

**VERHALTENSKODEX**

(Ausgabe 06/2024)

Liebe Mitarbeitende

Versicherungen und Vorsorge sind eine Vertrauensfrage. Für unsere Geschäftstätigkeit bedeutet das: wir befolgen alle gesetzlichen und behördlichen Vorgaben sowie internen Weisungen und beachten ethische Prinzipien.

Im Geschäftsalltag können Regelverletzungen passieren. Regelverstöße sind jedoch nie im Interesse von A+R. Ein Fehlverhalten kann zu erheblichen personellen und finanziellen Belastungen führen. Zu denken ist an Kunden, die uns verlassen; an den Ruf, der beschädigt wird; an aufwendige Abklärungs- und behördliche Untersuchungsverfahren; an finanzielle Verluste wie Schadenersatz oder Bussen. Im Extremfall kann gar der Entzug der FINMA-Bewilligung drohen.

Verantwortungsvolles Handeln ist daher entscheidend, um das Vertrauen in A+R und unsere gute Reputation aufrecht zu erhalten und den Unternehmenserfolg langfristig zu sichern. Dies dient A+R und ihren Anspruchsgruppen, insbesondere unseren Kunden, Mitarbeitenden und Geschäftspartnern.

Die Kenntnis der gesetzlichen und regulatorischen Vorschriften und internen Weisungen, die Beachtung unserer Werte und Führungsprinzipien sowie der gesunde Menschenverstand tragen wesentlich dazu bei, fair, transparent und professionell zu agieren und sich regelkonform zu verhalten. Wir zählen auf Ihr Urteilsvermögen und Ihren Beitrag zur Aufrechterhaltung der guten Reputation und des Vertrauens in A+R.



Hannes Arbenz  
Präsident des Verwaltungsrats  
Arbenz RVT AG Frauenfeld



Armin Loher  
Präsident des Verwaltungsrats  
Arbenz RVT AG SG

Frédéric Good  
Vorsitzender der Geschäftsleitung

## 1. Ziel und Zweck des Verhaltenskodex

Mit diesem Verhaltenskodex legen Verwaltungsrat und Geschäftsleitung die Grundlagen für die vertrauensvolle und verantwortungsbewusste Geschäftstätigkeit von A+R fest. Unser Leitbild und unsere Führungsprinzipien beschreiben das Verhalten, welches wir von unseren Mitarbeitenden erwarten. Der Verhaltenskodex dient als Wegweiser für Integrität im Arbeitsalltag und als Richtschnur zur wertorientierten Entscheidungsfindung in allen Situationen. Er wird jährlich überprüft und gilt für sämtliche Mitarbeitenden von A+R.

## 2. Unser Leitbild

### I. Unsere Kunden

Als ungebundener Risiko- und Vorsorgespezialist setzen wir uns täglich für unsere Kunden ein, um ihnen einen Mehrwert zu bieten. Wir eruiieren ihren Versicherungsbedarf und streben im Versicherungseinkauf ein bestmögliches Preis-/Leistungsverhältnis an. Unternehmen und öffentlich-rechtliche Körperschaften entlasten wir und schaffen so die Voraussetzungen, damit sie sich auf ihr Kerngeschäft konzentrieren können. Dabei sind Transparenz und Verlässlichkeit die Basis für unsere langjährige Partnerschaft.

### II. Unser Team

Vertrauen ist das Fundament unseres Handelns. Durch wertschätzende und zuverlässige Zusammenarbeit erlangen wir langfristige, partnerschaftliche Beziehungen. Eine offene Feedbackkultur ist für uns eine Chance zur Verbesserung und gibt uns Sicherheit in unseren Entscheidungen.

Wir engagieren uns mit Fachkompetenz, hoher Beratungsqualität und Zuverlässigkeit, um die Erwartungen unserer Kunden und Geschäftspartner zu übertreffen.

