitige Bereitstellung der Daten für die Steuererklärung,
- korrekte und gerechte Berechnungen;
- Klarheit der Informationen.

Die Fachleute stellen sicher, dass die Kundeninformationen korrekt sind und unter Verwendung einer klaren und nicht irreführenden Terminologie bereitgestellt werden.

3.4.2. Effizienz des Personals

Lebensversicherer stellen permanent sicher, dass ihre Mitarbeiter im besten Interesse der Kunden handeln:

- mit Verantwortung,
- mit Kompetenz,
- in Übereinstimmung mit den Berufsregeln.

Zu diesem Zweck stellen die Lebensversicherer insbesondere sicher, dass ihre Mitarbeiter angemessene Schulungen absolvieren, um ihre Berufspraxis im Lichte der regulatorischen Entwicklungen und der von dieser Charta angenommenen bewährten Praktiken zu aktualisieren und zu bereichern.

Bei jeder Reproduktion muss die Quelle angegeben werden

Amplifying Insurance

Folgen Sie der ACA, indem Sie sich für die Newsletter News@ACA auf www.aca.lu anmelden.



www.aca.lu



[@ACALuxembourg](https://twitter.com/ACALuxembourg)



[ACA Luxembourg](https://www.linkedin.com/company/aca-luxembourg)

ACA a.s.b.l.

**Verband der Luxemburgischen Versicherungs-
und Rückversicherungsgesellschaften**

12, rue Erasme, L – 1468 Luxembourg

Tél. : (+352) 44 21 44-1 - Email : aca@aca.lu

R.C.S.Luxembourg : F13673

EU Transparency Register : 737400843214-28