



Andorran Banking
Excellence and trust

CODE DE DÉONTOLOGIE

Approuvé lors de l'Assemblée Générale de l'ABA

13 janvier 2017

Le présent Code de déontologie (ci-après le « Code ») est une norme de recommandations minimales en matière de conduite professionnelle. Il s'articule autour du cadre juridique andorran et des principes internationaux en la matière, et il complète la réglementation relative à la prévention du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme, ainsi que les recommandations globales du Groupe d'action financière internationale (« GAFI »).

Le Code, qui a été établi volontairement par l'ensemble des établissements membres de l'Association des Banques Andorranes (« ABA »), a pour objet de définir, dans le cadre de la réglementation en vigueur, les normes d'honnêteté, d'intégrité, de professionnalisme et de confidentialité appliquées par les établissements bancaires andorrans (ci-après les « Établissements ») dans leurs relations avec les clients, les tiers, les superviseurs et les régulateurs.

Les Établissements s'engagent à respecter les normes de conduite prévues dans le Code et à adapter leurs propres codes éthiques ou de conduite respectifs, ainsi que leurs politiques et procédures internes. Les organes de direction de chaque établissement seront responsables du respect de cet engagement.

Le Code établit six principes fondamentaux

1^{er} PRINCIPE

HONNÊTÉTÉ, OBJECTIVITÉ ET INTÉGRITÉ

Les Établissements agissent avec honnêteté, objectivité et intégrité dans leurs relations avec les clients, les autres professionnels du secteur financier, les marchés et la société.

1.1. Les relations avec les clients

Dans ce Code, *Client* s'entend de toute personne physique ou morale avec laquelle l'Établissement entretient une relation d'affaires, y compris les cotitulaires du compte et les mandataires ou personnes autorisées. Les véritables ayants droit sont également inclus dans cette définition lorsque la législation applicable le prévoit.

Objectivité

1.1.1. Conformément aux exigences légales en matière de *connaissance du client*, la relation entre l'Établissement et le Client est établie intuitu personae, c'est-à-dire en tenant compte des qualités et des caractéristiques inhérentes à la personne concernée. L'établissement de relations d'affaires suppose une évaluation du client. Bien qu'ils différencient les clients en fonction de leur politique commerciale et suivant les dispositions légales relatives aux obligations fiscales et à la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme, les Établissements traitent les clients sans discrimination du fait de la naissance, de la race, du sexe, de l'origine, de la religion, de l'opinion ou de toute autre condition personnelle ou sociale.

Honnêteté et intégrité

1.1.2. Les Établissements veillent à ce que les employés agissent honnêtement, avec objectivité, transparence et intégrité au mieux des intérêts de leurs clients, en fonction du type de service rendu et de la situation particulière du client, de façon à lui proposer le service le mieux adapté à sa situation et à lui communiquer tous les renseignements nécessaires afin qu'il puisse prendre une décision éclairée.

1.1.3. Ils veillent à ce que les employés respectent leurs engagements de bonne foi.

Transparence

1.1.4. Les Établissements veillent à ce que leurs clients reçoivent des informations décrivant de manière transparente, et en des termes clairs, le service ou le produit proposé, les frais, les risques associés, ainsi que la procédure de plainte ou de réclamation, y compris auprès de l'autorité régulatrice, et ils veillent à ce que les

clients soient informés préalablement de toute modification ultérieure des conditions contractuelles.

1.1.5. Ils garantissent une information compréhensible et claire sur les risques et les obligations que les clients doivent assumer.

Impartialité

1.1.6. Les Établissements veillent à ce que leurs clients soient traités de façon objective.

1.1.7. Ils prennent les mesures nécessaires pour éviter les conflits d'intérêts et, lorsque ceux-ci sont inévitables, ils en informent dûment les clients. Ils disposent de procédures internes permettant d'identifier, d'évaluer et de gérer les conflits d'intérêts.

1.1.8. Ils s'assurent que les plaintes et réclamations reçues des clients soient gérées avec diligence et objectivité.

1.1.9. Ils disposent d'une procédure interne efficace et transparente pour traiter rapidement les plaintes ou les réclamations reçues des clients. À cet effet, ils informent leurs clients, de façon claire et précise, sur les démarches à suivre pour présenter une réclamation ainsi que sur la procédure de traitement de la réclamation, et ils tiennent les clients informés du suivi de leur réclamation.

