



Andorran Banking
Excellence and trust

CÓDIGO DEONTOLÓGICO

Actualización julio de 2022

Aprobado en la Asamblea General de la ABA

19 de julio de 2022

Este Código actualiza el anterior, en línea con la evolución de la normativa y los estándares internacionales.

Este Código deontológico (“Código”) es un estándar de principios de conducta profesional aplicables a las entidades bancarias andorranas y a sus subsidiarias en Andorra (“Entidades”). Se articula en línea con el marco jurídico andorrano y complementa las normativas de prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo, de protección de datos, de protección al inversor y de transparencia fiscal.

La finalidad del Código, que ha sido adoptado 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 deben guiar a las Entidades en sus relaciones con clientes, terceros, supervisores y reguladores.

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

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 el adecuado cumplimiento 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, en consecuencia, que respete los valores, principios y demás disposiciones incluidas en éste.

Interpretación y revisión

Cualquier duda o consulta que surja entre los miembros de la ABA en relación con la interpretación del contenido de este Código podrá ser planteada por cualesquiera de dichos miembros a la Comisión de Cumplimiento Normativo de la ABA (“Comisión”), la cual la discutirá y, posteriormente, la resolverá.

El presente Código tiene carácter dinámico y, en consecuencia, a instancias de dicha Comisión, podrá ser revisado para adaptarlo a las circunstancias y a las mejores prácticas que se estime oportuno incluir en cada momento.

La Comisión, formada por los directores de cumplimiento normativo de las Entidades, fomenta 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 de aprobación de la Asamblea General de la ABA.

El Código establece nueve principios fundamentales

1.er PRINCIPIO

HONESTIDAD, OBJETIVIDAD E INTEGRIDAD

Las Entidades actúan con honestidad, objetividad e integridad en sus relaciones con los clientes y con el resto de profesionales del sector financiero.

1.1. Relaciones con los clientes

En este Código, se entiende por Cliente cualquier persona física o jurídica con la que la Entidad establezca una relación de negocio, incluidos los cotitulares de cuentas, apoderados, autorizados o cualquier otro tipo de interviniente. De igual forma, los verdaderos derechohabientes se incluirán en esta definición cuando así 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 cada persona. El inicio de relaciones de negocio implica una evaluación del cliente. Si bien se diferencia a los clientes en función de su política comercial y en cumplimiento de las disposiciones legales relativas a obligaciones de transparencia fiscal, a la lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo y de protección del inversor, las Entidades tratan a los clientes sin ningún tipo de discriminación 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 de cada cliente, con el fin de poder ofrecerle el servicio que mejor se adapte a su situación económica y a su entendimiento de los riesgos asociados, basándose en la capacidad y formación financiera del cliente, 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, así como por 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 conflictos de interés y, en aquellos casos en que estos no se puedan evitar, informan debidamente a los clientes. Disponen de procedimientos internos para identificar, evaluar y gestionar conflictos de interés.

1.1.8. Garantizan que las quejas y reclamaciones presentadas por los clientes sean gestionadas con diligencia y objetividad.

1.1.9. Disponen de un procedimiento interno eficiente y transparente con el fin de gestionar rápidamente las quejas o reclamaciones presentadas por los clientes. A tal efecto, informan a sus clientes de forma clara y detallada

de las gestiones que deben seguir a efectos de presentar una reclamación, así como del procedimiento para su tratamiento, manteniéndolos informados de su seguimiento.

1.2. Relaciones entre entidades

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

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

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

1.2.3. No llevan a cabo comparaciones públicas que impliquen 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 medios contrarios a la buena fe en materia de competencia.

2.º PRINCIPIO

ORGANIZACIÓN INTERNA Y PROFESIONALIDAD

Las Entidades actúan con la debida diligencia en el suministro de sus productos y servicios, y disponen de las competencias, los recursos y los procedimientos necesarios para llevar a cabo 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, siendo proporcionales al volumen y la naturaleza de su actividad.

