



**Andorran Banking**  
Excellence and trust

# CÓDIGO DEONTOLÓGICO

Aprobado por la Asamblea General de la ABA

---

13 de enero de 2017

Este Código deontológico («Código») es un estándar de recomendaciones mínimas de conducta profesional. Se articula en línea con el marco jurídico andorrano y con aquellos principios internacionales en la materia, y complementa asimismo la normativa de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo y las recomendaciones globales del Grupo de Acción Financiera Internacional («GAFI»).

La finalidad del Código, establecido de forma voluntaria entre todas las entidades miembros de la Asociación de Bancos Andorranos («ABA»), es establecer, en el marco de la normativa vigente en cada momento, los estándares de honestidad, integridad, profesionalidad y confidencialidad que aplican las entidades bancarias andorranas («Entidades») en sus relaciones con los clientes, terceros, supervisores y reguladores.

Las Entidades se comprometen a cumplir las normas de conducta reguladas en este Código y a adaptar sus respectivos códigos éticos o de conducta, así como sus políticas y procedimientos internos. Los órganos directivos de cada entidad serán los responsables de este compromiso.

## **El Código establece seis principios fundamentales**

# 1er PRINCIPIO

## HONESTIDAD, OBJETIVIDAD E INTEGRIDAD

*Las Entidades actúan con honestidad, objetividad e integridad en sus relaciones con los clientes, con otros profesionales del sector financiero, con los mercados y con la sociedad.*

### 1.1. Las relaciones con los clientes

En este Código se entiende por *Cliente* cualquier persona física o entidad con la que la Entidad establezca una relación de negocio, incluyendo los cotitulares de la cuenta y los apoderados o autorizados. Los verdaderos derechohabientes se incluyen asimismo en esta definición cuando corresponda según la legislación aplicable.

#### Objetividad

1.1.1. De conformidad con las exigencias legales en materia de «conocimiento del cliente», la relación entre la Entidad y el Cliente se establece *intuitu personae*, es decir, en consideración de las cualidades y características inherentes a dicha persona. El inicio de las relaciones de negocio implica una evaluación del cliente. A pesar de diferenciar a los clientes en función de su política comercial, y en cumplimiento de las disposiciones legales relativas a obligaciones fiscales y a la lucha contra el blanqueo y la financiación del terrorismo, las Entidades tratan a sus clientes sin discriminar por razón de nacimiento, raza, sexo, origen, religión, opinión o cualquier otra condición personal o social.

#### Honestidad e integridad

1.1.2. Velan por que los empleados actúen honestamente, con objetividad, transparencia e integridad en el mejor interés de sus clientes, según la tipología de servicio ofrecido y la situación particular del cliente, con el fin de poder ofrecerle el servicio que mejor se adapte a su situación y facilitándole todos los datos necesarios para que pueda tomar una decisión informada.

1.1.3. Velan por que los empleados ejecuten sus compromisos con buena fe.

#### Transparencia

1.1.4. Velan por que sus clientes reciban información que describa con transparencia y en términos claros el servicio o el producto ofrecido, los gastos, los riesgos asociados, así como el procedimiento de queja o reclamación, incluso frente a la autoridad reguladora, y para que sean informados previamente de la modificación ulterior de las condiciones contractuales.

1.1.5. Garantizan una información comprensible y clara de los riesgos y obligaciones que deben asumir los clientes.

### **Imparcialidad**

1.1.6. Velan por que sus clientes sean tratados de forma objetiva.

1.1.7. Adoptan las medidas necesarias para evitar los conflictos de interés y, en caso de que estos no puedan evitarse, informan debidamente de ello a los clientes. Disponen de procedimientos internos para identificar, evaluar y gestionar conflictos de interés.

1.1.8. Garantizan que las quejas y reclamaciones recibidas de clientes se gestionen con diligencia y objetividad.

1.1.9. Disponen de un procedimiento interno eficaz y transparente para tratar de manera rápida las quejas o reclamaciones recibidas de los clientes. A tal efecto, informan a sus clientes de manera clara y precisa de los trámites a realizar para presentar una reclamación, así como del procedimiento para su tratamiento, manteniéndolos informados de su seguimiento.

