Institut Nacional Andorrà de Finances

Comunicat núm. 163/05

Ref. Normes ètiques i de conducta

Per tal de mantenir l'alt grau de disciplina professional que ha caracteritzat el conjunt del sistema financer andorrà fins a la data el qual ha estat materialitzat, entre altres, amb l'adopció ja l'any 1990 del *Conveni relatiu a l'obligació de diligència per part dels establiments bancaris i d'estalvi d'Andorra* elaborat per l'ABA, des de l'INAF s'ha considerat oportú, com autoritat del sistema financer andorrà i en exercici de les funcions que li encomana la Llei 14/2003, del 23 d'octubre, crear unes normes ètiques i de conducta pròpies al conjunt de les entitats autoritzades a operar al sistema financer andorrà, vetllant així, en tot moment, pel bon funcionament i l'estabilitat del sistema financer.

En aquest sentit, l'INAF vol donar un marc a la disciplina professional del sector, mitjançant unes normes encaminades a enfortir el bon nom, reputació i prestigi de l'activitat financera andorrana i a evitar qualsevol pràctica que pogués infringir els bons usos i costums. Així doncs, les presents normes defineixen de manera explícita les obligacions que han de seguir les entitats del sistema financer per tal de mantenir i reforçar uns principis ètics i de conducta, i estableixen la prohibició de determinades pràctiques que són combatudes activament a nivell internacional i que el sistema financer andorrà no desitja acollir.

Cal tenir present que aquestes normes defineixen les regles ètiques i de conducta que les entitats financeres autoritzades a operar al Principat hauran de respectar en tot moment en el desenvolupament de les seves activitats. Constitueixen, per tant, una eina de referència en la qual no apareixen descrites totes les actuacions potencialment reprovables però inclouen una línia a seguir en tots els casos. De fet, representen una norma mínima per a totes les entitats del sistema financer i per tant cada entitat pot preveure normes addicionals més concretes o més precises a nivell intern.

El present comunicat serà aplicable a totes les entitats incloses al sistema financer andorrà, així com a les seves sucursals, filials, oficines de representació constituïdes en altres països. En cas que existeixin, en el país d'acollida, disposicions que impossibilitin donar compliment a les presents normes, les entitats n'informaran l'INAF per tal de trobar una solució al conflicte constatat.

Cada entitat financera haurà de facilitar un exemplar de les presents normes a cadascun dels seus membres (empleats, directors generals i membres del consell d'administració), els quals hauran de llegir-les atentament i signar un acusament de recepció i de lectura.

D'altra banda, cada entitat haurà de constituir i mantenir una cultura d'acompliment d'aquestes normes ètiques i de conducta, i desenvolupar mesures de prevenció i detecció de possibles problemes que puguin aparèixer. En aquest sentit, cadascuna de les entitats emprendrà les accions necessàries per corregir qualsevol conducta errònia.

1- Principis ètics

Les entitats financeres hauran de respectar:

- La dignitat de la persona i els drets que li són inherents.

- La igualtat de les persones i la seva diversitat, la qual cosa requereix, pel que fa a tot tipus de relacions personals i professionals derivades dels negocis i activitats, un comportament respectuós que no doni cabuda a actituds discriminatòries per raó de naixement, raça, sexe, origen, religió, opinió o qualsevol altra condició personal o social.

- L'objectivitat professional que precisa decisions i actuacions adoptades sense acceptar la influència de conflictes d'interès o d'altres circumstàncies que poguessin qüestionar la integritat de l'entitat o la dels seus membres (empleats, directors i membres del Consell d'Administració).

2- Principis bàsics de conducta

Totes les persones i entitats hauran d'actuar en l'exercici de les seves activitats amb imparcialitat i sense transgredir els principis, normes de conducta i regles d'actuació que s'estableixen en el present document. Els interessos legítims dels clients hauran de ser preservats en tot moment. En aquest sentit, els professionals del sistema financer hauran d'ajustar la seva actuació a les següents regles:

- S'informaran sobre la situació financera dels seus clients (garanties, avals, liquidesa, etc.), les seves necessitats i, si escau, els seus objectius d'inversió per tal de definir el seu perfil.

- No es fomentarà la inversió en productes que, sense haver estat sol·licitats explícitament pel client, no s'adaptin a les característiques d'aquest (coneixements financers, experiència inversora, preferències de risc, etc.). Si l'entitat estima que els productes no són adequats per al client, li farà una advertència a l'efecte de la qual haurà de quedar constància.