2.1.3. Asignan procedimientos adecuados para la vigilancia de las cuentas inactivas. En tales casos, se comprometen a aplicar 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 eficiente de sus sistemas y procedimientos internos.

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

2.1.6. Cuentan con un procedimiento objetivo para la selección de sus proveedores de servicios o para sus funciones operativas relevantes.

2.2. Profesionalidad, integridad y honorabilidad del personal

2.2.1. Velan por que su personal sea tratado con dignidad y respeto, y por que las relaciones entre empleados se basen asimismo en el respeto, la confianza y la colaboración mutua. Más concretamente, garantizan la exclusión de cualquier comportamiento discriminatorio.

2.2.2. Establecen una política de selección de personal con el fin de disponer de personal íntegro y competente, incluyendo, si fuera necesario, medidas para la comprobación de la información facilitada por los candidatos. Fomentan 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 cuente con el conocimiento adecuado respecto a los productos y servicios prestados.

2.2.4. Velan por que sus empleados actúen con honestidad, asegurándose de que realicen sus tareas con la debida atención y la diligencia debida.

2.2.5. Conciencian a su personal respecto al cumplimiento de los principios recogidos en este Código, contribuyendo así al mantenimiento de la buena reputación de la plaza financiera.

2.2.6. Informan adecuadamente a su personal sobre la normativa legal, reglamentaria y deontológica aplicable, y lo forman en la materia.

2.2.7. Implementan una política referente a cualquier tipo de incentivo, obsequio, favor o ventaja susceptible de ser regalado o recibido por la entidad o por su personal, incluyendo un importe máximo.

Las Entidades establecen protocolos para que sus empleados puedan informar internamente, mediante un canal específico e independiente, de posibles incumplimientos de las obligaciones profesionales, sin ser objeto de represalias o discriminaciones.

2.2.8. Cuentan con una política en relación con las actividades que el personal puede ejercer fuera del ámbito de su actividad profesional. En este sentido, identifican y definen aquellos casos 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.

2.3. Medidas anticorrupción

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

3.º PRINCIPIO

CONFIDENCIALIDAD

Las Entidades respetan el deber de confidencialidad y discreción tanto en relación a sus clientes como a terceros.

3.1. Prohíben la divulgación de la información obtenida, en virtud de su actividad comercial y profesional, salvo en los casos previstos por la ley.

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

3.3. Velan por el respeto de la vida privada y la protección de cualquier información sensible o confidencial.

3.4. Implementan los sistemas necesarios para garantizar la confidencialidad y seguridad de los datos de clientes en posesión de la Entidad.

3.5. Velan por que sus empleados sean conscientes del cumplimiento del principio de confidencialidad.

4.º PRINCIPIO

PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

Las Entidades cumplen fiel y estrictamente las leyes y los reglamentos aplicables al ejercicio de sus actividades en materia de protección de datos.

4.1. Garantizan que sus políticas y sus procedimientos internos expongan de manera clara y detallada las obligaciones relativas al tratamiento de los datos de carácter personal.

4.2. Garantizan la protección de los datos de carácter personal recabándolos únicamente con objetivos específicos, explícitos y legítimos, a la vez que se aseguran de que se procese únicamente el mínimo de datos personales estrictamente necesario para el objetivo claramente definido, según la normativa vigente.

4.3. Velan por la protección de los datos de carácter personal, así como de cualquier información sensible o confidencial.

4.4. Velan por que sus empleados sean conscientes del cumplimiento de los principios de protección de datos personales.

5.º PRINCIPIO

PROTECCIÓN DEL INVERSOR

Las Entidades cumplen fiel y estrictamente las leyes y los reglamentos aplicables al ejercicio de sus actividades en materia de protección del inversor.

Las Entidades velan por que sus actividades se desarrollen preservando la integridad de los mercados y respetando sus reglas de funcionamiento.

5.1. Respetan la transparencia y la seguridad de los diferentes mercados, de conformidad con las leyes y normativas que los rigen.

