



# MiFID II – Allgemeine Informationen zu Interessenkonflikten

## 1. Hintergrund

Interessenkonflikte können nicht immer ausgeschlossen werden, vor allem nicht in Institutionen, die unterschiedliche Dienstleistungen für ihre Kunden erbringen. Daher möchte die Rothschild & Co Bank AG, Zollikerstrasse 181, 8034 Zürich (die «Bank») mit den folgenden Informationen die Massnahmen erläutern, die für den Umgang mit Interessenkonflikten getroffen wurden, um die Schädigung von Kunden zu vermeiden.

Mit den nachstehenden Grundsätzen soll sichergestellt werden, dass die Bank den Interessen eines jeden ihrer Kunden Rechnung trägt und potenzielle Interessenkonflikte soweit möglich verhindert bzw. fair und effektiv mit ihnen umgeht. Die Grundsätze finden insbesondere unter den folgenden Umständen Anwendung:

- Wenn es in der Bank, darunter verbundene (Konzern-) Unternehmen oder ihre Führungskräfte und Mitarbeiter, einen Interessenkonflikt zwischen der Bank und einer gegenüber ihren Kunden geschuldeten Verpflichtung gibt oder geben könnte; oder
- Wenn ein Interessenkonflikt zwischen einem Kunden der Bank und einem anderen Kunden besteht oder bestehen könnte.

Die Grundsätze werden auf Dienstleistungen angewendet, die die Bank im Zuge der Durchführung einer regulierten Tätigkeit oder einer Nebentätigkeit für ihre Kunden erbringt.

Im Allgemeinen sollte die Bank Dienstleistungen nicht auf eine Art erbringen, durch die die Interessen eines Kunden auf unfaire Weise gegenüber denen eines anderen Kunden vorrangig behandelt werden. Gleichermassen sollte ein Bankangestellter stets im besten Interesse des Kunden handeln und seine eigenen Interessen – oder die der Bank – nicht über die seiner Kunden stellen.

Des Weiteren sollte die Bank eine Dienstleistung nicht in einer Form erbringen, welche dazu geeignet ist, auf Kosten des Kunden einen finanziellen Gewinn zu erzielen oder einen finanziellen Verlust zu vermeiden.

Neben den in Abschnitt 4.1 angeführten spezifischen organisatorischen und administrativen Vorkehrungen hat die Bank Vorgehensweisen eingeführt, die dazu beitragen sollen, dass alle erforderlichen Schritte unternommen werden, um eine Reihe von potenziellen Interessenkonflikten zu verhindern.

Beispiele:

- Bankangestellte dürfen neben ihrer beruflichen Tätigkeit keine Stelle besetzen, durch die sie hinsichtlich ihrer Pflichten gegenüber der Bank und ihren Kunden in Konflikt geraten könnten. Kein Angestellter darf ohne Zustimmung der Bank eine Nebentätigkeit ausüben. Unter bestimmten Umständen kann die Zustimmung verweigert werden. In manchen Fällen muss eine Vereinbarung zwischen dem Dritten und dem Angestellten unterzeichnet werden, aus dem hervorgeht, dass der Angestellte in Bezug auf Angelegenheiten, die zu einem möglichen Interessenkonflikt führen könnten, nicht an der Entscheidungsfindung beteiligt sein darf. Diese Vereinbarung hilft der Bank dabei, sicherzustellen, dass ein Angestellter nicht seine eigenen Interessen vor die eines Kunden stellt.
- Die Bank sollte in Bezug auf eine Transaktion, an der sie ein wesentliches Interesse hat, weder beratend tätig sein noch ein Geschäft durchführen, es sei denn, sie hat alle angemessenen Schritte unternommen, um den Konflikt zu verhindern oder zu steuern und so eine faire Behandlung des Kunden zu gewährleisten. Sollten diese Schritte nicht ausreichen, um mit hinreichender Sicherheit gewährleisten zu können, dass die Risiken einer Schädigung von Kundeninteressen ausgeräumt werden, setzt die Bank als letztes Mittel den Kunden über ihr wesentliches Interesse oder den Konflikt in Kenntnis. Diese Vorgehensweise unterstützt die Bank beim Management des Risikos, nicht im besten Interesse des Kunden zu handeln, weil sich ihr Interesse in Bezug auf das Ergebnis der Dienstleistung oder Transaktion von dem des Kunden unterscheidet.

