

## Information über den Umgang mit möglichen Interessenkonflikten

Das Handeln unserer Bank ist darauf ausgerichtet, dass die Interessen unserer Kunden, unserer Eigentümer und unserer Mitarbeiter im Einklang sind. Bei einer Bank, die für ihre Kunden eine Vielzahl qualitativ hoch stehender Finanzdienstleistungen erbringt, lassen sich einzelne Interessenkonflikte allerdings nicht immer gänzlich ausschliessen.

Interessenkonflikte können zwischen der Bank und den Kunden, unter den Kunden oder zwischen Bank, Kunden und Mitarbeitenden entstehen. Ausserdem sind sie möglich zwischen der Bank und anderen Finanzdienstleistungsunternehmen. Darunter fallen auch andere Gruppenunternehmen der Bank. In der Bank können Interessenkonflikte insbesondere entstehen:

1. *in der Anlageberatung und in der Vermögensverwaltung aus dem eigenen (Umsatz-) Interesse der Bank am Absatz von konzerneigenen Finanzprodukten;*
2. *bei Handels- und Finanzierungsdienstleistungen durch das Zusammentreffen von mehreren Kundenaufträgen oder von Kundenaufträgen mit eigenen Geschäften (z.B. Eigenhandelsgewinnen) oder sonstige eigene Interessen der Bank;*
3. *bei der Erstellung von Finanzanalysen beispielsweise über Wertpapiere, die Kunden zum Erwerb angeboten werden, im Falle einer Geschäftsbeziehung mit dem Emittenten des Wertpapier;*
4. *durch erfolgsbezogene Vergütung von Mitarbeitern und Vermittlern;*
5. *aus Beziehungen der Bank mit Emittenten von Finanzinstrumenten, etwa bei Bestehen einer Kreditbeziehung, der Mitwirkung an Emissionen sowie bei Kooperationen;*
6. *durch Erlangung von Informationen, die nicht öffentlich bekannt sind (Insiderinformationen);*
7. *bei der Mitwirkung von Mitarbeitenden und Geschäftsleitern in Aufsichts- oder Beiräten;*
8. *aus privaten Wertpapiergeschäften von Mitarbeitern.*

Interessenkonflikte können dazu führen, dass die Bank nicht im bestmöglichen Interesse des Kunden handelt. Hierdurch kann der Kunden einen finanziellen Nachteil erleiden.

Um mögliche Interessenkonflikte von vornherein zu vermeiden, haben wir eine Reihe von Massnahmen getroffen.

## Massnahmen zur Vermeidung von möglichen Interessenkonflikten

### Organisatorische Massnahmen

Um zu vermeiden, dass die Dienstleistungen für unsere Kunden, wie z.B. die Beratung, Auftragsausführung, die Vermögensverwaltung oder Finanzanalyse, durch sachfremde Interessen beeinflusst werden, haben wir uns sowohl ablauf- als auch aufbaumässig mehrstufig mit entsprechender Verteilung der einzelnen Aufgaben organisiert. Sowohl die Bank als solche als auch unsere Mitarbeitenden sind hohen ethischen Branchen- bzw. Berufsstandards verpflichtet. Als Wertpapierfirma sind wir verpflichtet, alle Wertpapierdienstleistungen und Wertpapiernebenleistungen ehrlich, redlich, professionell sowie im besten Interesse unserer Kunden zu erbringen und Interessenkonflikte, soweit möglich, zu vermeiden.

Zu diesem Zweck verfügen wir über eine in der Ausübung ihrer Pflichten unabhängige Compliance-Stelle, welche der direkten Verantwortung der Geschäftsleitung untersteht. Ihr obliegt die Identifikation, die Vermeidung sowie das Management von Interessenkonflikten und das Ergreifen

von angemessenen Massnahmen. Unsere Mitarbeitenden haben die Organisations- und Ablaufbeschreibungen der Bank im Rahmen ihrer Tätigkeit zu beachten. Beispielsweise muss bei der Ausführung von Kundenaufträgen entsprechend unserer Best-Execution-Policy bzw. der Weisung des Kunden vorgegangen werden. Weiterhin sind durch unsere Mitarbeitenden die Regelungen über die Annahme von Geschenken und sonstigen Vorteilen zu beachten. Schließlich werden unsere Mitarbeitenden laufend mit Blick auf vorschriftsmäßiges Handeln geschult sowie im Rahmen der Tätigkeit von Compliance und der internen Revision beraten und kontrolliert.

