

04/2016

CODE DE DÉONTOLOGIE

Tel qu'approuvé lors de l'Assemblée Générale du 22 avril 2016



Association des Banques et Banquiers, Luxembourg

The Luxembourg Bankers' Association

Luxemburger Bankenvereinigung

Le présent Code exprime la volonté de tous les professionnels qui y souscrivent formellement d'adopter une attitude responsable à l'égard de la Société en général, et plus particulièrement de leurs clients, de leur personnel et de leurs concurrents.

Dans le respect des dispositions légales et réglementaires ainsi que des prescriptions de l'autorité de surveillance, et sans préjudice d'autres normes professionnelles éventuellement applicables, les professionnels du secteur financier s'imposent un Code de déontologie dans le but notamment de veiller au bon renom tant des institutions que de la Place financière de Luxembourg. A cette même fin, ils soutiennent les autorités dans leurs efforts visant au développement de la Place sur des bases de fiabilité, de solidité, de professionnalisme et de sérieux.

Les règles du présent Code de déontologie s'adressent aux professionnels du secteur financier, membres de l'ABBL, et sont destinées à les guider dans la mise en oeuvre des principes d'intégrité et de qualité inhérents à leurs obligations professionnelles. Elles sont applicables à l'ensemble des activités des professionnels concernés.

Dans cet esprit, le présent Code a été arrêté conformément aux traditions du secteur. Chaque établissement entend en respecter les règles en tant que standard minimum et entend élaborer des normes déontologiques répondant à son type d'activité et à sa clientèle propres.

Seule la version française du présent Code fait foi.

© ABBL - Cette publication ne peut pas être reproduite, en intégralité ou en partie, sans autorisation préalable de l'ABBL

Le Code de déontologie énonce **six principes fondamentaux**

1^{ER} PRINCIPE : LOYAUTÉ, ÉQUITÉ ET INTEGRITÉ

Les professionnels agissent avec loyauté, équité et intégrité dans leurs relations avec la clientèle, les autres professionnels du secteur financier, les marchés et la Société.

1.1. Les relations avec les clients

Pour les besoins du présent Code de déontologie, on entend par « client » toute personne physique ou morale, ou toute construction juridique, avec laquelle un professionnel du secteur financier noue une relation d'affaires, y compris les cotitulaires de compte et mandataires. Les prospects et bénéficiaires effectifs sont également à inclure dans cette notion.

1.1.1. Conformément aux exigences légales en matière de connaissance du client, la relation entre un professionnel et son client s'établit «intuitu personae», c'est-à-dire en considération des qualités et caractéristiques inhérentes à cette personne. L'entrée en relation d'affaires implique un jugement sur le client. Tout en différenciant les clients en fonction de leur politique commerciale et dans le respect des dispositions légales relatives à la conformité fiscale et à la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme, les professionnels se forment une opinion et traitent lesdits clients sans discrimination fondée sur l'origine, la couleur de peau, le sexe, l'orientation sexuelle, la situation de famille, l'âge, l'état de santé, le handicap, les mœurs, les opinions politiques ou philosophiques, les activités syndicales, l'appartenance à une ethnie, une nation ou une religion déterminée.

1.1.2. Ils veillent à ce que leur personnel agisse honnêtement, avec loyauté, équité et intégrité au mieux des intérêts de leurs clients. Ils veillent à servir ceux-ci dans le respect des obligations légales et en tenant compte de leur situation particulière, de leur compréhension des risques et de leurs contraintes éventuelles.

Ils veillent à fournir à leurs clients une documentation à jour décrivant avec transparence et en termes clairs le service ou le produit offert, les frais, les contraintes, les risques associés ainsi que les possibilités de recours, y compris auprès du régulateur, et à les informer préalablement en cas de modification ultérieure des conditions.

Ils veillent à énoncer de façon compréhensible et claire les risques et engagements éventuels à assumer par les clients.

1.1.3. Ils exécutent les engagements avec bonne foi.

1.1.4. Ils s'efforcent d'écarter les conflits d'intérêts et, lorsque ces derniers ne peuvent être évités, veillent à ce que leurs clients soient traités équitablement.