## **1.2. Las relaciones entre las entidades**

Las Entidades velan por el respeto de las reglas de una competencia efectiva y leal.

1.2.1. Velan por que la publicidad de las actividades y de los servicios ofrecidos den una imagen transparente, fiel, clara y no engañosa.

1.2.2. No buscan desmarcarse de sus competidores valiéndose de cualidades legalmente requeridas para todos los profesionales indistintamente.

1.2.3. No realizan comparaciones públicas que conlleven una alusión explícita o implícita a un competidor no fundamentada en elementos objetivos.

1.2.4. No abusan de una posición dominante.

1.2.5. Se abstienen de desviar la clientela de un competidor en beneficio propio empleando métodos contrarios a la buena fe en materia de competencia.

## **1.3. Las relaciones con los mercados**

Las Entidades velan por que las actividades se organicen de manera que preserven la integridad de los mercados y respeten sus reglas de funcionamiento.

1.3.1. Respetan la transparencia y la seguridad de los diferentes mercados según las leyes y los reglamentos que los rijan.

1.3.2. Velan por que se establezcan procedimientos encaminados a prevenir cualquier uso de información privilegiada o de manipulación del mercado por parte de su personal, así como cualquier participación en dichas operaciones por parte de sus clientes. Velan, en particular, por asegurar la confidencialidad de las informaciones privilegiadas y no aprovecharse de ellas ni utilizarlas para finalidades diferentes de aquellas para las que le han sido comunicadas.

1.3.3. Determinan las áreas que deban mantener una debida separación con el objeto de impedir el flujo de información privilegiada y evitar conflictos de interés.

1.3.4. Velan por que los empleados se abstengan de modificar las operaciones que hayan sido ejecutadas, excepto en caso de que concurran las causas previstas legalmente.

## 1.4. Las relaciones con la sociedad

Las Entidades velan por adoptar un comportamiento socialmente responsable.

1.4.1. Velan por integrar en sus políticas las preocupaciones sociales, medioambientales y éticas, y adoptan una política respetuosa de los derechos humanos y de las libertades fundamentales y responsable con los principios económicos, sociales y culturales previstos por la Constitución del Principado de Andorra.

1.4.2. Se comprometen igualmente a la promoción mediante el trabajo de su personal y respetan sus derechos en tanto que asalariados. Velan por desarrollar un comportamiento ético y responsable del conjunto de su personal.

1.4.3. Publican en sus informes anuales, en su caso, las informaciones no financieras relativas tanto a cuestiones medioambientales como sociales.

1.4.4. Adoptan una conducta responsable en sus relaciones con los colaboradores y proveedores. Velan razonablemente por que sus proveedores de servicios o funciones operativas relevantes cumplan con la normativa que les sea aplicable.

1.4.5. Velan por que las relaciones con las administraciones públicas se guíen por el respeto institucional y por el cumplimiento de sus resoluciones de acuerdo con la legislación vigente. En las relaciones con los funcionarios públicos evitan cualquier conducta que se pueda interpretar como un intento de obtener contrapartidas indebidas.

1.4.6. Garantizan el principio de neutralidad política con el fin de evitar cualquier interferencia o influencia institucional, sin que este principio pueda ser entendido como una limitación del derecho de los empleados a participar en actividades políticas legalmente reconocidas.



# 2º PRINCIPIO

## ORGANIZACIÓN INTERNA Y PROFESIONALIDAD

*Las Entidades actúan con la diligencia debida en la provisión de productos y servicios. Disponen de las competencias, de los recursos y de los procedimientos necesarios para realizar su actividad.*

### 2.1. Medios adecuados

2.1.1. Velan por establecer los procedimientos necesarios para la ejecución de las prestaciones vinculadas a los productos y servicios contratados.

2.1.2. Velan por disponer de los medios necesarios para la ejecución de las operaciones y proporcionados al volumen y la naturaleza de su actividad:

- Se dotan de una organización interna adecuada y disponen de procedimientos internos que garantizan la recepción, la transmisión y una óptima ejecución de las órdenes recibidas de los clientes, según la normativa legal vigente.
- Establecen una contabilidad que garantiza la individualización de las operaciones efectuadas por cuenta de los clientes, según la normativa legal vigente.