### **Spezifische Massnahmen**

Unter anderem wurden die folgenden Massnahmen ergriffen, deren ständige Einhaltung sowohl durch die Compliance-Stelle als auch durch die interne und externe Revision geprüft werden:

1. Eigenes Umsatzinteresse an konzerneigenen Finanzprodukten: z.B. Aufnahme der konzerneigenen Finanzprodukte auf die Empfehlungsliste nur wenn dies aus Gründen der Qualität der Produkte angemessen erscheint.
2. Zusammentreffen von mehreren Kundenaufträgen: Bearbeitung der Kundenaufträge in der Reihenfolge ihres Eingangs bei der Bank; Bearbeitung von Kundenaufträge vor den Eigenhandelstransaktionen.
3. Erstellung von Finanzanalysen: Chinese Wall zwischen der Abteilung Finanzanalyse und Private Banking. Dadurch hat die Abteilung Finanzanalyse keine Kenntnis von den Finanzprodukten, die im Private Banking zum Einsatz kommen; keine Finanzanalysen zu Finanzprodukten, mit deren Emittenten die Bank eine Geschäftsbeziehung unterhält.
4. Erfolgsbezogene Vergütung von Mitarbeitern und Vermittlern: Das Vergütungssystem der Bank sieht einen hohen Anteil fester Vergütung der Mitarbeiter vor. Hierdurch besteht ein geringer Anreiz für die Mitarbeiter, unverhältnismäßige Risiken für die Kunden einzugehen; die Vermittler erhalten Provisionen nur noch dann, wenn diese Provisionen dazu bestimmt sind, die Qualität der Dienstleistung für den Endkunden zu verbessern.
5. Beziehungen der Bank zu Emittenten: Entweder werden bezogen auf diese Emittenten bestimmte Dienstleistungen unterlassen (z.B. Erstellung von Finanzanalysen) oder es wird durch eine Trennung des Informationsflusses (Chinese Walls) zwischen den Abteilungen in der Bank und den Mitarbeitern dafür gesorgt, dass keine Informationen zu einem Interessenkonflikt führen können. Der Abteilungsleiter von einer Abteilung darf nicht gleichzeitig auch der Abteilungsleiter einer anderen in Konflikt stehenden Abteilung sein. In folgenden Bereichen geht die Bank einen Schritt weiter und unterbindet, dass Mitarbeiter gleichzeitig in beiden Abteilungen tätig sein dürfen.
6. Insiderinformationen: Führung von Beobachtungs- bzw. Sperrlisten, in die Finanzinstrumente, in denen es zu Interessenkonflikten kommen kann, aufgenommen werden;
7. Mitwirkung in Aufsichts- und Beiräten: Keine Aufnahme auf Empfehlungslisten oder Finanzanalysen in Bezug auf diese Unternehmen.
8. Private Wertpapiergeschäfte von Mitarbeitern: alle Mitarbeitenden, bei denen im Rahmen ihrer Tätigkeit Interessenkonflikte auftreten können, werden identifiziert und sind zur Offenlegung all ihrer Geschäfte in Finanzinstrumente verpflichtet.

### **Offenlegung nicht vermeidbarer Interessenkonflikte**

Einige der oben aufgezeigten Massnahmen zur Bekämpfung der Interessenkonflikte reichen nicht aus, um mit hinreichender Sicherheit zu gewährleisten, dass die Interessen des Kunden nicht geschädigt werden. In diesem Umfang ist das Risiko unvermeidbar, dass der Kunde einen finanziellen Nachteil dadurch erleidet, dass die Bank in Verbindung mit einem Interessenkonflikt zu seinen Ungunsten handelt.

Trotz der von der Bank durchgeführten laufenden Kontrollen der Mitarbeitenden kann es vorkommen, dass Mitarbeiter aufgrund von persönlichem Fehlverhalten die getroffenen Massnahmen zur Bewältigung der Interessenkonflikte bewusst umgehen oder fahrlässig nicht beachten und dass

Vergehen von der Bank unentdeckt bleiben. Es ist beispielsweise denkbar, dass Mitarbeiter bewusst oder unbewusst:

- Kundenaufträge nicht in der zeitlichen Reihenfolge des Eingangs bearbeiten, etwa um einen bestimmten Kunden zu bevorzugen;
- Unzulässigerweise Informationen zwischen Mitarbeitenden verschiedener Abteilungen ausgetauscht werden, zwischen denen eine Chinese Wall besteht;
- Mitarbeiter unverhältnismäßig hohe Risiken für einen Kunden eingehen, obwohl dazu wegen des hohen Festgehalts kein finanzieller Anreiz besteht;
- Mitarbeiter eine Transaktion in einem Wertpapier tätigen, welches auf der Sperrliste der Bank steht, um sich unter Nutzung der vorhandenen Insiderinformationen einen persönlichen Vorteil zu verschaffen;
- Mitarbeiter ihre privaten Wertpapiergeschäfte nicht offenlegen und damit die Bank ein bestimmtes Fehlverhalten des Mitarbeitenden nicht erkennen kann.

Für den Fall, dass die Bank Kenntnis über weitere Interessenkonflikte erlangt, welche den Kunden betreffen, wird sie diese gegenüber dem Kunden rechtzeitig offenlegen.