1.2. Les relations entre les établissements

Les Établissements veillent à respecter les règles d'une concurrence efficace et loyale.

1.2.1. Ils veillent à ce que la publicité de leurs activités et des services proposés en donne une image transparente, fidèle, claire et non trompeuse.

1.2.2. Ils ne cherchent pas à se démarquer de leurs concurrents en se prévalant de qualités qui sont légalement requises de tous les professionnels, sans distinction.

1.2.3. Ils ne procèdent pas à des comparaisons publiques comportant une allusion explicite ou implicite à un concurrent qui n'est pas fondée sur des éléments objectifs.

1.2.4. Ils n'abusent pas d'une position dominante.

1.2.5. Ils s'abstiennent de détourner la clientèle d'un concurrent à leur propre profit en employant des moyens contraires à la bonne foi en matière de concurrence.

1.3. Les relations avec les marchés

Les Établissements veillent à ce que leurs activités soient organisées de façon à préserver l'intégrité des marchés et respectent les règles de fonctionnement.

1.3.1. Ils respectent la transparence et la sécurité des différents marchés selon les lois et les règlements qui les régissent.

1.3.2. Ils veillent à la mise en place de procédures destinées à prévenir toute utilisation d'informations privilégiées ou de manipulation du marché par leur personnel, ainsi que toute participation à ces opérations de la part de leurs clients. Ils veillent notamment à garantir la confidentialité des informations privilégiées et à ne pas les exploiter ou les utiliser à des fins autres que celles pour lesquelles elles leur ont été communiquées.

1.3.3. Ils déterminent les domaines qui doivent faire l'objet d'une séparation stricte, afin d'empêcher la communication d'informations privilégiées et d'éviter les conflits d'intérêts.

1.3.4. Ils veillent à ce que leurs employés s'abstiennent de modifier les opérations qui ont été exécutées, sauf dans les cas prévus par la loi.

1.4. Les relations avec la société

Les Établissements veillent à adopter un comportement socialement responsable.

1.4.1. Ils veillent à intégrer dans leurs politiques les préoccupations sociales, environnementales et éthiques, et ils adoptent une politique qui est à la fois respectueuse des droits humains et des libertés fondamentales et responsable à l'égard des principes économiques, sociaux et culturels prévus par la Constitution de la Principauté d'Andorre.

1.4.2. Ils s'engagent également à assurer la promotion, par le travail, de leur personnel et à respecter leurs droits en tant que salariés. Ils veillent à ce que l'ensemble de leur personnel fasse preuve d'un comportement éthique et responsable.

1.4.3. Ils publient dans leurs rapports annuels, le cas échéant, les informations non financières relatives aux questions environnementales et sociales.

1.4.4. Ils adoptent une conduite responsable dans leurs relations avec leurs collaborateurs et fournisseurs. Ils veillent raisonnablement à ce que leurs prestataires de services ou de fonctions opérationnelles importantes respectent la réglementation qui leur est applicable.

1.4.5. Ils veillent à ce que les relations avec les administrations publiques soient guidées par le respect institutionnel et par la considération de ses décisions conformément à la législation en vigueur. Dans les relations avec les fonctionnaires publics, ils évitent toute conduite susceptible d'être interprétée comme une tentative d'obtenir des contreparties indues.

1.4.6. Ils garantissent le principe de neutralité politique afin d'éviter toute interférence ou influence institutionnelle, sans que ce principe puisse être interprété comme une limitation du droit des employés de participer à des activités politiques reconnues par la loi.



2^e PRINCIPLE

ORGANISATION INTERNE ET PROFESSIONNALISME

Les Établissements agissent avec toute la diligence qui s'impose dans le cadre de la prestation de produits et de services. Ils disposent des compétences, des ressources et des procédures nécessaires à l'exercice de leur activité.

2.1. Moyens adéquats

2.1.1. Ils veillent à mettre en place les procédures nécessaires à l'exécution des prestations liées aux produits et aux services souscrits.

2.1.2. Ils veillent à disposer des moyens nécessaires à l'exécution des opérations en fonction du volume et de la nature de leur activité:

- Ils se dotent d'une organisation interne adéquate et disposent de procédures internes garantissant la réception, la transmission et l'exécution optimale des ordres reçus des clients, conformément à la législation en vigueur ;
- Ils établissent une comptabilité qui garantit l'individualisation des opérations effectuées pour le compte des clients, conformément à la législation en vigueur.