- Posaran, a disposició dels clients, informació detallada sobre les característiques essencials i les condicions econòmiques dels productes i serveis oferts per tal que aquests puguin prendre les seves decisions en coneixement de causa.

- En allò que respecta als mercats de valors o instruments financers, executaran les ordres dels seus clients amb cura i diligència, i d'acord amb les seves

estrictes instruccions o, en el seu defecte, en els millors termes, vetllant per què s'executin en les millors condicions possibles (en termes de cotització, moment d'execució i quantitat) i guardant la informació necessària per a què les ordres puguin ser reconstituïdes. S'executaran tenint en compte la situació dels mercats, tot seguint l'ordre cronològic de la seva recepció.

- Conservaran un arxiu dels justificants d'ordres relatius a operacions d'intermediació financera i gestió de patrimonis sobre valors o instruments financers, durant un període de temps mínim de 18 mesos i en qualsevol cas durant el període de temps establert en qualsevol disposició legal aplicable. Aquests hauran de ser conservats mitjançant uns dels suports següents:

    a) L'exemplar original de l'ordre signada pel client o per una persona autoritzada quan sigui un document escrit.
    b) La cinta de gravació quan l'ordre sigui realitzada per telèfon.
    c) El registre magnètic corresponen en el cas de transmissió electrònica.

- No anteposaran la compra o la venda de valors per compte propi en idèntiques o millors condicions a la dels seus clients en detriment d'aquests, tant d'aquells que hagin donat un ordre en ferm com d'aquells altres als quals s'estigui gestionant les seves carteres en virtut de mandats genèrics o específics.

- Quan es negociïn ordres de forma agrupada per compte propi i de tercers, la distribució dels valors adquirits o venuts, o dels potencials beneficis o pèrdues, tant si l'ordre s'executa totalment o parcialment, haurà d'assegurar que no es perjudica a cap client.

- Sense perjudici de la llibertat de contractació i de fixació de comissions, no oferiran avantatges, incentius, compensacions o indemnitzacions de qualsevol tipus a clients rellevants o amb influència en l'entitat quan això pugui suposar perjudicis per altres clients.

- Les decisions d'inversió proposades per les entitats als clients hauran de perseguir en tot moment el benefici de l'inversor. En aquest sentit, les entitats s'abstindran de realitzar operacions amb l'exclusiu objecte de percebre comissions o multiplicar-les de forma innecessària.

- Hauran d'evitar els conflictes d'interessos de tota mena i, quan aquests no puguin ser evitats, hauran de disposar dels mecanismes interns necessaris per a resoldre'ls, sense que hi hagi privilegis a favor d'un dels clients en detriment de la resta o a favor de l'entitat. En aquest sentit, sota cap concepte, hauran de revelar a uns clients les operacions realitzades per altres o estimular la realització d'una operació per un client amb objecte de beneficiar-ne un altre, establint regles generals de prorrateig o de distribució de les ordres executades que evitin conflictes en operacions que afectin a dos o més clients.

- No participaran ni per compte propi ni per compte de tercers en operacions en mercats regulats basades o sobre les quals hi hagin indicis raonables que es basen en informació privilegiada, ni participaran a la seva difusió a tercers a menys que es tracti d'una col·laboració legalment autoritzada amb autoritats

competents. S'entendrà per informació privilegiada qualsevol informació no pública de caràcter concret que es refereixi a un o diversos valors o emissors que, en el cas d'haver-se fet pública, podria o hauria pogut influir de manera significativa sobre la cotització d'aquell o d'aquells valors.

- No podran dur-se a terme pràctiques que en benefici propi o aliè provoquin una evolució artificial de les cotitzacions alterant la transparència del mercat i el seu bon desenvolupament. Queda prohibida qualsevol manipulació del mercat (circulació de rumors falsos, utilització de pràctiques enganyoses amb l'objectiu d'entorpir el bon funcionament del mercat, etc.). Quan s'actuï en els mercats, s'hauran d'observar i seguir les normes de conducta i usos dels mercats en els quals s'operi.

- Hauran de rebutjar la realització d'operacions de les quals tinguin coneixement que puguin infringir les normes relatives a l'activitat bancària i els serveis d'inversió.

- Tractaran sempre, amb tota discreció i confidencialitat, la informació personal i financera dels clients utilitzant-la només per als fins per als quals ha estat sol·licitada. En aquest sentit, faran tot el possible per tal que es mantingui estrictament el secret professional i, amb aquest objectiu, exigiran a tots els seus empleats que firmin un document al respecte.

- No faran actuacions que puguin fer perillar la bona reputació del sistema financer andorrà.