5.2. Velan por la implementación de procedimientos encaminados a impedir cualquier uso de información privilegiada o de manipulación del mercado por parte de su personal, así como cualquier participación de sus clientes en tales operaciones. Más concretamente, velan por garantizar la confidencialidad de cualquier tipo de información privilegiada y por no beneficiarse ni utilizarla con fines distintos a aquellos para los que les ha sido comunicada.

5.3. Determinan las áreas que requieren mantener una independencia con el fin de impedir el flujo de información privilegiada y evitar conflictos de interés.

5.4. Velan por que los empleados se abstengan de modificar las operaciones que hayan sido ejecutadas, a menos que concurran las causas previstas legalmente.

6.º PRINCIPIO

LUCHA CONTRA EL BLANQUEO DE CAPITALES 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 la financiación del terrorismo.

6.1. Adoptan las medidas necesarias para prevenir que sus servicios puedan ser utilizados para llevar a cabo acciones relacionadas con el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo, tanto por parte de personas o entidades como de grupos.

6.2. Cooperan plenamente con las autoridades competentes en materia de aplicación de leyes y reglamentos.

6.3. Identifican y comprueban la identidad de los clientes y del beneficiario efectivo que desean entrar en una relación de negocio, y adoptan medidas adecuadas y razonables para conocer el origen de los fondos.

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

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

6.6. Llevan a cabo un seguimiento de la relación de negocio para detectar operaciones sospechosas.

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

6.8. Disponen de procedimientos internos para declarar, en el registro nacional de cuentas financieras, los datos que requiere la normativa en vigor.

7.º PRINCIPIO

SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DE ACTIVOS

Las Entidades velan por la seguridad y protección de sus activos basándose en las leyes y reglamentos aplicables en la materia.

7.1. Adoptan las medidas adecuadas para proteger los derechos de los clientes respecto a los instrumentos financieros y los fondos que les confían.

7.2. Documentan y conservan todos los acuerdos firmados con sus clientes, así como el detalle de las transacciones y operaciones realizadas, según la normativa legal en vigor.

7.3. Sensibilizan al personal sobre los riesgos vinculados al fraude, incluyendo el fraude electrónico.

7.4. Disponen de procedimientos internos y de medios físicos e informáticos para la prevención del fraude, con un nivel de seguridad máximo de las operaciones, en función del nivel tecnológico disponible en cada momento.

7.5. 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 delictivos con el fin de garantizar una protección óptima de su personal, sus clientes y activos.

8.º PRINCIPIO

GOBIERNO CORPORATIVO

Los órganos de gobierno y administración de las Entidades velan por el cumplimiento de la normativa vigente y, de acuerdo con ésta, de los principios de transparencia, buenas prácticas y comportamiento responsable para con la organización, la clientela, los mercados y la sociedad, que deben regir su toma de decisiones. Estos órganos de gobierno disponen de comisiones delegadas especializadas en materia de ética y cumplimiento, auditoría y riesgos.

Las Entidades velan por mantener en todo momento el control del conjunto de sus actividades e implementan códigos de conducta y procedimientos internos en materia de administración central, de gestión interna y de gestión de riesgos, entre otros, 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 reglamentos aplicables.

9.º PRINCIPIO

RESPONSABILIDAD SOCIAL

Las Entidades velan por un comportamiento socialmente responsable.

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

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

9.3. Publican en sus informes anuales, en su caso, información no financiera relativa tanto a cuestiones medioambientales como sociales.

9.4. Adoptan una conducta responsable en sus relaciones con colaboradores y proveedores. Asimismo, velan de forma razonable por que sus proveedores de servicios o funciones operativas relevantes cumplan con la normativa que les sea aplicable.

9.5. Velan por que las relaciones con las administraciones públicas respondan al respeto institucional y por el cumplimiento de sus resoluciones de acuerdo con la legislación vigente. En las relaciones con funcionarios públicos, se comprometen a evitar cualquier conducta que pueda interpretarse como un intento de obtener contrapartidas indebidas.

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



Andorran Banking