1.1.5. Ils s'efforcent d'être à l'écoute de leur clientèle et, au cas où une réclamation leur parviendrait, mettent tout en œuvre pour y donner suite avec diligence et objectivité.

Pour ce faire, ils mettent en place une procédure efficace et transparente en vue du traitement raisonnable et rapide des réclamations. Ils informent leurs clients de manière claire et précise de la marche à suivre pour introduire une réclamation ainsi que de la procédure de traitement de celle-ci. Ils les tiennent informés des suites qui lui ont été réservées.

En présence d'une situation pouvant mener à un litige, ils tentent dans un premier temps de recourir à un règlement amiable. En cas d'échec, ils examinent si le recours à une médiation est possible et souhaitable. Dans ce contexte, leurs conditions générales et contrats pourront inclure des clauses de médiation.



1.2. Les relations entre professionnels du secteur financier

Les professionnels veillent à respecter les règles d'une concurrence saine et loyale.

1.2.1. Ils veillent à diffuser une présentation publicitaire des activités et des services offerts qui en donne une image honnête et fidèle.

1.2.2. Ils ne cherchent pas à se démarquer des concurrents en se prévalant de qualités légalement requises pour tous les professionnels indistinctement.

1.2.3. Ils s'efforcent de ne pas s'attribuer, par rapport à la concurrence, un caractère de supériorité ou d'exclusivité par une présentation publicitaire exagérée, insidieuse ou dénigrante.

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 profit en utilisant des moyens contraires aux usages honnêtes en matière de concurrence.

1.3. Les relations avec les marchés

Les professionnels doivent agir honnêtement et équitablement. Ils veillent à organiser leurs activités de façon à préserver l'intégrité des marchés et à respecter leurs règles de fonctionnement.

1.3.1. Ils s'efforcent de respecter la transparence et la sécurité des différents marchés selon les réglementations qui les régissent.

1.3.2. Ils veillent à mettre en place des procédures en vue de prévenir toute opération d'initié ou de manipulation de marché par leur personnel, ou tout concours à de telles opérations de la part de leurs clients. Ils veillent en particulier à assurer la confidentialité d'informations privilégiées et à ne pas les exploiter ou les utiliser à d'autres fins que celles pour lesquelles elles leur ont été communiquées.

1.3.3. Lorsque des professionnels opèrent en capacité multiple, ils veillent à strictement séparer les fonctions ou activités susceptibles d'entraîner des conflits d'intérêts en centres de décision distincts les uns par rapport aux autres. Si cette séparation ne peut pas être réalisée, ils veillent à définir des recommandations particulières de fonctionnement et à organiser une surveillance des opérations concernées. Ils s'engagent dans tous les cas à identifier les risques de conflits d'intérêts, les évaluer et les gérer.

1.3.4. Les professionnels ne doivent pas procéder à des réaffectations a posteriori des opérations effectuées, sauf dispositions spécifiques prévues à l'avance.

1.4. Les relations avec la Société

Les professionnels s'efforcent d'adopter un comportement socialement responsable.

1.4.1. Ils veillent à intégrer dans leurs politiques des préoccupations sociales, environnementales et éthiques et adoptent une politique humaine et responsable, tant en interne que dans le choix de leurs partenaires et prestataires externes.

1.4.2. Ils prennent en considération des éléments de responsabilité sociétale, y compris en matière d'éducation et d'inclusion financière.

1.4.3. Ils s'engagent également à promouvoir le bien-être de leur personnel et respectent leurs droits en tant que salariés. Ils veillent à développer un comportement éthique et responsable chez l'ensemble de leur personnel.

1.4.4. Ils s'efforcent d'intégrer dans leurs rapports annuels des informations non financières relatives aux questions tant environnementales que sociales.

2^{ÈME} PRINCIPE : COMPÉTENCE, SOIN ET DILIGENCE

Les professionnels agissent avec diligence et soin lors de la fourniture de produits et services. Ils disposent des compétences, des ressources et des procédures nécessaires pour mener à bonne fin leurs activités.

2.1. Des moyens adéquats

2.1.1. Ils veillent à mettre en place les procédures nécessaires à la bonne et prompte exécution des prestations liées aux produits et services offerts.