3- Mitjans, competència i organització

Les entitats hauran d'organitzar i controlar els seus mitjans de forma responsable, adoptant les mesures necessàries i emprant els recursos adequats per realitzar eficientment la seva activitat. En conseqüència:

- Hauran de vetllar per assegurar un servei ràpid i professional, proporcionant al client la informació que raonablement sol·liciti en relació amb les seves operacions o els productes o serveis que se li ofereixin. En aquest sentit, estan obligades a disposar dels mitjans necessaris, implantar els procediments interns escaients i actuar amb la diligència apropiada per tal de complir amb les obligacions establertes en les normes relatives al sistema financer, abstenint-se de realitzar operacions si no disposen dels recursos i mitjans tècnics per realitzar-les adequadament.

- Hauran de disposar de personal correctament format disposant aquest dels mitjans i de la qualificació necessaris per desenvolupar eficaçment les seves funcions.

- Hauran d'establir els procediments administratius i comptables necessaris per a l'adequat control de les activitats que pretenguin desenvolupar i dels seus riscos, assegurant-se que els sistemes d'accés i salvaguarda dels seus mitjans informàtics són suficients per aconseguir aquesta finalitat. En aquest sentit,

registraran correctament totes les condicions dels acords establerts amb els clients per tal d'establir relacions sobre bases segures i de confiança. També, justificaran amb detall l'origen, la transmissió i l'execució de les ordres rebudes.

- La direcció del banc vetllarà per què les diferents àrees o departaments de l'entitat que desenvolupin activitats relacionades amb valors negociables o instruments financers, mantinguin la separació suficient de manera que cada funció s'exerceixi de manera autònoma per prevenir conflictes d'interès entre elles així com evitar la utilització o la transmissió indeguda d'informació privilegiada. En aquest sentit, les activitats de gestió de cartera pròpia i de gestió de cartera de tercers es duran a terme en àrees o departaments separats.

- En tot cas, a més de les barreres citades anteriorment, hauran d'establir-se les mesures necessàries per a què en la presa de decisions no sorgeixin conflictes d'interessos tant en la pròpia entitat com entre les diferents entitats que pertanyen a un mateix grup. En aquest sentit, s'hauran de preveure i resoldre els conflictes d'interessos que poguessin sorgir.

- En cas de delegació de part o de la totalitat dels poders de gestió atorgats, l'entitat s'haurà d'assegurar que l'entitat de gestió delegada disposa dels mitjans necessaris per a dur-la a terme. S'establiran els sistemes de control interns necessaris per assegurar la qualitat d'aquesta gestió.

4- Integritat del sistema financer i seguretat

Les entitats financeres hauran de garantir en tot moment la seguretat i la protecció dels bens que li són confiats. En aquest sentit, els sistemes de control intern implantats hauran de tenir suficient qualitat tècnica i ésser actualitzats periòdicament per a garantir aquesta seguretat.

Les entitats del sistema financer hauran de conservar una còpia dels documents exigits a les persones físiques i/o jurídiques per obrir comptes i realitzar operacions durant un període mínim de cinc anys i en qualsevol cas durant el període de temps establert en qualsevol disposició legal aplicable, comptats a partir de la data de l'acabament de les relacions mantingudes amb el client.

A més, hauran de conservar els documents que permetin elaborar els comptes d'un exercici durant un període de cinc anys i en qualsevol cas durant el període de temps establert en qualsevol disposició legal aplicable, comptats a partir de l'últim dia de l'exercici corresponent.

Per tal de garantir el constant desenvolupament d'un sistema financer sòlid, professional i eficient, les entitats aportaran una especial vigilància a les relacions i transaccions comercials que, per les seves particularitats, podrien afectar especialment la reputació del sistema financer del Principat. Entre altres, es consideraran relacions i transaccions comercials amb potencials riscos reputacionals les següents:

- Relacions comercials amb persones políticament exposades. A aquests efectes tindran la consideració de persones políticament exposades, les

persones amb càrrecs d'especial notorietat en administracions públiques, partits polítics i entitats privades majoritàriament participades per administracions públiques.

- Transaccions comercials que presentin particularitats en quant a la seva quantia, infreqüència, etc. i que indiquin, o que raonablement haguessin d'indicar, divergències respecte a les transaccions habitualment realitzades per l'entitat.

