



**Andorran Banking**  
Excellence and trust

---

# CODI DEONTOLÒGIC

Actualització juliol 2022

Aprovat a l'Assemblea General de l'ABA

---

19 de juliol del 2022

*Aquest Codi actualitza l'anterior, en línia amb l'evolució de la normativa i els estàndards internacionals.*

Aquest Codi deontològic ("Codi") és un estàndard de principis de conducta professional aplicables a les entitats bancàries andorranes i les seves subsidiàries a Andorra ("Entitats"). S'articula en línia amb el marc jurídic andorrà i complementa la normativa de prevenció del blanqueig de capitals i del finançament del terrorisme, de protecció de dades, de protecció a l'inversor i de transparència fiscal.

La finalitat del Codi, que ha estat adoptat de forma voluntària entre totes les entitats membres de l'Associació de Bancs Andorrans ("ABA"), és establir, en el marc de la normativa vigent en cada moment, els estàndards d'honestedat, integritat, professionalitat i confidencialitat que han de guiar a les Entitats en les seves relacions amb els clients, tercers, supervisors i reguladors.

Les Entitats es guiaran per les normes de conducta regulades en aquest Codi i podran adaptar els seus codis ètics o de conducta respectius, així com les polítiques i els procediments interns; seran responsables d'aquest compromís els òrgans directius de cada entitat.

### Àmbit d'aplicació

L'aplicació de les normes de conducta i dels principis ètics continguts en aquest Codi és exigible a tots els membres de l'ABA.

Per garantir un adequat compliment d'aquest Codi, les Entitats hauran d'adaptar i/o actualitzar les polítiques i els procediments interns basant-se en les disposicions aquí contingudes.

Les Entitats hauran de garantir que el seu personal conegui i accepti el Codi, i compleixi els valors, principis i demés disposicions que s'hi contenen.

### Interpretació i revisió

Qualsevol dubte o consulta que se susciti entre els membres de l'ABA en relació a la interpretació del contingut d'aquest Codi podrà ser plantejat per qualsevol dels membres a la Comissió de Compliment Normatiu de l'ABA ("Comissió"), la qual el discutirà i, posteriorment, el resoldrà.

Aquest Codi té un caràcter dinàmic i, per tant, a instància d'aquesta Comissió, serà susceptible de ser revisat per tal d'adaptar-lo a les circumstàncies i a les millors pràctiques que s'estimi oportú incloure en qualsevol moment.

La Comissió, formada pels directors de compliment normatiu de les Entitats, promou i desenvolupa les iniciatives sectorials d'intercanvi de millors pràctiques en l'àmbit de la cultura de compliment normatiu.

### Entrada en vigor

Aquest Codi entrarà en vigor a partir de la data d'aprovació de l'Assemblea General de l'ABA.

# El Codi estableix nou principis fonamentals

# 1r PRINCIPI

## HONESTEDAT, OBJECTIVITAT I INTEGRITAT

*Les Entitats actuen amb honestedat, objectivitat i integritat en les seves relacions amb els clients i els altres professionals del sector financer.*

### 1.1. Les relacions amb els clients

En aquest Codi, s'entén per Client tota persona física o jurídica amb qui l'Entitat estableix una relació de negoci, inclosos els cotitulars del compte, apoderats, autoritzats o qualsevol altre tipus d'intervinent. Els veritables drethavents s'inclouen igualment en aquesta definició quan correspongui segons la legislació aplicable.

#### Objectivitat

1.1.1. De conformitat amb les exigències legals en matèria de "coneixement del client", la relació entre l'Entitat i el Client

s'estableix intuitu personae, és a dir, en consideració de les qualitats i característiques inherents a aquesta persona. L'inici de relacions de negoci implica una avaluació del client. Tot i diferenciar els clients en funció de la seva política comercial i en compliment de les disposicions legals relatives a obligacions de transparència fiscal, a la lluita contra el blanqueig de capitals i el finançament del terrorisme i de protecció de l'inversor, les Entitats tracten els clients sense discriminar per raó de naixement, raça, sexe, origen, religió, opinió o qualsevol altra condició personal o social.

#### Honestedat i integritat

1.1.2. Vetllen perquè els empleats actuïn honestament, amb objectivitat, transparència i integritat en el millor interès dels seus clients, segons la tipologia de servei ofert i la situació particular del client, per poder oferir-li el servei que millor s'adapti a la seva situació econòmica i enteniment dels riscos associats en base a la capacitat i educació financera del client, i facilitant-li totes les dades necessàries, perquè pugui prendre una decisió informada.