Die Offenlegung eines Interessenkonflikts gegenüber einem Kunden wird als letztes Mittel angewendet. Diese Massnahme wird nur ergriffen, wenn die effektiven organisatorischen und administrativen Vorkehrungen der Bank zur Verhinderung bzw. Steuerung eines Interessenkonflikts nicht ausreichen, um mit hinreichender Sicherheit gewährleisten zu können, dass die Risiken einer Schädigung der Kundeninteressen ausgeräumt werden. Eine solche Offenlegung eines Interessenkonflikts gegenüber einem Kunden erfolgt im Einklang mit den Ausführungen im nachstehenden Abschnitt 4.2.

Die folgenden Grundsätze für den Umgang mit Interessenkonflikten finden auch auf Beziehungen mit Involvierung eines Drittanbieters Anwendung, darunter Personen und Unternehmen, die als ausgelagerte Institutionen fungieren und Dienstleistungen für die Bank erbringen.

## 2. Definitionen

### 2.1 Interessenkonflikte

Für die Zwecke dieser Broschüre zeichnen sich Interessenkonflikte definitionsgemäss dadurch aus, dass sie im Zuge der Erbringung einer Dienstleistung entstehen bzw. entstehen können und ihr Bestehen mit einem erheblichen Risiko der Interessenschädigung für einen Kunden verbunden sein kann. Im Mindestfall können Interessenkonflikte sich daraus ergeben,

- dass die Bank auf Kosten eines Kunden einen möglichen finanziellen Gewinn erzielen oder einen finanziellen Verlust vermeiden kann;
- dass die Bank ein Interesse am Ergebnis einer für einen Kunden erbrachten Dienstleistung oder einer im Auftrag des Kunden ausgeführten Transaktion hat, welches sich vom Interesse des Kunden an diesem Ergebnis unterscheidet;
- dass sich der Bank ein finanzieller oder anderer Anreiz bietet, die Interessen eines Kunden oder einer Kundengruppe vor die Interessen eines anderen Kunden zu stellen;
- dass die Bank dasselbe Geschäft wie ein Kunde ausübt; oder
- dass die Bank von einer anderen Person als dem Kunden einen Anreiz in Bezug auf eine für diesen Kunden erbrachte Dienstleistung in Form von Geld, Waren oder Dienstleistungen erhält oder erhalten wird, bei dem es sich nicht um die Standardprovision oder -gebühr für diese Dienstleistung handelt.

Die jeweiligen Vorschriften der Bank zu diesem Thema sind in der Weisung der Bank zum Umgang mit Interessenkonflikten definiert.

### 2.2 Kunden

Für die Zwecke dieser Broschüre sind Kunden wie folgt definiert:

- alle Bestandskunden der Bank
- potenzielle Kunden der Bank und
- frühere Kunden der Bank, für die weiterhin Treue- oder andere Pflichten gelten.

## 3. Verantwortung und Aufzeichnungen

Alle Mitarbeiter der Bank müssen ihrem Vorgesetzten und der Compliance-Abteilung die ihnen zur Kenntnis gelangten, tatsächlichen, offensichtlichen oder potenziellen Interessenkonflikte melden.

Die Compliance-Abteilung dokumentiert alle gemeldeten tatsächlichen, offensichtlichen oder potenziellen Interessenkonflikte und setzt sich mit den jeweiligen Personen in Verbindung, um die geeigneten Schritte zur Verhinderung oder ggf. zur Steuerung solcher Konflikte festzulegen.