Wir begegnen einander vertrauens- und respektvoll und ohne Vorurteile. Insbesondere sexuelle Belästigung, Mobbing und Diskriminierung haben bei uns keinen Platz.

### III. Unser Unternehmen

Entstanden aus zwei Traditionsfirmen, vereint A+R jahrzehntelange Erfahrung im Risikomanagement und in der Personalvorsorge. Als eigenständiger und unabhängiger Versicherungsbroker haben wir uns in der Ostschweiz eine starke Marktposition erarbeitet. Neben hochstehendem Service steht bei uns die persönliche Beratung im Vordergrund.

### IV. Unser Vorgehen

Wir begleiten unsere Kunden auf dem gesamten Weg des Risikomanagements und erbringen unsere Dienstleistungen mit grösstmöglicher Sorgfalt und Professionalität, von der Bedarfsanalyse über die Auswahl und den Abschluss der Versicherungslösung bis hin zur Betreuung des Mandats. Das Marktgeschehen verfolgen wir proaktiv. Wir informieren unsere Kunden schnell und zeitnah über sich abzeichnende regulatorische Anpassungen sowie über Trends und Entwicklungen im Markt.

## 3. Unsere Führungsprinzipien

Als bedeutender, regional verankerter Versicherungsbroker wollen wir weiterhin erfolgreich sein und uns an unseren Ergebnissen messen lassen. Mit unseren Führungsprinzipien streben wir eine ökonomische Balance zwischen effizienter und effektiver Leistungserbringung an.

**I. Offenheit schaffen**

A+R versteht sich als Unternehmen, das nach der Maxime «Offenheit und Ehrlichkeit» lebt und handelt. Wir kommunizieren aktiv und offen, geben Feedback und fördern eine Kultur des Vertrauens. Wir nehmen die Anliegen unserer Mitarbeitenden ernst. Erstmalige Fehler sehen wir als Chance zur Entwicklung.

**II. Selbständigkeit fördern**

Wir befähigen unsere Mitarbeitenden, im Rahmen ihrer Aufgaben und Zuständigkeiten verantwortungsbewusst und unternehmerisch zu denken und selbständig zu handeln. Wir gewähren Freiraum, damit jede Mitarbeiterin und jeder Mitarbeiter das Optimum seiner Fähigkeiten ausschöpfen kann. Wir entwickeln unsere Mitarbeitenden gezielt weiter, indem wir sie fördern und gute Leistungen einfordern.

**III. Loyalität und Integrität**

Wir treten loyal und engagiert auf. Wir denken positiv, handeln glaubwürdig und lernen aus Fehlern. Wir sind Teil eines Ganzen und stellen darum nicht unsere persönlichen Interessen, sondern das Wohl von A+R in den Vordergrund.

**IV. Entscheide mitgestalten und vertreten**

Alle an der Erarbeitung eines Entscheides beteiligten Personen bringen ihre Sicht ein. Entscheide werden termingerecht gefällt, spätestens bei Vorliegen aller einflussbestimmenden Informationen. Ist ein Entscheid gefällt, wird dieser von allen Beteiligten getragen und umgesetzt.

**V. Mit Veränderungen konstruktiv umgehen**

Wir stehen positiv zu Veränderungen. Wir nutzen Gestaltungsmöglichkeiten, begleiten die Mitarbeitenden und fördern ihre Fähigkeiten, notwendige Veränderungen als Chance wahrzunehmen.

**VI. Ziele klar formulieren**

Wir geben klare, realistische und messbare Ziele vor und schaffen Voraussetzungen dafür, dass diese erreicht werden können. Wir orientieren uns am Gesamterfolg.

**4. Unsere Verhaltensregeln gegenüber weiteren Anspruchsgruppen****I. Verhalten gegenüber den Versicherern und anderen Geschäftspartnern**

A+R wählt seine Geschäftspartner, mit welchen eine Zusammenarbeit gepflegt wird, sorgfältig aus und erwartet auch von diesen ein regelkonformes Geschäftsverhalten. Im Versicherungseinkauf wird ein bestmögliches Preis- / Leistungsverhältnis angestrebt.