1.1.3. Vetllen perquè els empleats executin els seus compromisos amb bona fe.

## Transparència

1.1.4. Vetllen perquè els seus clients rebin informació que descrigui amb transparència i en termes clars el servei o el producte ofert, les despeses, els riscos associats, així com el procediment de queixa o reclamació, inclòs prop de l'autoritat reguladora, i perquè siguin informats prèviament de la modificació ulterior de les condicions contractuals.

1.1.5. Garanteixen una informació comprensible i clara dels riscos i obligacions que els clients han d'assumir.

## Imparcialitat

1.1.6. Vetllen perquè els seus clients siguin tractats de forma objectiva.

1.1.7. Adopten les mesures necessàries per evitar els conflictes d'interès i, quan aquests últims no poden ser evitats, n'informen degudament els clients. Disposen de procediments interns per identificar, avaluar i gestionar conflictes d'interès.

1.1.8. Garanteixen que les queixes i reclamacions rebudes de clients siguin gestionades amb diligència i objectivitat.

1.1.9. Disposen d'un procediment intern eficaç i transparent per tractar de forma ràpida les queixes o reclamacions rebudes dels clients. A tal efecte, informen els seus clients de manera clara i

precisa dels tràmits a realitzar per presentar una reclamació, així com del procediment per al seu tractament, i els tenen informats del seguiment que se li dona.

## 1.2. Les relacions entre les entitats

**Les Entitats vetllen per respectar les regles d'una competència efectiva i lleial.**

1.2.1. Vetllen perquè la publicitat de les activitats i dels serveis oferts en doni una imatge transparent, fidel, clara i no enganyosa.

1.2.2. No busquen desmarcar-se dels seus competidors valent-se de qualitats legalment requerides per a tots els professionals indistintament.

1.2.3. No realitzen comparacions públiques que comportin una al·lusió explícita o implícita a un competidor no fonamentada en elements objectius.

1.2.4. No abusen d'una posició dominant.

1.2.5. S'abstenen de desviar la clientela d'un competidor en benefici propi emprant mitjans contraris a la bona fe en matèria de competència.

# 2n PRINCIPI

## ORGANITZACIÓ INTERNA I PROFESSIONALITAT

*Les Entitats actuen amb la deguda diligència en el proveïment de productes i serveis. Disposen de les competències, dels recursos i dels procediments necessaris per realitzar la seva activitat.*

### 2.1. Mitjans adequats

2.1.1. Vetllen per establir els procediments necessaris per a l'execució de les prestacions vinculades als productes i serveis contractats.

2.1.2. Vetllen per disposar dels mitjans necessaris per a l'execució de les operacions i proporcionats al volum i a la naturalesa de la seva activitat:

2.1.3. Es doten de procediments adequats per a la vigilància dels comptes inactius. En aquests casos, apliquen els principis de lleialtat, bona fe i diligència en la gestió dels actius dels seus clients.

2.1.4. Estableixen un control adequat i eficaç dels sistemes i procediments interns.

2.1.5. Vetllen per un repartiment adequat de les responsabilitats d'execució i de control.

2.1.6. Estableixen un procediment objectiu de selecció dels seus proveïdors de serveis o funcions operatives rellevants.

### 2.2. Professionalitat, integritat i honorabilitat del personal

2.2.1. Vetllen perquè el seu personal sigui tractat amb dignitat i respecte, i que les relacions entre empleats també es basin en el respecte, la confiança i la col·laboració mútua. S'asseguren, en particular, que qualsevol comportament discriminatori sigui exclòs.

2.2.2. Estableixen una política de selecció de personal amb la finalitat de disposar de personal íntegre i competent, incloent, si fos necessari, mesures per a la verificació de les informacions proporcionades pels candidats. Promouen la diversitat en la seva política de contractació, evitant qualsevol tipus de discriminació.

2.2.3. Estableixen un pla de formació per garantir la millora de les competències professionals i personals. Vetllen perquè el personal disposi del coneixement adequat dels productes i dels serveis prestats.

2.2.4. Vetllen perquè els seus empleats actuïn amb honestedat i s'asseguren que executen les seves tasques amb l'atenció i deguda diligència requerides.

2.2.5. Sensibilitzen el seu personal en relació amb el respecte dels principis establerts en aquest Codi, contribuint al manteniment de la bona reputació de la plaça financera.

2.2.6. Informen adequadament el seu personal de les normes legals, reglamentàries i deontològiques aplicables i el formen en la matèria.