2.1.3. Ils se dotent de procédures adéquates pour la surveillance des comptes inactifs. Dans ces cas, ils appliquent les principes de loyauté, de bonne foi et de diligence dans la gestion des actifs de leurs clients.

2.1.4. Ils mettent en place un contrôle adéquat et efficace des systèmes et procédures internes.

2.1.5. Ils veillent à une répartition adéquate des responsabilités d'exécution et de contrôle.

2.1.6. Ils mettent en place une procédure objective de sélection de leurs prestataires de services ou de fonctions opérationnelles importantes.

2.2. Professionnalisme et intégrité du personnel

2.2.1. Ils veillent à ce que leur personnel soit traité avec dignité et respect et à ce que les relations entre employés soient également fondées sur le respect, la confiance et la collaboration mutuelle. Ils s'assurent, en particulier, que tout comportement discriminatoire soit exclu.

2.2.2. Ils établissent une politique de sélection du personnel permettant de disposer d'un personnel intègre et compétent, y compris, si nécessaire, par la mise en place de mesures pour la vérification des informations fournies par les candidats. Ils assurent la promotion de la diversité dans leur politique d'embauche et évitent toute forme de discrimination.

2.2.3. Ils établissent un plan de formation pour garantir l'amélioration des compétences professionnelles et personnelles. Ils veillent à ce que le personnel dispose de connaissances adéquates sur les produits et les services rendus.

2.2.4. Ils veillent à ce que leurs employés agissent avec honnêteté et s'assurent que ceux-ci accomplissent leurs tâches avec toute l'attention et la diligence qui s'imposent.

2.2.5. Ils sensibilisent leur personnel en ce qui concerne le respect des principes définis dans le Code, afin de contribuer à la préservation de la bonne réputation de la place financière.

2.2.6. Ils informent leur personnel de manière adéquate sur les normes légales, réglementaires et déontologiques applicables et assurent une formation en la matière.

2.2.7. Ils établissent une politique en ce qui concerne les incitations, dons, faveurs ou avantages, quelle qu'en soit la nature, qui sont susceptibles d'être accordés ou reçus par l'Établissement ou par son personnel, et ils en définissent la valeur maximale autorisée.

2.2.8. Ils mettent en place une politique concernant les activités que le personnel peut exercer en dehors du cadre de son activité professionnelle. À cet égard, ils identifient et définissent les cas particuliers dans lesquels leurs employés ou des personnes liées à ceux-ci, exercent une fonction de gestion, de direction ou d'administration d'une société tierce susceptible d'entraîner des conflits d'intérêts.

2.2.9. Ils établissent, à l'aide de moyens de contrôle adéquats, un régime de contrôle des opérations personnelles sur les marchés des valeurs mobilières effectuées par leurs dirigeants et par le personnel exerçant des fonctions ou des responsabilités présentant un intérêt particulier en ce qui concerne l'accès aux marchés des valeurs mobilières.



3^e PRINCIPE

CONFIDENTIALITÉ

Les Établissements respectent l'obligation de confidentialité et de discrétion vis-à-vis de leurs clients et des tiers.

3.1. Ils interdisent la divulgation des informations recueillies, sauf dans les cas prévus par la loi.

3.2. Ils s'assurent que leurs politiques et leurs procédures internes définissent de manière claire et détaillée les obligations relatives au secret professionnel.

3.3. Ils veillent au respect de la vie privée et à la protection des données à caractère personnel ainsi que de toute information sensible ou confidentielle.

3.4. Ils mettent en place les systèmes nécessaires pour garantir la confidentialité et la sécurité des données des clients qui sont en possession de l'Établissement.

3.5. Ils veillent à ce que leurs employés soient conscients du respect des principes de protection des données personnelles et de confidentialité. En particulier, ils établissent des politiques et des procédures internes régissant la manière dont le personnel peut communiquer avec les médias et sur les réseaux sociaux au sujet de leurs fonctions.



4^e PRINCIPE

LUTTE CONTRE LE BLANCHIMENT DE CAPITAUX ET LE FINANCEMENT DU TERRORISME

Les Établissements respectent de manière fidèle et stricte les lois et les règlements applicables à l'exercice de leurs activités en matière de prévention du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme.