Die Compliance-Abteilung beurteilt und überprüft die Richtlinien der Bank zum Umgang mit Interessenkonflikten mindestens einmal jährlich und ergreift alle geeigneten

Massnahmen zur Behebung etwaiger Unzulänglichkeiten. Wesentliche Änderungen an der Weisung sind vom Executive Committee der Bank zu genehmigen.

## 4. Grundsätze

Der Umgang der Bank mit Interessenkonflikten kann u.a. in einer der nachstehend angeführten Formen erfolgen:

### 4.1 Prävention oder Steuerung

Die Bank verfügt über interne Kontrollen und überwacht, dass die einschlägigen lokalen und länderübergreifenden Vorschriften eingehalten werden, darunter auch diejenigen, die sich auf Interessenkonflikte beziehen. Es können weitere interne Kontrollen eingeführt werden, um sicherzustellen, dass der betreffende Konflikt auf geeignete Weise verhindert oder gesteuert wird, darunter Folgende:

- wirksame Verfahren zur Verhinderung oder Kontrolle des Informationsaustauschs zwischen zuständigen Personen, die in Aktivitäten verwickelt sind, die mit dem Risiko eines Interessenkonflikts einhergehen, wenn der Austausch dieser Informationen die Interessen eines oder mehrerer Kunden schädigen kann;
- die separate Beaufsichtigung zuständiger Personen, deren Hauptaufgaben darin bestehen, Tätigkeiten im Auftrag von Kunden auszuüben oder Dienstleistungen für Kunden zu erbringen, gegenüber denen sich ein Interessenkonflikt ergeben könnte, oder die ansonsten andere Interessen vertreten, die mit denen anderer kollidieren können, einschliesslich mit denen der Bank;
- die Beseitigung direkter Verbindungen zwischen der Vergütung von Personen, die im Wesentlichen mit einer Aufgabe betraut sind, und der Vergütung bzw. den Umsatzerlösen, die von anderen Personen erhalten oder erzielt wurden, die im Wesentlichen mit einer anderen Aufgabe betraut sind, wenn im Zusammenhang mit diesen Aufgaben ein Interessenkonflikt entstehen kann;
- die Vergütung der Kundenberater der Bank basierend auf quantitativen (z.B. Ergebnisbeitrag) und qualitativen (z.B. Kundenzufriedenheit, Aus- und Fortbildung) Zielkriterien. Höhere Gebühreneinnahmen führen nicht automatisch zu einer höheren Vergütung. Boni werden im Ermessen des Managements der Bank festgelegt;
- Massnahmen zur Verhinderung oder Beschränkung der unangemessenen Einflussnahme einer Person auf die Art und Weise, in der eine Person Anlagedienste oder Nebenleistungen erbringt;
- Massnahmen zur Verhinderung oder Kontrolle der gleichzeitigen oder aufeinanderfolgenden Mitwirkung einer Person an der Erbringung eines separaten Anlagedienstes oder einer Nebenleistung oder von Investitionstätigkeiten, wenn eine solche Mitwirkung einen ordnungsgemässen Umgang mit Interessenkonflikten beeinträchtigt;

- die Führung von Watch Lists und Restricted Lists, in denen Finanzinstrumente aufgeführt sind, bei denen es zu Interessenkonflikten kommen könnte;
- die Abgrenzung von Geschäftssektoren voneinander und gleichzeitige Kontrolle des Informationsflusses untereinander (so genannte «Vertraulichkeitsbereiche»);
- die Einhaltung der bankinternen Richtlinien zur bestmöglichen Ausführung (Best Execution Policy) und der Anweisungen des Kunden bei der Ausführung von Aufträgen; und
- laufende Schulung der Bankmitarbeiter.