2.1.3. Se dotan de procedimientos adecuados para la vigilancia de las cuentas inactivas. En estos casos aplican los principios de lealtad, buena fe y diligencia en la gestión de los activos de sus clientes.

2.1.4. Establecen un control adecuado y eficaz de los sistemas y procedimientos internos.

2.1.5. Velan por una distribución adecuada de las responsabilidades de ejecución y de control.

2.1.6. Establecen un procedimiento objetivo de selección de sus proveedores de servicios o funciones operativas relevantes.

## 2.2. Profesionalidad e integridad del personal

2.2.1. Velan por que su personal sea tratado con dignidad y respeto, así como por que las relaciones entre los empleados se basen asimismo en el respeto, la confianza y la colaboración mutua. Se aseguran, en especial, de la exclusión de cualquier comportamiento discriminatorio.

2.2.2. Establecen una política de selección de personal con la finalidad de disponer de personal íntegro y competente, incluyendo, en su caso, medidas para la comprobación de las informaciones proporcionadas por los candidatos. Promueven la diversidad en su política de contratación, evitando cualquier tipo de discriminación.

2.2.3. Establecen un plan de formación para garantizar la mejora de las competencias profesionales y personales. Velan por que el personal disponga del conocimiento adecuado de los productos y de los servicios prestados.

2.2.4. Velan por que sus empleados actúen con honestidad y se aseguran de que llevan a cabo sus tareas con la atención y la diligencia debida requeridas.

2.2.5. Sensibilizan a su personal en relación con el respeto de los principios establecidos en este Código, contribuyendo al mantenimiento de la buena reputación de la plaza financiera.

2.2.6. Informan adecuadamente a su personal de las normas legales, reglamentarias y deontológicas aplicables y lo forman en la materia.

2.2.7. Establecen una política relativa a cualquier tipo de incentivo, obsequio, favor o ventaja susceptibles de ser regalados o recibidos por la Entidad o por su personal, incluyendo un límite al valor.

2.2.8. Implantan una política en relación con las actividades que el personal puede ejercer fuera del ámbito de su actividad profesional. Como tal, identifican y definen los casos particulares en que sus empleados o personas vinculadas ejercen una función de gestión, de dirección o de administración de una sociedad tercera, susceptibles de generar conflictos de interés.

2.2.9. Establecen, con los recursos de control adecuados, un régimen de operaciones personales relacionadas con los mercados de valores de sus directivos y del personal que tenga una función o responsabilidad de especial relevancia en el acceso a los mercados de valores.



# 3<sup>er</sup> PRINCIPIO

## CONFIDENCIALIDAD

*Las Entidades respetan el deber de confidencialidad y de discreción de sus clientes y de terceras personas.*

3.1. Prohíben la divulgación de la información obtenida, excepto en los casos previstos por la ley.

3.2. Garantizan que sus políticas y sus procedimientos internos desarrollan de forma clara y detallada las obligaciones relativas al secreto profesional.

3.3. Velan por el respeto de la vida privada y por la protección de datos de carácter personal, así como de cualquier información sensible o confidencial.

3.4. Implementan los sistemas necesarios para asegurar la confidencialidad y seguridad de los datos de los clientes que se encuentran en posesión de la Entidad.

3.5. Velan por que sus empleados sean conscientes del cumplimiento de los principios de protección de datos personales y de confidencialidad. En particular, establecen políticas y procedimientos internos que regulan la forma en que su personal puede comunicarse con los medios de comunicación y en las redes sociales en relación con sus funciones.



# 4º PRINCIPIO

## LUCHA CONTRA EL BLANQUEO DE CAPITALS Y LA FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO

*Las Entidades cumplen fiel y estrictamente las leyes y los reglamentos aplicables al ejercicio de sus actividades en materia de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo.*

4.1. Adoptan las medidas necesarias para prevenir que sus servicios puedan ser utilizados para llevar a cabo conductas relacionadas con el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo.