2.2.7. Estableixen una política referent a qualsevol tipus d'incentiu, obsequi, favor o avantatge susceptibles de ser regalats o rebuts per l'Entitat o pel seu personal, incloent-ne un límit al valor.

Les Entitats estableixen protocols per als seus empleats amb la finalitat que puguin reportar internament, mitjançant un canal específic i independent, incompliments d'obligacions professionals rellevants sense que puguin ser objecte de represàlies i discriminacions.

2.2.8. Implanten una política en relació a les activitats que el personal pot exercir fora de l'àmbit de la seva activitat professional. Com a tal, identifiquen i defineixen els casos particulars en què els seus empleats o persones vinculades exerceixen una funció de gestió, de direcció o d'administració d'una societat tercera, susceptibles de generar conflictes d'interès.

2.2.9. Estableixen, amb els recursos de control adients, un règim d'operacions personals relacionades amb els mercats de valors dels seus directius i del personal que tingui una funció o responsabilitat d'especial rellevància en l'accés als mercats de valors.

## 2.3. Mesures anti-corrupció

2.3.1. Adopten les mesures necessàries per a la prevenció del frau, la corrupció, el suborn i qualsevol altra situació contrària a la llei i que pugui causar un perjudici a l'Entitat, als clients, al sistema financer andorrà i a la societat en general.



# 3r PRINCIPI

## CONFIDENCIALITAT

*Les Entitats respecten el deure de confidencialitat i de discreció dels seus clients i de terceres persones.*

3.1. Prohibeixen la divulgació de la informació obtinguda, en virtut de les seves activitats comercial i professional, excepte en els casos previstos per la llei.

3.2. Garanteixen que les seves polítiques i els seus procediments interns desenvolupen de manera clara i detallada les obligacions relatives al secret professional.

3.3. Vetllen pel respecte a la vida privada i per la protecció de qualsevol informació sensible o confidencial.

3.4. Implementen els sistemes necessaris per assegurar la confidencialitat i seguretat de les dades dels clients que es troben en possessió de l'Entitat.

3.5. Vetllen perquè els seus empleats siguin conscients del compliment del principi de confidencialitat.

# 4r PRINCIPI

## PROTECCIÓ DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL

*Les Entitats compleixen fidelment i estrictament les lleis i els reglaments aplicables a l'exercici de les seves activitats en matèria de protecció de dades.*

4.1. Garanteixen que les seves polítiques i els seus procediments interns desenvolupen de manera clara i detallada les obligacions relatives al tractament de les dades de caràcter personal.

4.2. Garanteixen la protecció de dades de caràcter personal recopilant-les només per a objectius específics, explícits i legítims alhora que s'asseguren que només processen el mínim de dades personals estrictament necessari per a l'objectiu clarament definit, segons la normativa vigent.

4.3. Vetllen per la protecció de dades de caràcter personal i de qualsevol informació sensible o confidencial.

4.4. Vetllen perquè els seus empleats siguin conscients del compliment dels principis de protecció de dades personals.

# 5è PRINCIPI

## PROTECCIÓ A L'INVERSOR

*Les Entitats compleixen fidelment i estrictament les lleis i els reglaments aplicables a l'exercici de les seves activitats en matèria de protecció de l'inversor.*

Les Entitats vetllen perquè les seves activitats s'organitzin de manera que preservin la integritat dels mercats i en respectin les regles de funcionament.

5.1. Respecten la transparència i la seguretat dels diferents mercats segons les lleis i els reglaments que els regeixen.

5.2. Vetllen perquè s'estableixin procediments dirigits a prevenir tot ús d'informació privilegiada o de manipulació del mercat per part del seu personal, o tota participació en tals operacions per part dels seus clients. Vetllen, en particular, per assegurar la confidencialitat de les informacions privilegiades i no aprofitar-se'n o utilitzar-les per a finalitats diferents a aquelles per a les quals les hi han estat comunicades.

5.3. Determinen les àrees que hagin de mantenir una deguda separació amb l'objecte d'impedir el flux d'informació privilegiada i evitar conflictes d'interès.

5.4. Vetllen perquè els empleats s'abstinguin de modificar les operacions que hagin estat executades, llevat que hi concorrin les causes previstes legalment.

# 6è PRINCIPI

## LLUITA CONTRA EL BLANQUEIG DE CAPITALS I EL FINANÇAMENT DEL TERRORISME

*Les Entitats compleixen fidelment i estrictament les lleis i els reglaments aplicables a l'exercici de les seves activitats en matèria de prevenció del blanqueig de capitals i del finançament del terrorisme.*

6.1. Adopten les mesures necessàries per prevenir que els seus serveis puguin ser utilitzats per realitzar conductes relacionades amb el blanqueig de capitals i el finançament del terrorisme, tant per persones, entitats o grups.