#### 4.2 Offenlegung

Eine Offenlegung trägt dazu bei, dass Kunden die Dienstleistung, die sie angeboten bekommen, unter Berücksichtigung der Eigeninteressen der Bank beurteilen und entscheiden können, in welchem Umfang (wenn überhaupt) sie sich auf diese Dienstleistung verlassen wollen.

Wenn die Bank einer Partei gegenüber Interessenkonflikte oder potenzielle Interessenkonflikte offenlegt, erfolgt diese Offenlegung auf einem dauerhaften Datenträger. Dabei ist unmissverständlich anzugeben, dass die von der Bank eingeführten effektiven organisatorischen und administrativen Vorkehrungen zur Verhinderung oder Steuerung ihrer Interessenkonflikte nicht ausreichen, um mit hinreichender Sicherheit gewährleisten zu können, dass die Risiken einer Schädigung der Kundeninteressen verhindert werden. Ferner müssen die Interessenkonflikte konkret beschrieben werden.

Im Rahmen der Offenlegung sind die allgemeine Art oder Quelle des Konflikts oder beides, die Risiken für den Kunden infolge des Konflikts und die unternommenen Schritte zur Minderung derselben anzugeben. Diese Offenlegungen ermöglichen es dem Kunden, eine fundierte Entscheidung in Bezug auf den Anlagedienst, die Nebenleistung oder die Investitionstätigkeit zu treffen, in deren Kontext die Interessenkonflikte entstehen.

Die Offenlegung eines Interessenkonflikts gegenüber einem Kunden wird als letztes Mittel angewendet.

Gelangt die Bank zu dem Schluss, dass die einzige Möglichkeit des angemessenen Umgangs mit einem Interessenkonflikt darin besteht, ihn zu vermeiden, muss die jeweilige Tätigkeit, auf die sich der Konflikt bezieht, beendet und der Kunde entsprechend darüber informiert werden.

#### 4.3 Eskalation

Ein Interessenkonflikt kann ggf. an das Executive Committee der Bank weitergeleitet werden, welches über die geeignete Vorgehensweise entscheidet.

#### 4.4 Beendigung

Manche Interessenkonflikte können derart schwerwiegende potenzielle Auswirkungen auf die Bank oder ihre Kunden haben, dass die einzige Möglichkeit, sie auf geeignete Weise zu verhindern oder zu steuern darin

besteht, sie zu vermeiden. In solchen Fällen sind eine Offenlegung der Konflikte und die Anwendung interner Kontrollen ungeeignet und die Erbringung der Dienstleistung oder die Ausübung der Tätigkeit, auf die sich der Interessenkonflikt bezieht, müssen möglicherweise beendet werden.

### 5. Beispiele für Interessenkonflikte

#### 5.1 Allgemeines

Die Bank ist mit umfassenden Rahmenbedingungen konfrontiert, innerhalb derer versucht wird, Interessenkonflikte zu erkennen und zu verhindern oder ggf. zu steuern. Auch im Mitarbeiterhandbuch wird auf Interessenkonflikte und den Umgang mit ihnen eingegangen. Dabei wird den Mitarbeitern erläutert, wie wichtig es ist, auf potenzielle Interessenkonflikte zu achten, und wie die Bank mit ihnen umgeht.

Darüber hinaus beteiligt sich die Geschäftsleitung der Bank zusammen mit der internen Revision und den Compliance- und Risikoabteilungen an der Erkennung, Verhinderung und Steuerung von Interessenkonflikten. Zusammengenommen bilden diese Kontrollen einen robusten Rahmen für den Umgang mit Interessenkonflikten, der in der Bank auf kontinuierlicher Basis Anwendung findet.

Nachstehend ist eine nicht abschliessende Liste bestimmter potenzieller Interessenkonflikte angeführt, die in der Bank entstehen könnten, zusammen mit den von der Bank eingeführten organisatorischen und administrativen Vorkehrungen zur Verhinderung oder Steuerung dieser Interessenkonflikte.