4.2. Cooperan plenamente con las autoridades competentes en la materia para la aplicación de las leyes y los reglamentos.

4.3. Identifican y comprueban la identidad de los clientes que pretendan establecer una relación de negocio, y adoptan las medidas adecuadas y razonables para conocer el origen de los fondos.

4.4. Adoptan un enfoque basado en el riesgo en materia de prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo.

4.5. Aplican medidas de diligencia reforzada según la tipología de las operaciones y el perfil de riesgo de los clientes.

4.6. Realizan un seguimiento de la relación de negocio para detectar operaciones sospechosas.

4.7. Disponen de procedimientos internos de comunicación de operaciones sospechosas a la autoridad supervisora competente en materia de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo.

4.8. Adoptan las medidas necesarias para la prevención del fraude, la corrupción, el soborno y cualquier otra situación contraria a la ley que pueda causar un perjuicio a la Entidad, a los clientes, al sistema financiero andorrano y a la sociedad en general.



# 5º PRINCIPIO

## SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DE ACTIVOS

*Las Entidades velan por la seguridad y protección de sus activos.*

5.1. Adoptan las medidas razonables para proteger los derechos de sus clientes sobre los instrumentos financieros y los fondos que les confían.

5.2. Documentan y conservan todos los acuerdos firmados con sus clientes, así como todos los detalles de las transacciones y operaciones realizadas, según la normativa legal vigente.

5.3. Sensibilizan al personal de los riesgos vinculados al fraude, incluyendo el fraude electrónico.

5.4. Disponen de procedimientos internos y de medios físicos e informáticos con la finalidad de evitar el fraude, asegurando al máximo las operaciones, según el nivel tecnológico disponible en cada momento.

5.5. Se comprometen a poner en práctica las medidas de seguridad adecuadas, según el nivel tecnológico disponible en cada momento, contra los ataques informáticos y otros actos criminales para asegurar una protección óptima de su personal, de sus clientes y de los activos.



# 6º PRINCIPIO

## GOBIERNO CORPORATIVO

Los órganos de gobierno y administración de las Entidades velan por el cumplimiento de la normativa vigente y, de conformidad con ésta, de los principios de transparencia, buenas prácticas y comportamiento responsable frente a la organización, la clientela, los mercados y la sociedad, que deben regir la toma de decisiones.

Las Entidades velan por mantener en todo momento el control del conjunto de sus actividades y establecen reglas internas en materia de administración central, de gestión interna y de gestión de los riesgos con el fin de garantizar una gestión sólida teniendo en cuenta las características, el volumen y la complejidad de sus actividades, y respetando las leyes y los reglamentos aplicables.



# ÁMBITO DE APLICACIÓN, INTERPRETACIÓN, ENTRADA EN VIGOR Y REVISIÓN

## Ámbito de aplicación

La aplicación de las normas de conducta y de los principios éticos contenidos en este Código es exigible a todos los miembros de la ABA.

Con el fin de garantizar un cumplimiento adecuado de este Código, las Entidades deberán adaptar y/o actualizar las políticas y los procedimientos internos basándose en las disposiciones aquí contenidas.

Las Entidades deberán garantizar que su personal conozca y acepte el Código, y cumpla los valores, los principios y el resto de disposiciones contenidos en éste.

## Interpretación y revisión

Cualquier duda o consulta que se suscite entre los miembros de la ABA en relación con la interpretación del contenido de este Código podrá ser planteada por cualquiera de los miembros de la Comisión de Cumplimiento Normativo de la ABA («Comisión»), la cual la discutirá y, posteriormente, la resolverá.

Este Código tiene un carácter dinámico y, por tanto, a instancia de esta Comisión, será susceptible de ser revisado con el fin de adaptarlo a las circunstancias y a las mejores prácticas que se estime oportuno incluir en cualquier momento.

La Comisión, formada por los directores de cumplimiento normativo de las Entidades, promueve y desarrolla las iniciativas sectoriales de intercambio de mejores prácticas en el ámbito de la cultura de cumplimiento normativo.

## Entrada en vigor

Este Código entrará en vigor a partir de la fecha en que todos los miembros de la ABA lo hayan aprobado.

