



**Andorran Banking**  
Excellence and trust

---

# CODE DE DÉONTOLOGIE

Mis à jour en juillet 2022

Approuvé à l'Assemblée générale de l'ABA

---

19 juillet 2022

*Ce Code met à jour le précédent code pour prendre en compte l'évolution de la réglementation et des normes internationales.*

Ce Code de déontologie (ci-après le « Code ») énonce les principes de conduite professionnelle applicables aux établissements bancaires andorrans et à leurs succursales en Andorre (les « Établissements »). S'articulant autour du cadre juridique andorran, il complète la réglementation relative à la prévention du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme, à la protection des données, à la protection de l'investisseur et à la transparence fiscale.

Le Code, qui a été adopté de manière volontaire par l'ensemble des établissements membres de l'Association des banques andorranes (« ABA »), a pour objet d'établir, dans le cadre de la réglementation en vigueur, les normes qui doivent guider les Établissements, en matière d'honnêteté, d'intégrité, de professionnalisme et de confidentialité, dans leurs relations avec les clients, les tiers, les organismes de surveillance et les régulateurs.

Les Établissements sont régis par les normes de conduite prévues dans ce Code, et peuvent adapter leurs propres codes de déontologie et de conduite, ainsi que leurs politiques et procédures internes, les organes de direction de chaque Établissement étant chargés d'assurer le respect de cet engagement.

### Champ d'application

L'application des règles de conduite et des principes déontologiques de ce Code est contraignante pour tous les membres de l'ABA.

Afin de garantir une application adéquate de ce Code, les Établissements doivent adapter et/ou mettre à jour leurs politiques et procédures internes en s'appuyant sur les dispositions prévues dans le Code.

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

### Interprétation et révision

En cas de doute ou de question des membres de l'ABA au sujet de l'interprétation du contenu de ce Code, n'importe quel membre peut saisir la Commission de Conformité Réglementaire de l'ABA (la « Commission ») afin qu'elle examine la question et y réponde.

Le Code étant de nature dynamique, il est susceptible d'être révisé, à la demande de la Commission, afin de l'adapter aux circonstances et aux meilleures pratiques qu'il est jugé utile d'intégrer à tout moment.

La Commission, composée des directeurs de conformité réglementaire des Établissements, promeut et développe des initiatives sectorielles d'échange des meilleures pratiques dans le domaine de la culture de la conformité réglementaire.

### Entrée en vigueur

Ce Code entre en vigueur à la date d'approbation de l'Assemblée Générale de l'ABA.

# **Le Code établit neuf principes fondamentaux**

# 1<sup>er</sup> PRINCIPE

## HONNÊTETÉ, OBJECTIVITÉ ET INTÉGRITÉ

*Les Établissements agissent avec honnêteté, objectivité et intégrité dans leurs relations avec leurs clients et autres professionnels du secteur financier.*

### 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 commerciale, y compris les co-titulaires de compte, fondés de pouvoir, mandataires et autres intervenants. Les véritables ayants droit sont également inclus dans cette définition, lorsque la législation applicable l'exige.

#### Objectivité

1.1.1. Conformément aux exigences légales en matière de « connaissance du client », la relation entre l'Établissement le Client est établie *intuitu personae*, c'est-à-dire en fonction

des qualités et des caractéristiques propres au client. Le début des relations commerciales implique une évaluation du client. Bien qu'ils différencient les clients en fonction de leur politique commerciale, et en application des dispositions légales relatives aux obligations de transparence fiscale, de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme et de protection de l'investisseur, les Établissements s'engagent à traiter les clients sans aucune discrimination fondée sur la naissance, l'ethnie, le sexe, l'origine, la religion, l'opinion ou toute autre condition personnelle ou sociale.

#### Honnêteté et intégrité

1.1.2. Les Établissements veillent à ce que les employés agissent de manière honnête, objective, transparente et intègre, dans le meilleur intérêt de leurs clients, selon le type de service proposé et la situation particulière du client, afin de proposer à ce dernier le service qui répond le mieux à sa situation économique et à sa compréhension des risques associés, en fonction de la capacité et de l'éducation financière du client, et en lui fournissant toutes les informations 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. Ils veillent à ce que leurs clients reçoivent des informations décrivant, en toute transparence et en termes clairs, le service ou le produit proposé, les frais, les risques associés, ainsi que la procédure à suivre en cas de plainte ou de réclamation, notamment auprès de l'autorité régulatrice, et ils veillent à ce que les clients soient informés préalablement de la modification ultérieure des conditions contractuelles.

1.1.5. Ils garantissent des informations compréhensibles et claires sur les risques et les obligations que doivent assumer les clients.

## Impartialité

1.1.6. Ils veillent à ce que les clients soient traités de manière objective.

1.1.7. Ils prennent les mesures nécessaires pour éviter les conflits d'intérêts et, lorsque ces derniers ne peuvent être évités, 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 de la part de clients sont gérées avec diligence et objectivité.