**II. Verhalten gegenüber Mitbewerbern**

A+R hält sich an die Grundsätze des freien und fairen Wettbewerbs. Wir verhalten uns fair gegenüber andern Marktteilnehmern und verzichten auf unlautere Wettbewerbspraktiken. Wir praktizieren ein eigenständiges Marktverhalten und vermeiden jedes Verhalten, das in wettbewerbsrechtlicher Hinsicht bedenklich erscheint.

### III. Umgang mit Interessenkonflikten

Als ungebundener Versicherungsbroker hat A+R die Interessen seiner Kunden treu und zuverlässig zu wahren. Wir treffen angemessene organisatorische Massnahmen, um Interessenkonflikte, die bei der Vermittlung von Versicherungsdienstleistungen entstehen können, zu vermeiden und die Benachteiligung von Kunden durch Interessenkonflikte auszuschliessen. Kann eine Benachteiligung trotz entsprechender Vorkehrungen nicht vermieden werden, legen wir die Situation gegenüber dem Kunden offen.

Wir informieren unsere Kunden über Art und Umfang unserer angebotenen Dienstleistungen, das Entschädigungssystem, sowie über die Rechte und Pflichten der Parteien in der Geschäftsbeziehung.

### IV. Vermeidung von Geldwäscherei sowie von Bestechung und Korruption

A+R vermeidet, in Geldwäschereifälle einbezogen zu werden, indem – mit Ausnahme der Pools für öffentlich-rechtliche Körperschaften – kein Prämieninkasso vorgenommen wird.

A+R unterbindet jegliche Form von Bestechung oder Korruption und ahndet jeden Verstoss. Wir unterlassen jegliche Annahme von ungebührlichen Geschenken, Zuwendungen oder Einladungen an Funktionsträger, um einen unzulässigen Vorteil zu erlangen.

### V. Gesetzeskonformer Umgang mit anvertrauten Daten und Informationen

Wir verwenden die uns anvertrauten Daten und Informationen verantwortungsbewusst, sorgsam und vertraulich, respektieren die Privatsphäre und die Rechte einzelner Personen und schützen Informationen vor unbeabsichtigter und unbefugter Einsichtnahme.

In unserer täglichen Arbeit halten wir uns an die interne Datenschutzrichtlinie und die entsprechenden Weisungen für den Umgang mit Daten und dem Einsatz von KI am Arbeitsplatz.

## 5. Kommunikation

A+R informiert die Mitarbeitenden über diesen Verhaltenskodex und sorgt für eine zweckmässige Schulung. Die Mitarbeitenden verpflichten sich zur Teilnahme an internen Schulungen und übernehmen die Verantwortung für die Umsetzung der Weisungen. Ob zu Hause, im Büro oder unterwegs – alle Mitarbeitenden sind selbst verantwortlich für ein regelkonformes Verhalten.

Bei Unsicherheit zum korrekten Verhalten in einzelnen Situationen können Mitarbeitende direkt ein Mitglied der Geschäftsleitung ansprechen. Bei Beobachtung eines möglichen Fehlverhalten in der Organisation ist dies der Geschäftsleitung umgehend zu melden. Dies gilt insbesondere in Fällen von Verdacht auf Betrug, Veruntreuung, Korruption, Wettbewerbsverstössen oder anderen Handlungen, welche strafrechtliche oder zivilrechtliche Folgen nach sich ziehen können und sich nicht mit den ethischen Grundprinzipien dieses Verhaltenskodex vereinbaren lassen.

## 6. Sanktionen

Verstösse gegen den Verhaltenskodex können sanktioniert werden. Absichtliche und schwerwiegende Verstösse können im Extremfall zur Auflösung des Vertragsverhältnisses führen.