#### 5.2 Mitarbeiter und Struktur

##### 5.2.1 Übermässig teure Geschenke und Unterhaltungsangebote

Die Mitarbeiter der Bank können Geschenke oder Unterhaltungsangebote erhalten, mit denen ihr Verhalten in einer Weise beeinflusst werden kann, dass ihre Interessen und/oder die der Bank gegenüber denen ihrer Kunden Vorrang erhalten. So könnte ein Bankmitarbeiter beispielsweise dahingehend beeinflusst werden, dass er in seinem Ermessen Anlageentscheidungen trifft oder Empfehlungen erteilt, die sich für seine Kunden, ihre Anlageziele, Risikotoleranz, persönlichen Umstände und ihren Anlagehorizont nicht eignen.

Des Weiteren kann ein Bankmitarbeiter in einer Weise beeinflusst werden, dass er den Interessen eines anderen Kunden oder einer Kundengruppe gegenüber denen des Kunden Vorrang einräumt. Um zu einer Minderung dieses Risikos beizutragen verfügt die Bank über eine Weisung betreffend Geschenke und Unterhaltungsangebote, die von allen Mitarbeitern eingehalten werden muss. Kein Mitarbeiter darf von einer Person Geschenke oder andere Vorteile annehmen oder einer Person Geschenke oder andere Vorteile anbieten, die unter Berücksichtigung aller Umstände nicht als vertretbar angesehen werden können. Alle Geschenke und Unterhaltungsangebote mit einem materiellen Wert durchlaufen einen internen Genehmigungsprozess. Ist die Entgegennahme oder die Bereit-

stellung eines Geschenks oder eines Unterhaltungsangebots nicht angemessen, wird die Genehmigung hierfür nicht erteilt.

Es ist wichtig zu beachten, ob das entgegengenommene oder bereitgestellte Geschenk und/oder Unterhaltungsangebot möglicherweise als Bestechung wahrgenommen werden könnte. Unter keinen Umständen ist es einem Mitarbeiter gestattet, im Rahmen des Geschäftsbetriebs eine Bestechung anzunehmen oder eine andere Person zu bestechen, ganz gleich, ob der Geber/Empfänger ein Kunde ist, in der Absicht, eine Tätigkeit oder Funktion unangemessen auszuüben, deren Ausübung von dieser Person gefordert oder erwartet wird. Alle Bankmitarbeiter müssen die Gruppenweisung der Rothschild & Co Gruppe über den Umgang mit Bestechung und Korruption einhalten.

### **5.2.2 Nutzung vertraulicher Informationen zur persönlichen Bereicherung**

Die Bankangestellten dürfen nur private Anlagegeschäfte durchführen, die nicht gegen die geltenden Gesetze und Verordnungen verstossen, sie nicht unangemessen von ihren beruflichen Pflichten ablenken und für die Reputation der Bank kein inakzeptables Risiko darstellen. Private Anlagegeschäfte müssen ferner frei von Interessenkonflikten sein.

In sehr seltenen Fällen kann es Situationen geben, in denen die Bankmitarbeiter Kenntnis von sensiblen Anlageinformationen haben, die Kunden oder anderen Marktteilnehmern nicht zur Verfügung stehen, etwa infolge von geplanten Anlagetätigkeiten der Bank in einem bestimmten Wertpapier oder, weil der Kunde einem Mitarbeiter der Bank gegenüber vertrauliche Informationen über ein bestimmtes Wertpapier offengelegt hat. Wenn diese Informationen von einem Bankmitarbeiter dazu verwendet werden, private Anlageentscheidungen zu treffen, kann dies Front-Running, Insidergeschäfte oder andere Transaktionen zur Folge haben, von denen Bankmitarbeiter finanziell profitieren könnten, auch zum Nachteil der Bankkunden. Um zu einer Minderung dieses Risikos beizutragen, dürfen Bankmitarbeiter unter keinen Umständen interne Informationen oder vertrauliche Kundeninformationen für ihre privaten Anlageentscheidungen missbrauchen, und sie müssen sicherstellen, dass Kunden niemals infolge ihrer privaten Anlagegeschäfte benachteiligt werden.