1.1.9. Ils disposent d'une procédure interne efficace et transparente permettant de traiter rapidement les plaintes ou réclamations reçues des clients. À cet effet, ils communiquent

à leurs clients, de manière claire et précise, les démarches à effectuer pour présenter une réclamation, ainsi que la procédure de traitement de la réclamation, et ils tiennent les clients informés du suivi qui en est fait.

## 1.2. Les relations entre les Établissements

**Les Établissements veillent au respect des règles d'une concurrence effective et loyale.**

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

1.2.2. Ils ne cherchent pas à se démarquer de leurs concurrents en se prévalant de qualités qui sont légalement requises de tout professionnel, quel qu'il soit.

1.2.3. Ils ne procèdent pas à des comparaisons publiques comportant des allusions explicites ou implicites à un concurrent et ne reposant pas 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 avantage en employant des moyens contraires à la bonne foi en matière de concurrence.

# 2<sup>e</sup> PRINCIPLE

## ORGANISATION INTERNE ET PROFESSIONNALISME

*Les Établissements agissent avec la diligence requise en ce qui concerne la fourniture de produits et services. À cet égard, 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 services souscrits.

2.1.2. Ils veillent à disposer des moyens nécessaires à l'exécution des opérations et proportionnés au volume et à la nature de leur activité.

2.1.3. Ils mettent en place des procédures adéquates pour la surveillance des comptes inactifs. En pareils 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 établissent un contrôle adéquat et efficace des systèmes et procédures internes.

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

2.1.6. Ils établissent une procédure objective de sélection de leurs prestataires de services ou des prestataires de fonctions opérationnelles importantes.

### 2.2. Professionnalisme, intégrité et honorabilité 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. Afin de disposer d'un personnel intègre et compétent, ils établissent une politique de sélection du personnel prévoyant au besoin des mesures permettant de vérifier les informations fournies par les candidats. Ils promeuvent la diversité dans leur politique d'embauche et évitent toute discrimination.

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

2.2.4. Ils veillent à ce que les employés agissent avec honnêteté, et s'assurent que ces derniers effectuent leurs tâches avec toute l'attention et la diligence requises.

2.2.5. Ils sensibilisent leur personnel au respect des principes prévus dans ce Code, afin de contribuer au maintien de la bonne réputation de la place financière andorrane.

2.2.6. Ils informent le personnel de manière adéquate sur les dispositions légales, réglementaires et déontologiques applicables, et forment les employés sur ces sujets.

2.2.7. Ils mettent en place une politique concernant les incitations, cadeaux, faveurs ou avantages, quels qu'ils soient, susceptibles d'être offerts ou reçus par l'Établissement ou son personnel, en fixant une limite à leur valeur.

Les Établissements mettent en place des protocoles pour leurs employés, afin que ces derniers puissent signaler en interne, par le biais d'un canal spécifique et indépendant, les violations d'obligations professionnelles significatives, sans faire l'objet de représailles ni de discriminations.

2.2.8. Ils mettent en place une politique relative aux activités que le personnel peut exercer dans le cadre de son activité professionnelle. À ce titre, ils identifient et définissent les cas particuliers dans lesquels leurs employés, ou les personnes liées à ceux-ci, exercent une fonction de gestion, de direction ou d'administration d'une société tierce qui risquerait de créer des conflits d'intérêts.

2.2.9. Ils mettent en place, avec les ressources de contrôle adéquates, un régime d'opérations personnelles liées aux marchés de valeurs mobilières, pour les dirigeants et le personnel exerçant une fonction ou une responsabilité revêtant une importance particulière dans l'accès aux marchés financiers.

## 2.3. Mesures anticorruption

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



# 3<sup>e</sup> PRINCIPE

## CONFIDENTIALITÉ

*Les Établissements respectent le devoir de confidentialité et de discrétion vis-à-vis de leurs clients et des tiers.*

3.1. Ils interdisent la divulgation des informations obtenues dans le cadre de leur activité commerciale et professionnelle, sauf dans les cas prévus par la loi.

3.2. Ils s'assurent que leurs politiques et 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 de toute information sensible ou confidentielle.

3.4. Ils mettent en place les systèmes nécessaires pour garantir la confidentialité et la sécurité des données de clients en leur possession.

3.5. Ils veillent à ce que leurs employés soient conscients du respect du principe de confidentialité.

# 4<sup>e</sup> PRINCIPE

## PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

*Les Établissements respectent de manière fidèle et stricte les lois et les règlements applicables à l'exercice de leurs activités en matière de protection des données.*

4.1. Ils garantissent que leurs politiques et procédures internes définissent de manière claire et détaillée les obligations relatives au traitement des données à caractère personnel.

4.2. Ils garantissent la protection des données à caractère personnel en ne collectant les données que pour des objectifs spécifiques, explicites et légitimes, et s'engagent à ne traiter que le minimum de données personnelles strictement nécessaires à l'objectif clairement fixé, dans le respect de la réglementation en vigueur.

4.3. Ils veillent à la protection des données à caractère personnel et de toute information sensible ou confidentielle.

4.4. Ils veillent à ce que leurs employés soient conscients du respect des principes de protection des données personnelles.