## Weitere wichtige Informationen

Beim Vertrieb von Wertpapieren erhalten wir in der Regel Zuwendungen (Bestandeszahlungen) von Fondsgesellschaften und Wertpapieremissionshäusern. Darüber hinaus können uns Abschlussprovisionen wie Ausgabe- und Rücknahmeaufschläge gewährt werden.

Konkret erhält die Bank folgende Zuwendungen:  
Bestandsprovisionen (insbes. von Lagerstellen)  
Ausgabeaufschläge bei Fonds

Über den genauen Betrag der Zuwendungen wird der Kunde nachträglich informiert. Da diese Zuwendungen laufend an die Bank gezahlt werden, wird der Kunde mindestens einmal jährlich über die tatsächliche Höhe der erhaltenen Zahlungen informiert. Die Zuwendungen sind dazu bestimmt, die Qualität der Dienstleistungen für den Kunden zu verbessern. Sie beeinträchtigen nicht die Pflicht der Bank, im bestmöglichen Interesse des Kunden zu handeln. Solange sie diese Zuwendungen vereinnahmt, erbringt die Bank folgende qualitätsverbessernde Maßnahmen für den Kunden:

- Volksbank AG – WP Bereich
  - o Personalkosten
  - o Personalbezogene Sachkosten
  - o Kalkulatorische Miete
  - o Büro-, Hausbetrieb
  - o Instandhaltung
  - o Versicherungen
- Beratung und Angebot über Drittprodukte
  - o Zugang zu Drittprodukten in der Anlageberatung (z.B. Erwerb Research für Drittfonds,...)
- Zugang unter wettbewerbsfähigem Preis zu weitem Spektrum iVm zusätzlichen Hilfsmittel für Kunden
  - o Online Banking (WP Bereich)
  - o Detaillierter Kostenausweis
  - o Apsys Depotinfo
  - o Portfolio Illustrator
- Sonstiges z.B.:
  - o Mitarbeiter – Schulungskosten (z.B. externe Schulungen)
  - o Hochwertige Information an Kunden (z.B. Kundenveranstaltungen)
  - o Hochwertige Information an Mitarbeiter

Schliesslich erhalten wir von anderen Wertpapierfirmen im Zusammenhang mit unserem Wertpapiergeschäft geringfügige nicht-monetäre Vorteile wie generische Informationen über Finanzinstrumente, Schulungen, Konferenzen und Bewirtung in vertretbarem Geringfügigkeitswert. Wir nutzen diese Zuwendungen dazu, unsere Dienstleistungen in der von Ihnen beanspruchten hohen Qualität zu erbringen und fortlaufend zu verbessern. Da die Vorteile von der Bank laufend bezogen werden, werden die Kunden mindestens einmal jährlich über die bezogenen Vorteile informiert.

An Dritte, die uns mit oder ohne Bezug zu einem konkreten Geschäft Kunden oder einzelne Geschäfte zuführen, zahlen wir zum Teil erfolgsabhängige Provisionen und Fixentgelte. Im Einzelnen zahlen wir folgende Provisionen:

Retrozessionen  
Findersfee

Diese Provisionen werden von den Vermittlern zur Verbesserung der Qualität ihrer Dienstleistungen gegenüber den Kunden verwendet.

Im Zusammenhang mit der Vermögensverwaltung nimmt die Bank keine monetären Zuwendungen von Dritten oder für Dritte handelnder Personen an.

Die Bank nimmt geringfügige nichtmonetäre Vorteile von Dritten an, die geeignet sind, die Qualität der für den Kunden erbrachten Vermögensverwaltung zu verbessern und die hinsichtlich ihres Umfangs und ihrer Art vertretbar und verhältnismässig sind. Welche geringfügigen nichtmonetären Vorteile die Bank bezieht, wird in der Conflict of Interest Policy erläutert.

Informationen über den Erhalt oder die Gewährung von Zuwendungen finden sich auch in unseren Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Weitere Einzelheiten legen wir unseren Kunden auf Nachfrage offen.

In der Vermögensverwaltung haben Sie als Kunde die Verwaltung und damit auch die Entscheidung über den Kauf und Verkauf von Finanzinstrumenten an uns delegiert. Damit treffen wir im Rahmen der mit Ihnen vereinbarten Anlagerichtlinien die Entscheidungen über Käufe und Verkäufe, ohne dazu Ihre Zustimmung einzuholen. Diese Konstellation kann einen bestehenden Interessenkonflikt verstärken. Den hieraus resultierenden Risiken begegnen wir durch geeignete organisatorische Massnahmen, insbesondere einen am Kundeninteresse ausgerichteten Investmentauswahlprozess.

## **Hinweis**

Auf Ihren Wunsch hin werden wir Ihnen weitere Einzelheiten zu diesen Grundsätzen über den Umgang mit möglichen Interessenkonflikten zur Verfügung stellen.