Die Bank hat Vorschriften im Zusammenhang mit Anlagegeschäften von Mitarbeitern (Staff Dealing Rules) eingeführt, um dabei zu helfen sicherzustellen, dass alle privaten Anlageentscheidungen von Mitarbeitern die in dieser Broschüre enthaltenen Anforderungen erfüllen.

### **5.2.3 Unangemessener Informationsfluss**

Eine Informationsbarriere ist ein System, das dazu dienen soll, den Informationsfluss zwischen den Bereichen eines Unternehmens oder Konzerns einzuschränken, in denen Funktionen ausgeübt werden, die Interessenkonflikte auslösen können. Der Einsatz einer Informationsbarriere kann eine Reihe von Praktiken umfassen, darunter die Trennung von Daten- und Computersystemen sowie die

physische Trennung bestimmter Geschäftsbereiche (und Mitarbeiter), so dass diese nicht in der Lage sind, auf denselben Teil des Unternehmens zuzugreifen.

Grundsätzlich ist es so, dass im Allgemeinen diejenigen, die sich auf der einen Seite einer Informationsbarriere befinden, keine Kenntnis über vertrauliche Transaktionen und Aktivitäten haben sollten, die auf der anderen Seite der Informationsbarriere durchgeführt bzw. ausgeübt werden. Mangels Kenntnis wird dadurch ein Interessenskonflikt mit anderen Bereichen, Funktionen oder Gruppen vermieden. Dies trägt dazu bei sicherzustellen, dass von der Bank im Auftrag ihrer Kunden getroffene Anlageentscheidungen oder Beratungen der Bank für ihre Kunden im besten Interesse des Kunden und nicht der Bank, der Rothschild & Co Gruppe oder ihrer anderen Kunden sind. Des Weiteren unterstützt die Informationsbarriere die Bank darin, die Vertraulichkeit der Angelegenheiten ihrer Kunden aufrechtzuerhalten.

Zwischen der Sparte Wealth Management der Bank und der Sparte Global Advisory der Rothschild & Co Gruppe besteht eine Informationsbarriere.

## **5.3 Anlageprozess und Portfoliorisikomanagement**

### **5.3.1 Bevorzugung bestimmter Broker für die Durchführung von Geschäften**

Die Bank beauftragt externe Broker mit der Durchführung von Transaktionen. Dies verursacht einen potenziellen Interessenkonflikt, wenn die Händler der Bank bestimmte Broker für die Durchführung von Kundentransaktionen bevorzugen, dadurch aber nicht die beste Ausführung für die Kunden der Bank erreicht wird. Um diesen Konflikt zu steuern, streben alle von der Bank eingesetzten Broker die beste Ausführung für ihre Kunden an. Des Weiteren sind die Händler der Bank an die Weisung der Bank zur bestmöglichen Ausführung (Best Execution Policy) gebunden, und ihre Aktivitäten werden regelmässig von der Abteilung Investment Control der Bank überwacht.

Darüber hinaus hält die Bank Anlageentscheidungen ihrer Portfoliomanager von der Platzierung von Transaktionen, die von ihren Händlern durchgeführt werden, getrennt; alle Geschäfte müssen über die Händler der Bank platziert werden.

Die Bank achtet darauf, ob ihre Händler aufgrund von Geschenken, Unterhaltungsangeboten und anderen finanziellen oder nichtfinanziellen Vorteilen, die die Händler oder andere Bankangestellte, wie beispielsweise Portfoliomanager, möglicherweise von einem Broker erhalten, einen bestimmten Broker wählen. Neben den Vorkehrungen in Bezug auf Geschenke und Unterhaltungsangebote (siehe vorstehenden Abschnitt 5.2.1) akzeptiert die Bank keine Gebühren und Provisionen und keine Recherche von Brokern, da diese die Händler der Bank dahingehend beeinflussen können, dass sie einen bestimmten Broker einem anderen vorzuziehen, der möglicherweise nicht die beste Ausführung für den Kunden erreicht.