# 5<sup>e</sup> PRINCIPE

## PROTECTION DE L'INVESTISSEUR

*Les Établissements respectent de manière fidèle et stricte les lois et règlements applicables à l'exercice de leurs activités en matière de protection de l'investisseur.*

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

5.1. Ils respectent la transparence et la sécurité des différents marchés en vertu des lois et des règlements qui les régissent.

5.2. Ils veillent à ce que soient mises en place des procédures visant à prévenir toute utilisation d'informations privilégiées ou manipulation du marché par leur personnel, ou toute participation à de telles opérations de la part de leurs clients. Ils veillent notamment à assurer la confidentialité des informations privilégiées et à ne pas en profiter, ni les utiliser, à d'autres fins que celles pour lesquelles elles leur ont été communiquées.

5.3. Ils déterminent les domaines dans lesquels une séparation stricte doit être instaurée afin d'empêcher le flux d'informations privilégiées et d'éviter les conflits d'intérêts.

5.4. Ils veillent à ce que les employés s'abstiennent de modifier les opérations à exécuter, sauf si les conditions prévues par la loi sont réunies.

# 6<sup>e</sup> PRINCIPE

## LUTTE CONTRE LE BLANCHIMENT DE CAPITAUX ET LE FINANCEMENT DU TERRORISME

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

6.1. Ils prennent les mesures nécessaires pour éviter que leurs services puissent être utilisés pour la réalisation d'activités liées au blanchiment de capitaux et au financement du terrorisme, que ce soit par des particuliers, des établissements ou des groupes.

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

6.3. Ils identifient et vérifient l'identité des clients et du bénéficiaire effectif qui entendent établir une relation commerciale, et prennent les mesures adéquates et raisonnables pour connaître l'origine des fonds.

6.4. Ils adoptent une approche fondée sur les risques en matière de prévention du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme.

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

6.6. Ils assurent un suivi de la relation commerciale afin de détecter les éventuelles opérations suspectes.

6.7. 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.

6.8. Ils disposent de procédures internes pour déclarer au registre national des comptes financiers les renseignements exigés par la réglementation en vigueur.

# 7<sup>e</sup> PRINCIPLE

## SÉCURITÉ ET PROTECTION DES ACTIFS

*Les Établissements veillent à la sécurité et à la protection de leurs actifs conformément aux lois et aux règlements applicables en la matière.*

7.1. Ils prennent les mesures raisonnables pour protéger les droits de leurs clients sur les instruments financiers et les fonds que ceux-ci leur confient.

7.2. Ils documentent et conservent tous les accords signés avec leurs clients, ainsi que tous les détails des transactions et des opérations réalisées, dans le respect de la réglementation en vigueur.

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

7.4. Ils disposent de procédures internes et de moyens physiques et informatiques permettant d'éviter la fraude tout en assurant au mieux les opérations, selon le niveau technologique disponible à chaque instant.

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

# 8<sup>e</sup> PRINCIPE

## GOUVERNANCE D'ENTREPRISE

Les organes de gouvernance et d'administration des Établissements veillent à l'application de la réglementation en vigueur et, conformément à celle-ci, des principes de transparence, de bonnes pratiques et de conduite responsable envers l'organisation, la clientèle, les marchés et la société, principes qui doivent régir la prise de décision de ces organes. Les organes de gouvernance disposent de commissions déléguées spécialisées en matière d'éthique et de conformité, d'audit et de risques.

Les Établissements veillent à assurer en permanence le contrôle de l'ensemble de leurs activités, et mettent en place des codes de conduite et des procédures internes en matière, notamment, d'administration centralisée, de gestion interne et de gestion des risques, afin de garantir une gestion solide qui tienne compte des caractéristiques, du volume et de la complexité de leurs activités, dans le respect des lois et des règlements applicables.

# 9<sup>e</sup> PRINCIPLE

## RESPONSABILITÉ SOCIALE

*Les Établissements veillent à adopter un comportement socialement responsable.*

9.1. Ils veillent à intégrer, dans leurs politiques, les préoccupations sociales, environnementales et éthiques, et mettent en œuvre une politique respectueuse des droits humains et des libertés fondamentales et responsable vis-à-vis des principes économiques, sociaux et culturels prévus par la Constitution de la Principauté d'Andorre.

9.2. Ils s'engagent également à favoriser la promotion, par le travail, de leur personnel, dont ils respectent les droits en tant que salariés. Ils veillent au respect d'un comportement éthique et responsable par l'ensemble du personnel.

9.3. Le cas échéant, ils publient dans leurs rapports annuels les informations non financières relatives aux questions environnementales et sociales.

9.4. Ils adoptent un comportement responsable dans le cadre de leurs relations avec leurs collaborateurs et fournisseurs. Ils veillent raisonnablement à ce que leurs prestataires de services ou les prestataires de fonctions opérationnelles importantes respectent la réglementation qui leur est applicable.

9.5. Ils veillent à ce que leurs relations avec les administrations publiques soient guidées par le respect institutionnel et par l'exécution des décisions administratives conformément à la législation en vigueur. Dans leurs relations avec les fonctionnaires publics, ils évitent toute conduite pouvant être interprétée comme une tentative d'obtenir des contreparties indues.

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



**Andorran Banking**

---