

## **Eturistiriitojen käsittely Mandatum -konsernissa**

Mandatum -konsernilla ("Mandatum") on toimintaperiaatteet eturistiriitojen välttämiseksi ja hallitsemiseksi. Eturistiriidalla tarkoitetaan poikkeuksellista vakuutus-, sijoitus- tai oheispalvelun tarjoamiseen liittyvää tilannetta, joka syntyy esimerkiksi asiakkaan ja palveluntarjoajan välillä ja johon voi liittyä asiakkaan etuihin kohdistuva riski. Mandatumin toimintaperiaatteet päivitetään vuosittain ja hyväksytään kunkin konserniyhtiön hallituksessa.

### Eturistiriitojen tunnistaminen

Mandatum harjoittaa laajasti erilaisia vakuutus- ja sijoituspalveluja, ja poikkeuksellisessa tilanteessa eri toimintojen samanaikainen harjoittaminen voi aiheuttaa sen, että asiakkaan etu ei ole aina yhtenevä näitä palveluja tarjoavan yhtiön, sen henkilökunnan, muun konserniyhtiön tai muiden asiakkaiden omien etujen kanssa.

Eturistiriitatilanne voi olla kyseessä esimerkiksi tilanteessa, jossa:

- Mandatumilla, sen konserniyhtiöllä tai palveluksessa olevalla henkilöllä on asiakkaalle tarjotun palvelun tai asiakkaan lukuun toteutetun liiketoimen tulokseen liittyvä, asiakkaan edusta poikkeava etu;
- Mandatumilla, sen konserniyhtiöllä tai palveluksessa olevalla henkilöllä on taloudellinen tai muu intressi suosia jonkin asiakkaan etujen sijaan toisen asiakkaan tai asiakasryhmän etuja;
- asiakas harjoittaa samaa liiketoimintaa kuin Mandatum, sen konserniyhtiö tai näiden palveluksessa oleva henkilö; tai
- Mandatum, sen konserniyhtiö tai palveluksessa oleva henkilö saa muulta kuin asiakkaalta palveluun liittyvän sääntelyn salliman kannustimen, joka ei ole kyseisestä palvelusta tavallisesti perittävä maksu tai palkkio.

Eturistiriitojen tunnistaminen ja ilmoittaminen on Mandatumin kaikkien työntekijöiden ja johdon vastuulla.

### Eturistiriitatilanteiden ennaltaehkäiseminen ja käsittely

Mandatumissa noudatettavien toimintaperiaatteiden avulla tunnistetaan, ennaltaehkäistään ja käsitellään liiketoiminnassa mahdollisesti syntyviä eturistiriitatilanteita. Kaikessa Mandatumin toiminnassa pyritään aina ensisijaisesti välttämään eturistiriitatilanteita. Konsernitasoisten toimintaperiaatteiden lisäksi konserniyhtiöllä on lisäksi tarpeellisessa määrin omia toimintaperiaatteita ja tarkempia toimintaohjeistuksia, jotka täydentävät konsernitasoista ohjeistusta ja joissa otetaan huomioon esimerkiksi sijoituspalveluyhtiön liiketoiminnassa mahdollisesti esiintyvät eturistiriitatilanteet. Henkilöstöämme koulutetaan mahdollisten eturistiriitatilanteiden varalta ja ehkäisemiseksi.

Näitä periaatteita noudattaessa voidaan varmistua siitä, että eri toiminnoissa voidaan harjoittaa eri palvelujen tarjoamiseen liittyviä toimintoja samanaikaisesti siten, että eturistiriidan toteutuminen on mahdollisimman epätodennäköistä. Jos eturistiriitatilanne toimenpiteistä huolimatta ilmenee, noudatetaan eturistiriitaohjeen mukaisia menettelytapoja. Kaiken toiminnan lähtökohta on, että Mandatum kohtelee asiakkaitaan tasapuolisesti ja toimii hyvän tavan mukaisesti suosimatta asiakasta toisen asiakkaan edun kustannuksella. Yhtiön on aina, myös eturistiriitatilanteessa, toimittava asiakkaan etujen mukaisesti, tarjottava tuotteita ja palveluita riippumattomasti ja objektiivisesti huolehtien asiakkaiden tietojen luottamuksellisuudesta.

Mahdollisten eturistiriitatilanteiden syntymistä ehkäistään muun muassa järjestämällä toiminta siten, että perusteeton tiedonkulku estyy henkilöiden ja toimintojen välillä, erityisesti koskien vakuutus-, sijoitus- ja oheispalveluja. Vakuutusmuotoisten sijoitustuotteiden ja sijoituspalveluiden parissa työskentelevien henkilöiden ja heidän lähipiirinsä on noudatettava erityistä ohjeistusta ja rajoituksia henkilökohtaisissa liiketoimissaan. Lisäksi henkilökunnalle on annettu ohjeistusta mm. lahjoihin, etuihin ja tapahtumiin liittyen. Ulkopuolisista sivutoimista ja luottamustehtävistä annetulla ohjeistuksella pyritään niin ikään ehkäisemään eturistiriitatilanteiden syntymistä. Mandatum palkitsemisjärjestelmät eivät myöskään saa kannustaa johtoa tai henkilökuntaa toimimaan asiakkaan etujen vastaisesti. Lisäksi tuotekehityksen ohjeistuksessa on varmistettu, että eri asiakaskohderyhmiä kohdellaan tasapuolisesti ja eturistiriitoja välttämällä ja ettei palkitseminen tuotekehityksessä kannusta kehittämään, markkinoimaan tai jakelemaan tuotteita, jotka voivat olla haitallisia asiakkaille. Mandatum antaa pyydettyä lisätietoa eturistiriitatilanteiden käsittelyä koskevasta ohjeistuksesta.

#### Eturistiriitatilanteiden ilmoittaminen

Edellä mainittujen menettelytapojen ja periaatteiden noudattamista valvotaan säännöllisesti. Mahdolliset eturistiriitatilanteet käsitellään ja kirjataan erillisen ohjeistuksen mukaisesti ja raportoidaan niiden konserniyhtiöiden johdolle, joissa eturistiriita ilmenee.

Mikäli eturistiriitatilannetta ei kaikista huolimatta voida välttää, annamme asiakkaalle kirjallisen erillisen kuvauksen vakuutusmuotoisten sijoitustuotteiden tai sijoitus- tai oheispalvelujen tarjoamisen yhteydessä ilmenneestä eturistiriidasta, sen yleisestä luonteesta ja lähteistä sekä tästä asiakkaalle aiheutuvista riskeistä ja riskien lieventämiseksi toteutetuista toimenpiteistä. Tiedot annetaan ennen liiketoimen suorittamista, jotta asiakas voi itsenäisesti harkita haluaako hän, että liiketoimi suoritetaan kerrotusta eturistiriitatilanteesta huolimatta. Mandatum voi myös joissain tilanteissa joutua kieltäytymään asioimasta asiakkaan kanssa eturistiriidan vuoksi.