5- Informació relacionada amb els clients

Les entitats hauran d'assegurar una correcta informació dels clients amb l'objectiu de permetre que aquests prenguin les seves decisions amb coneixement de causa dels riscos i dels costos als quals s'exposen. En aquest sentit:

- La informació a la clientela ha de ser clara, correcta, precisa, suficient i lliurada a temps (és a dir que encara pugui ser d'utilitat) per evitar la seva incorrecta interpretació i insistint en els riscos que cada operació comporta, molt especialment en els productes financers d'alt risc, i en els costos que representa (directament o indirectament) de forma que el client conegui amb precisió els efectes de l'operació que contracta. S'utilitzarà un llenguatge comprensible, facilitant les explicacions complementàries necessàries. Qualsevol estimació haurà d'estar raonablement justificada i acompanyada de les explicacions necessàries per evitar malentesos.

- Els productes de major complexitat, a menys que hagin de ser utilitzats a efectes de cobertura, no s'oferiran de forma activa a inversors que no tinguin o no disposin de coneixements financers que justifiquin la contractació dels esmentats productes per part seva. Quan el client a qui manquin aquests coneixements sol·liciti contractar productes complexos, l'entitat li farà una advertència sobre aquest particular de la qual haurà de quedar constància.

- En els casos en què es gestionin patrimonis, el contracte existent entre l'entitat i el client haurà d'incloure, entre altres, els objectius d'inversió del client considerant el seu perfil de risc, el desglossament de les categories d'actius en els quals es podrà invertir, les modalitats d'informació al client, la durada d'aquest, la possibilitat de delegar o subcontractar serveis i la remuneració de l'entitat.

- Les entitats hauran d'informar als seus clients amb la màxima celeritat possible tenint en compte els sistemes de comunicació establerts entre les entitats i el client, de les incidències rellevants relatives a les operacions contractades per ells, recollint d'immediat noves instruccions, en cas de ser necessari. Només quan per raons de rapidesa no resulti possible recollir les esmentades instruccions, hauran de procedir a prendre per si mateixes les mesures que, basades en la prudència, siguin oportunes per als interessos dels clients.

- En cas de pèrdues importants ocorregudes en les carteres de clients el patrimoni dels quals sigui gestionat mitjançant mandat, l'entitat haurà de comunicar-ho al client de la forma més ràpida possible tenint en compte els sistemes de comunicació establerts entre l'entitat i el client, per tal que aquest pugui prendre les disposicions que consideri oportunes (en cas que no hi hagi cap límit establert en el contracte que regeixi les relacions entre el client i l'entitat s'entendrà per pèrdues importants les que representin una pèrdua de més del 20% semestral (taxa no anualitzada) de la cartera.

- Tota informació que les entitats, els seus empleats o representants divulguin als seus clients haurà de representar l'opinió de l'entitat sobre l'assumpte de referència i estar basada en criteris objectius, sense fer ús d'informació privilegiada. A aquests efectes, conservaran de forma sistemàtica (per un període mínim de 18 mesos i en qualsevol cas durant el període de temps establert en les disposicions legals que puguin ser aplicables) els estudis o anàlisis sobre la base dels quals s'han realitzat les recomanacions, entenent com a tal la informació, relacionada amb un o diversos valors o instruments financers o amb els emissors d'aquests, que aconselli o suggereixi una estratègia d'inversió.

- Hauran de manifestar-se als clients les vinculacions econòmiques o de qualsevol altre tipus que existeixin entre l'entitat i altres entitats que puguin actuar com a contrapartida dels productes objecte del seu assessorament quan d'aquestes vinculacions puguin derivar-se conflictes d'interès en perjudici dels clients.

- Hauran de comunicar amb claredat les seves tarifes i els costos de les operacions i serveis, tenint a disposició dels clients un llistat que els reculli a lliure disposició del client. En particular, les entitats s'obliguen a adoptar les següents mesures:

    - Informar als clients sobre els tipus d'interès, el cost o el rendiment efectiu de les operacions (nominal i TAE), en particular dels tipus d'interès aplicables en els descoberts en comptes corrents i els tipus aplicables en els excedits en comptes de crèdit.

    - Informaran entre altres als clients sobre els tipus de canvi aplicats en operacions de compravenda de divises, tarifes de comissions, despeses repercutibles i periodicitat de la seva aplicació per la prestació dels seus serveis.

- Hauran d'informar sobre els procediments establerts per a canalitzar les reclamacions dels clients i resoldre les incidències produïdes. En el cas de produir-se, hauran de resoldre els problemes a través d'un diàleg constructiu. Respondre a les preguntes i explicacions sempre en les millors condicions tractant les queixes dels usuaris amb objectivitat per tal de trobar la solució més equitable per ambdues parts.