6.2. Cooperen plenament amb les autoritats competents en la matèria per a l'aplicació de les lleis i dels reglaments.

6.3. Identifiquen i verifiquen la identitat dels clients i del beneficiari efectiu que pretenguin establir una relació de negoci, i adopten les mesures adequades i raonables per conèixer l'origen dels fons.

6.4. Adopten un enfocament basat en el risc en matèria de prevenció del blanqueig de capitals i finançament del terrorisme.

6.5. Apliquen mesures de diligència reforçada segons la tipologia de les operacions i el perfil de risc dels clients.

6.6. Realitzen un seguiment de la relació de negoci per detectar operacions sospitoses.

6.7. Disposen de procediments interns de comunicació d'operacions sospitoses a l'autoritat supervisora competent en matèria de prevenció del blanqueig de capitals i del finançament del terrorisme.

6.8. Disposen dels procediments interns per declarar al registre de comptes financers nacional les dades que requereix la normativa en vigor.

# 7è PRINCIPI

## SEGURETAT I PROTECCIÓ D'ACTIUS

*Les Entitats vetllen per la seguretat i protecció dels seus actius en base a les lleis i reglaments aplicables en la matèria.*

7.1. Adopten les mesures raonables per protegir els drets dels seus clients sobre els instruments financers i els fons que els confien.

7.2. Documenten i conserven tots els acords signats amb els seus clients , així com tots els detalls de les transaccions i operacions realitzades, segons la normativa legal vigent.

7.3. Sensibilitzen el personal dels riscos vinculats al frau, incloent el frau electrònic.

7.4. Disposen de procediments interns i de mitjans físics i informàtics amb la finalitat d'evitar el frau, assegurant al màxim les operacions, segons el nivell tecnològic disponible en cada moment.

7.5. Es comprometen a posar en pràctica les mesures de seguretat adequades, segons el nivell tecnològic disponible en cada moment, contra els atacs informàtics i altres actes criminals per assegurar una protecció òptima del seu personal, dels seus clients i dels actius.

# 8è PRINCIPI

## GOVERN CORPORATIU

Els òrgans de govern i administració de les Entitats vetllen pel compliment de la normativa vigent i, d'acord amb aquesta, dels principis de transparència, bones pràctiques i comportament responsable envers l'organització, la clientela, els mercats i la societat, que han de regir la seva presa de decisions. Aquests òrgans de govern disposen de comissions delegades especialitzades en matèria d'ètica i compliment, auditoria i de riscos.

Les Entitats vetllen per mantenir en tot moment el control del conjunt de les seves activitats i estableixen codis de conducta i procediments interns en matèria d'administració central, de gestió interna i de gestió dels riscos, entre d'altres, a fi de garantir una gestió sòlida, tenint en compte les característiques, el volum i la complexitat de les seves activitats, i respectant les lleis i els reglaments aplicables.

# 9è PRINCIPI

## RESPONSABILITAT SOCIAL

*Les Entitats vetllen per adoptar un comportament socialment responsable.*

9.1. Vetllen per integrar en les seves polítiques les preocupacions socials, mediambientals i ètiques, i adopten una política respectuosa dels drets humans i de les llibertats fonamentals i responsable amb els principis econòmics, socials i culturals previstos per la Constitució del Principat d'Andorra.

9.2. Es comprometen igualment a la promoció per mitjà del treball del seu personal i respecten els seus drets en tant que assalariats. Vetllen per desenvolupar un comportament ètic i responsable del conjunt del seu personal.

9.3. Publiquen en els seus informes anyals, si escau, les informacions no financeres relatives tant a qüestions mediambientals com socials.

9.4. Adopten una conducta responsable envers les seves relacions amb els col·laboradors i proveïdors. Vetllen raonablement perquè els seus proveïdors de serveis o funcions operatives rellevants compleixin amb la normativa que els sigui aplicable.

9.5. Vetllen perquè les relacions amb les administracions públiques estiguin guiades pel respecte institucional i pel compliment de les seves resolucions d'acord amb la legislació vigent. En les relacions amb els funcionaris públics, eviten qualsevol conducta que es pugui interpretar com un intent d'obtenir contrapartides indegudes.

9.6. Garanteixen el principi de neutralitat política, amb la finalitat d'evitar tota interferència o influència institucional, sense que aquest principi pugui ser entès com una limitació al dret dels empleats a participar en activitats polítiques legalment reconegudes.



**Andorran Banking**

---