Association des Banques et Banquiers, Luxembourg
The Luxembourg Bankers' Association
Luxemburger Bankenvereinigung

Code de déontologie

Code de déontologie

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

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 des règles de conduite 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.

Le Code de déontologie énonce cinq principes fondamentaux

1er principe

Loyauté, équité et intégrité

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

1.1 Les relations avec les clients

1.1.1 Conformément aux exigences légales en matière de connaissance du client, la relation entre un professionnel financier et son client s'établit "intuitu personae". 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 lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme, les professionnels se forgent une opinion sur et traitent lesdits clients sans discrimination fondée sur l'origine, la couleur de peau, le sexe, l'orientation sexuelle, la situation de famille, l'état de santé, le handicap, les moeurs, les opinions politiques ou philosophiques, les activités syndicales, l'appartenance à une ethnie, une nation, une race ou une religion déterminée.

1.1.2 En fonction des services et produits sollicités, les professionnels du secteur financier s'informent sur la situation notamment familiale, financière, patrimoniale et professionnelle de leurs clients, leurs besoins et leurs contraintes. Ils veillent à informer leurs clients de façon transparente et fidèle sur les services et produits offerts. Ils communiquent à leurs clients, selon les besoins de ceux-ci, les informations correctes et utiles relatives aux caractéristiques du produit ou du service offert ainsi qu'aux conditions et tarifs. Ils veillent à énoncer de façon compréhensible et claire les risques et engagements éventuels à assumer par le client.

1.1.3 Ils exécutent les engagements avec bonne foi.

1.1.4 Ils veillent à ce que le personnel agisse honnêtement au mieux des intérêts des clients.

1.1.5 Des conflits d'intérêt peuvent exister entre plusieurs intervenants. Les professionnels s'efforcent d'écarter les conflits d'intérêt et, lorsque ces derniers ne peuvent être évités, veillent à ce que leurs clients soient traités équitablement.

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

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 se conformer à 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 ne font pas état, comme argument publicitaire, des avantages comparatifs concernant des attributs relevant de l'exercice de la souveraineté nationale telle que la réglementation en matière de fiscalité et de secret professionnel.

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

1.2.6 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 dans l'intérêt de l'intégrité des marchés sur lesquels ils agissent.

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

1.3.2 Ils veillent à assurer la confidentialité d'informations privilégiées et à ne pas les exploiter ou utiliser à d'autres fins que celles pour lesquelles elles leur ont été communiquées.

1.3.3 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.

1.3.4 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 et de résultats 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.

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

2ème principe

Compétence, soin et diligence

Les professionnels agissent avec diligence et soin en relation avec les services qu'ils fournissent. Ils doivent disposer des ressources et 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 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 de clients.

2.1.3 Ils s'engagent à distinguer leurs actifs et opérations propres de ceux des tiers.

2.1.4 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 du client.

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

2.1.6 Ils veillent à une répartition adéquate entre les responsabilités d'exécution et de contrôle.

2.2 Un personnel compétent, intègre et traité avec respect

2.2.1 Les professionnels veillent à ce que leur personnel dispose d'une connaissance adéquate des produits et services offerts et propose parmi ceux-ci les produits ou services les plus appropriés aux besoins du client.

2.2.2 Les professionnels veillent à ce que leur personnel agisse honnêtement dans l'intérêt de l'intégrité du marché.

2.2.3 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.

2.2.4 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.

2.2.5 Aux fins d'assurer l'indépendance et l'intégrité de leur personnel, ils établissent des règles concernant les incitants personnels que pourraient recevoir ou offrir leurs employés.

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

2.2.7 Ils veillent à ce que leurs employés soient traités avec dignité et respect.

3ème principe

Respect de la vie privée et 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 Ils veillent à ne pas divulguer à un tiers, sauf lorsque la loi l'impose ou l'autorise, des informations recueillies sur le client ou sur ses opérations.

3.2 Ils forment leur personnel à une observation stricte de la législation relative au secret bancaire et à une attitude générale de discrétion.

3.3 Ils gèrent avec soin les informations relatives à la clientèle afin de prévenir toute divulgation inappropriée de ces informations, y compris au sein même de l'établissement.

3.4 Ils n'exploitent pas ou n'utilisent pas les informations relatives à la clientèle à d'autres fins que celles pour lesquelles elles leur ont été communiquées, dans le respect des règles de protection des données personnelles y compris des principes de transparence et d'accès du client aux données le concernant.

4ème 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 Ils prennent des mesures pour prévenir toute utilisation de leurs services à des fins de blanchiment de capitaux ou de financement du terrorisme.

5ème principe

Sécurité 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 et/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 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.

Les professionnels mettent en application les principes contenus dans le présent Code de déontologie. Ils établissent des procédures internes visant à la mise en oeuvre correcte de ces principes par leurs employés. 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.

ABBL • 59 boulevard Royal
P.O. Box 13, L-2010 Luxembourg

Tel.: (+352) 46 36 60-1 • Fax: (+352) 46 09 21

mail@abbl.lu
www.abbl.lu