4.1. Ils adoptent les mesures nécessaires pour éviter que leurs services puissent être utilisés pour accomplir des actes liés au blanchiment de capitaux et au financement du terrorisme.

4.2. Ils coopèrent pleinement avec les autorités compétentes en la matière en vue de l'application des lois et des règlements.

4.3. Ils identifient et vérifient l'identité des clients qui envisagent d'établir une relation d'affaires et adoptent les mesures adéquates et raisonnables pour connaître l'origine des fonds.

4.4. Ils adoptent une approche basée sur le risque en matière de prévention du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme.

4.5. Ils appliquent des mesures de diligence renforcée selon le type d'opérations et le profil de risque des clients.

4.6. Ils assurent un suivi de la relation d'affaires afin de détecter les opérations suspectes.

4.7. Ils disposent de procédures internes de signalement d'opérations suspectes à l'autorité de surveillance compétente en matière de prévention du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme.

4.8. Ils adoptent les mesures nécessaires pour la prévention de la fraude, de la corruption, du trafic d'influence et de toute autre situation contraire à la loi ou susceptible de causer un préjudice à l'Établissement, aux clients, au système financier andorran et à la société dans son ensemble.



5^e PRINCIPLE

SÉCURITÉ ET PROTECTION DES ACTIFS

Les Établissements veillent à la sécurité et à la protection de leurs actifs.

5.1. Ils adoptent des mesures raisonnables pour protéger les droits de leurs clients sur les instruments financiers et les fonds qui leur sont confiés.

5.2. Ils documentent et conservent tous les accords signés avec leurs clients et tous les détails des transactions et opérations réalisées, en application de la réglementation en vigueur.

5.3. Ils sensibilisent le personnel aux risques liés à la fraude, y compris la fraude électronique.

5.4. Ils disposent de procédures internes et de moyens physiques et informatiques permettant d'éviter la fraude et d'assurer au maximum les opérations, en fonction du niveau technologique disponible.

5.5. Ils s'engagent à mettre en œuvre des mesures de sécurité adéquates, en fonction du niveau technologique disponible, contre les attaques informatiques et autres actes criminels, afin d'assurer une protection optimale de leur personnel, de leurs clients et des actifs.



6^e PRINCIPE

GOVERNANCE D'ENTREPRISE

Les organes de gouvernance et d'administration des Établissements veillent au respect de la réglementation en vigueur et, conformément à celle-ci, des principes de transparence, des bonnes pratiques et d'un comportement responsable envers l'organisation, la clientèle, les marchés et la société, qui doivent régir la prise de décisions.

Les Établissements veillent à contrôler en permanence l'ensemble de leurs activités et établissent des règles internes en matière d'administration centrale, de gestion interne et de gestion des risques, afin de garantir une gestion solide, en tenant compte des caractéristiques, du volume et de la complexité de leurs activités, et en respectant les lois et règlements applicables.



CHAMP D'APPLICATION, INTERPRÉTATION, ENTRÉE EN VIGUEUR ET RÉVISION

Champ d'application

Tous les membres de l'ABA sont tenus de respecter les normes de conduite et les principes éthiques énoncés dans ce Code.

Afin de garantir une bonne application du Code, les Établissements doivent adapter et/ou mettre à jour les politiques et procédures internes en se fondant sur les dispositions qui figurent dans le Code.

Les Établissements doivent s'assurer que leur personnel connaît et accepte le Code et qu'il respecte les valeurs, les principes et autres dispositions qui y figurent.

Interprétation et révision

En cas de doute ou de question concernant l'interprétation du contenu de ce Code, les membres de l'ABA peuvent saisir la Commission de Conformité Réglementaire de l'ABA (la « Commission »), laquelle rendra sa décision après délibération.

Ce Code est de nature dynamique et, par conséquent, il peut faire l'objet d'une révision, à la demande de la Commission, afin de l'adapter aux circonstances et aux meilleures pratiques que celle-ci juge bon d'ajouter.

La Commission, composée des directeurs de la conformité réglementaire des Établissements, assure la promotion et la mise en œuvre des initiatives sectorielles en matière d'échange des meilleures pratiques dans le domaine de la culture de la conformité réglementaire.

Entrée en vigueur

Ce Code entrera en vigueur dès son approbation par l'ensemble des membres de l'ABA.