2.1.2. Ils veillent à disposer des moyens nécessaires à la bonne exécution des opérations :

- ils se dotent d'une organisation interne adéquate permettant de justifier en détail l'origine, la transmission et l'exécution des ordres;
- ils établissent une comptabilité permettant d'individualiser les opérations effectuées pour le compte des clients.

2.1.3. Ils se dotent de procédures appropriées pour la surveillance des comptes dormants et avoirs en déshérence. Dans ces cas, ils appliquent les principes de loyauté, bonne foi, diligence et soin dans la gestion des avoirs 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 entre les responsabilités d'exécution et de contrôle.

2.1.6. Ils mettent en place une procédure de sélection objective de leurs partenaires et prestataires externes.

2.2. Un personnel compétent, intègre et traité avec respect

2.2.1. Les professionnels mettent en place une politique de recrutement objective, en vue de disposer d'un personnel intègre et compétent, incluant le cas échéant le contrôle des informations fournies par les candidats. Ils favorisent la diversité dans leur politique de recrutement, en évitant toute discrimination.

2.2.2. Ils veillent à ce que leur personnel agisse avec honnêteté et s'assurent qu'ils exercent leur métier avec le soin et la diligence requis.

Ils s'efforcent de sensibiliser leur personnel au respect des principes de loyauté et d'intégrité, contribuant ainsi au maintien du bon renom de la place financière.

2.2.3. Afin de disposer d'un personnel compétent, ils établissent un plan de formation en vue d'assurer la mise à niveau des compétences professionnelles et personnelles. Ils veillent à ce que leur personnel concerné dispose en permanence d'une connaissance adéquate des produits et services offerts.

2.2.4. Ils informent de manière appropriée leur personnel des normes légales, réglementaires et déontologiques applicables et les forment en la matière. En particulier, ils établissent un code de conduite interne à l'adresse du personnel afin de transposer le présent Code de déontologie dans la pratique quotidienne.

2.2.5. Afin de garantir une saine relation avec tous les acteurs externes à l'établissement et notamment pour éviter tout risque de corruption ou de conflit d'intérêts, ils établissent une politique relative à tout cadeau, faveur ou avantage susceptibles d'être offerts ou reçus par leur personnel, incluant une limite quant à leur valeur.

2.2.6. Ils mettent en œuvre une politique de gestion des activités et des mandats externes que leur personnel est susceptible d'exercer en-dehors de son activité auprès d'eux. A ce titre, ils identifient et encadrent les cas particuliers dans lesquels leurs salariés ou leurs proches exercent une fonction de gestion, de direction ou d'administration dans une société tierce, et qui pourraient engendrer des conflits d'intérêts.

2.2.7. Ils mettent en place un régime des opérations personnelles de leurs dirigeants et de leur personnel avec les moyens de contrôle appropriés.

2.2.8. Ils veillent à ce que leur personnel soit traité avec dignité et respect et que les relations entre employés soient également fondées sur le respect, la confiance, l'estime et l'entraide professionnelle. Dans ce contexte, ils s'assurent plus particulièrement que soit banni tout comportement discriminant.

Ils traitent toute plainte dans le respect des principes de discrétion, de dignité et de protection de la vie privée. Ils mettent en place une procédure visant à ce que les plaintes soient traitées dans un délai raisonnable et de manière impartiale. Aucune mesure de représailles ne peut être prononcée à l'encontre d'une personne qui, de bonne foi, a dénoncé ou résisté à un acte qualifiable de discrimination ou de harcèlement, ou a témoigné au sujet d'un tel acte.

3^{ÈME} PRINCIPE : RESPECT DE LA VIE PRIVÉE ET DE LA CONFIDENTIALITÉ

Les professionnels observent strictement le devoir de confidentialité et de discrétion tant à l'égard des clients qu'à l'égard des tiers.

3.1. La divulgation d'informations obtenues par les professionnels et leur personnel dans le cadre de leurs fonctions est interdite sauf dans les cas prévus par la loi.

3.2. Les professionnels s'assurent que leurs politiques internes développent 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 données à caractère personnel, ainsi que des autres données qu'ils qualifient de sensibles ou confidentielles.