Alle Anlagerecherchen, die die Bank von Dritten erhält, müssen entschädigt werden, und die Bank darf kostenlose Recherche nicht verwenden. Die Sparte Wealth

Management der Bank bezahlt für neue Rechercheverträge, die von ihr ausgehandelt wurden.

### **5.3.2 Bevorzugte Behandlung einiger Kunden bei der Allokation von Trades**

Ein Interessenkonflikt kann potenziell bei der Entscheidung entstehen, wie teilweise erfüllte Trades (Transaktionen) verschiedenen Kunden zugeordnet werden, vor allem, wenn Kunden unterschiedliche Gebührenvereinbarungen haben, da dies Einfluss darauf haben kann, ob die Bank einen Kunden gegenüber einem anderen vorzieht. Um dies zu verhindern, hat die Bank interne Allokationsregelungen eingeführt, die in ihrer Weisung zur bestmöglichen Ausführung (Best Execution Policy) enthalten sind. Diese schreibt vor, wie Trades den diversen Kundenkonten angemessen zuzuordnen sind.

Gleichermassen kann es Zeiten geben, in denen es für bestimmte Anlagegelegenheiten (z.B. Börsengänge) begrenzte (knappe) Allokationskapazitäten gibt, und die Bank wählen muss, welche Kunden die verfügbare Allokation erhalten. Es besteht die Möglichkeit, dass die Bank aus Gründen der Aufrechterhaltung einer Geschäftsbeziehung oder wünschenswerter Gebührenerträge einen Kunden gegenüber einem anderen vorzieht. Zur Steuerung dieses Konflikts nehmen alle interessierten Kunden gemäss den internen Regelungen der Bank, die in ihrer Weisung zur bestmöglichen Ausführung (Best Execution Policy) enthalten sind, anteilig an einer Lotterie oder einem Allokationsverfahren teil.

### **5.3.3 Ungleicher Zugang zu Anlagegelegenheiten**

Auch zwischen Kunden oder unterschiedlichen Kundengruppen kann ein potenzieller Interessenkonflikt bestehen. In solchen Fällen könnte ein Kunde im Vergleich zu einem anderen Kunden bevorzugt behandelt werden. Ein Beispiel hierfür könnte sein, wenn ein Kunde eine Allokation im Rahmen einer Kapitalanlage erhält, die infolge einer Entscheidung eines Kundenberaters oder eines Mitglieds des Umsetzungssteams keinem anderen Kunden verfügbar gemacht wird. Die Bank verwaltet Kundenportfolios vornehmlich auf einer vergleichbaren Basis. Dies bedeutet, dass Kunden mit ähnlichen Risikomerkmalen und Anlagezielen Portfolios haben werden, die analog zusammengestellt und verwaltet werden. Diese Portfolios werden als Teil einer jährlichen Überprüfung der Wertentwicklung vom Portfoliomanagementteam und auch im Rahmen der vierteljährlichen Kapitalanlagenüberprüfung beurteilt. Ein Portfolio, das «Ausreisser»-Merkmale aufweist, wird im Zuge dieses Verfahrens vom Anlagenkontrollteam identifiziert, hinterfragt und überprüft.

### **5.3.4 Bevorzugung eines Kunden gegenüber einem anderen bei Cross-Trades**

In manchen Fällen kann der Auftrag eines Kunden über einen Kauf eines Wertpapiers mit dem Auftrag eines anderen Kunden über einen Verkauf desselben Wertpapiers kombiniert werden, wenn der Wert beider Aufträge gleich hoch ist. Dabei besteht die Möglichkeit, dass einer dieser Kunden gegenüber dem anderen bevorteilt wird. Um dies zu verhindern, werden solche Transaktionen nur durchgeführt, wenn die Bank zu dem Schluss gelangt, dass dies im besten Interesse beider Kunden liegt. Die

internen Regelungen der Bank über Allokationen enthalten Einzelheiten zur Dokumentierung der Gründe und der Ausführungsdetails von Cross-Trades.