3.4. Afin de protéger la confidentialité des données notamment relatives à leurs clients, ils mettent tout en œuvre pour que la sécurité des informations soit respectée.

3.5. Ils s'assurent que leur personnel soit sensibilisé au respect des principes de protection des données personnelles et de confidentialité. En particulier, ils encadrent la manière dont leur personnel peut communiquer avec les médias et sur les réseaux sociaux en relation avec leurs fonctions.

4^{ÈME} PRINCIPE : RESPECT DES LOIS ET RÈGLEMENTS

Les professionnels se conforment loyalement et rigoureusement, tant à la lettre que dans l'esprit, aux normes et règles applicables à l'exercice de leurs activités.

4.1. Ils veillent particulièrement à coopérer pleinement avec les autorités, dans l'exercice de leurs compétences, à l'application des lois et règlements.

4.2. Dans le cadre de la mise en œuvre de leurs obligations visant à interdire l'accès au système financier à des individus et entités visés par des mesures restrictives en matière d'embargos et de sanctions, ils se dotent de procédures et d'outils permettant à la fois de détecter et d'empêcher la réalisation des transactions prohibées par les réglementations applicables.

4.3. Ils prennent des mesures pour prévenir toute utilisation de leurs services à des fins d'évitement fiscal, de blanchiment de capitaux ou de financement du terrorisme.

5^{ÈME} PRINCIPE : SECURITÉ ET FIABILITÉ

Les professionnels du secteur financier veillent à assurer la sécurité des avoirs qui leur sont confiés et la fiabilité de leurs services.

5.1. Ils portent un soin particulier à la sécurité du traitement, entre autres informatique, des données, en particulier lorsque celles-ci revêtent un caractère nominatif ou confidentiel.

5.2. Ils s'efforcent de gérer de manière sûre les avoirs qui leur sont confiés.

5.3. Ils documentent et conservent tous les éléments des accords passés avec leurs clients ainsi que tous les éléments des transactions et opérations effectuées.

5.4. Ils sont conscients des problématiques liées à la fraude, en ce compris la fraude sur internet, et s'attachent à sensibiliser leurs partenaires et clients à ces problématiques.

Ils se dotent de procédures en vue de limiter les risques de fraude. Dans ce but, ils mettent en œuvre des moyens physiques et techniques pour les éviter en sécurisant au mieux les opérations. Ils forment leur personnel afin de leur permettre de prévenir et de détecter ces cas.

5.5. En fonction du risque découlant de leur activité, ils s'engagent à mettre en place des mesures de sécurité adéquates contre les agressions et autres actes de banditisme en vue d'assurer une protection optimale de leur personnel, de leurs clients et des biens de l'établissement.

6^{ÈME} PRINCIPE : UNE GOUVERNANCE SAIN ET EFFICACE

Les professionnels veillent à garder à tout moment la maîtrise de l'ensemble de leurs activités et établissent des règles internes en matière d'administration centrale, de gouvernance interne et de gestion des risques afin de garantir une saine gestion, tout en prenant en compte la nature, l'échelle et la complexité de leurs activités, dans le respect des lois et règlements applicables.

Les professionnels mettent en application les principes contenus dans le présent Code de déontologie. Ils établissent des procédures internes visant à la mise en œuvre correcte de ces principes par leur personnel. A cette fin, les membres de l'ABBL pourront utilement consulter des documents ou autres publications émis notamment par l'ABBL.

Quiconque méconnaît ces règles sciemment ou par négligence porte atteinte tant à sa profession qu'au bon renom de la place financière. L'ABBL pourra prendre les mesures qu'elle jugera appropriées qui pourront aller, en cas de violation particulièrement grave, jusqu'à l'exclusion du membre concerné.



Adresse physique :

ABBL a.s.b.l.

12, rue Erasme

L-1468 Luxembourg

Adresse postale :

Boîte Postale 13, L-2010 Luxembourg

Tél.: (+352) 46 36 60-1

Fax: (+352) 46 09 21

mail@abbl.lu

www.abbl.lu

R.C.S. Luxembourg : F352