## **5.4 Kundenbeziehung**

### **5.4.1 Unangemessener Umgang mit Kundenbeschwerden**

Wenn sich ein Kunde über einen Kundenberater der Bank beschwert, geht der betreffende Kundenberater möglicherweise nicht auf angemessene Weise mit der Beschwerde um (um seine individuelle Leistung, Reputation und Beurteilung nicht zu gefährden). Alle Beschwerden werden daher unabhängig von der Compliance-Abteilung aufgezeichnet und überwacht und dazu verwendet, die Vorgehensweise der Bank im Hinblick auf die Erzielung fairer und einheitlicher Ergebnisse zu bewerten. Alle Beschwerden werden von einem fachkundigen Mitarbeiter untersucht, der nicht direkt am Gegenstand der Beschwerde beteiligt war. Der Mitarbeiter hat entweder die Befugnis, die Beschwerde zu erledigen oder unmittelbaren Zugang zu einer Person, die dazu berechtigt ist. Wenn der Beschwerdeführer mit der abschliessenden Klärung nicht zufrieden ist, wird er über sein Recht informiert, seine Beschwerde kostenlos an den Schweizer Ombudsmann zu richten. Alle Bankmitarbeiter sind verpflichtet, die Weisung der Bank zu Kundenbeschwerden einzuhalten.

### **5.4.2 Fehler der Bank**

Im Fall eines Fehlers, durch den ein Kunde (ohne eigenes Verschulden) einen Verlust erleidet, kann es zu einem Konflikt kommen, wenn die Bank oder ein auf eigene Initiative handelnder Mitarbeiter der Bank entscheidet, den Kunden nicht zu entschädigen. Um dies zu verhindern, handelt die Bank nach dem Grundsatz, dass ein durch einen Fehler geschädigter Kunde wieder in dieselbe Position gebracht werden muss, in der er gewesen wäre, wenn es nicht zu diesem Fehler gekommen wäre. Dies kann entweder in Form einer Entschädigungszahlung geschehen oder durch Löschung der fehlerhaften Transaktion auf dem Kundenkonto. Unter bestimmten Umständen wird mit dem Kunden Rücksprache gehalten, welche Vorgehensweise er bevorzugt.

## **5.5 Anreize**

Die Bank erhält keine Anreize von Dritten. Allerdings behält sich die Bank das Recht vor, im gesetzlich zulässigen Rahmen an Dritte Anreize für die Kundenakquise («Vermittlungsprovision») und/oder die Erbringung von Dienstleistungen zu zahlen. Solche Anreize werden in der Regel auf der Grundlage von Provisionen, Gebühren usw. berechnet und dem Kunden und/oder dem bei der Bank gehaltenen Vermögen belastet. Die Höhe des Anreizes entspricht üblicherweise einem Prozentsatz der angewandten Berechnungsgrundlage. Die Bank legt dem Kunden gegenüber – entweder direkt oder über den Dritten – die Zahlung eines Anreizes offen. Auf Antrag legt die Bank jederzeit weitere Details der Vereinbarungen offen, die diesbezüglich mit Dritten getroffen wurden.

## **5.6 Zentrales Register für Interessenkonflikte**

Die Compliance-Abteilung führt ein Register für möglicherweise entstehende Interessenkonflikte und die eingeführten Strategien und Verfahren zur Abmilderung oder Steuerung derselben. Dieses wird von der Compliance-Abteilung und der Geschäftsleitung jährlich überprüft, um festzustellen, ob die Vorschriften angesichts der Geschäftsentwicklungen und Änderungen weiterhin geeignet sind.