- Pel que fa als serveis financers negociats a distància (per exemple, per telèfon, fax o internet), és a dir, per qualsevol mitjà que no impliqui la presència física d'ambdues parts del contracte, el client haurà de poder disposar d'un dret de reflexió de com a mínim 14 dies naturals abans de signar el contracte amb l'entitat financera. En cas que aquest vulgui disposar dels 14 dies de reflexió, l'entitat haurà de transmetre-li, per escrit o en suport durador (disquet informàtic, CD-ROM, correu electrònic,...), un projecte de contracte que reculli totes les condicions contractuals el qual serà vigent durant tot el període de reflexió. Queda exclosa d'aquest requeriment la negociació a distància de serveis financers per als quals el preu varia en funció de les fluctuacions del mercat.

6- Publicitat

La publicitat realitzada per les entitats financeres haurà de ser transparent, clara i no enganyosa pel que fa a les activitats i serveis oferts de tal manera que, en tot moment, sigui veraç i no porti a confusions o malentesos. Aquesta haurà d'incloure la informació rellevant sobre les característiques principals del producte en qüestió així com el lloc on es pot disposar d'informació addicional. Conseqüentment, haurà d'incloure els costos associats i les limitacions que puguin existir a la contractació del producte.

En els casos en què es facilitin rendiments, aquests no podran correspondre a períodes inferiors a un any i, els corresponents a períodes superiors, hauran de ser anualitzats. En aquest darrer cas, caldrà indicar que rendiments passats no condicionen rendiments futurs o qualsevol altra expressió que alerti sobre aquest punt. En qualsevol cas, no es podran efectuar publicitats que incloguin rendiments amb una antiguitat superior a 5 mesos (exceptuant els casos en els quals es faciliti un històric de rendiments).

Les entitats financeres no faran publicitat dirigida a una altre jurisdicció quan la seva legislació no ho permeti.

A més, les entitats hauran d'evitar:

- Fer publicitat comparativa

- Fer publicitat amb arguments preeminents basats en el secret bancari i la fiscalitat

- Argumentar el seguiment de certes pràctiques que siguin utilitzades per a la resta d'entitats d'acord amb el que preveu la normativa vigent o els usos i costums dels mercats en qüestió.

- Fer publicitats que puguin fer perillar la bona reputació del sistema financer andorrà.

- Utilitzar expressions o arguments que puguin incloure la creença de rendibilitats segures a menys que existeixi una rendibilitat mínima assegurada.

En aquest cas, hauran de quedar clars tots els elements de l'esmentada garantia.

- Fer publicitat en base a estimacions.

La informació facilitada a través d'Internet també haurà de donar compliment als requisits esmentats prèviament.

7- Normes de conducta del personal i del consell d'administració

Les entitats hauran de disposar de reglaments interns que regulin les actuacions del seu personal així com les del seu consell d'administració per tal de donar compliment al que preveuen les presents normes. Els esmentats reglaments preveuran:

- Les mesures apropiades de manera que tot el personal, els representants de l'establiment i els membres del Consell d'Administració contribueixin a garantir el respecte de les obligacions legals i reglamentàries, la discreció, la confidencialitat i el secret professional, sense poder comunicar cap informació ni sobre els clients ni sobre les operacions realitzades, excepte en els casos en què la Llei imposi la comunicació d'algunes informacions a autoritats.

- Els procediments i mitjans de control necessaris per detectar la possible realització per part dels empleats i representants de l'entitat d'activitats paral·leles o fraudulentes amb la clientela.

- Les normes relatives als incentius personals que els empleats o representants de l'entitat puguin rebre de terceres persones a efectes que la recepció d'aquests incentius no pugui alterar la independència i la integritat dels professionals.

- Una normativa que reguli els procediments a seguir per part del personal i dels representants de l'entitat a l'hora de realitzar operacions pròpies així com els mitjans de control implantats a aquest nivell.

Quant al reglament del consell d'administració, també haurà d'indicar l'obligació dels consellers de defensar la viabilitat de l'entitat a llarg termini. A més, els consellers hauran d'informar l'entitat de totes les reclamacions judicials, administratives o de qualsevol altre caire que per la seva importància poguessin incidir en la reputació de l'entitat així com de la seva posterior evolució.

En allò que respecta als òrgans d'administració de l'entitat, hauran de complir amb els principis deontològics generalment acceptats de bon govern de societats.

8- Activitats a l'estranger

Les entitats no hauran de captar activament fons en efectiu a l'estranger. Per tant, no hauran d'organitzar, realitzar o prestar assistència activa, ni directament ni

indirectament mitjançant tercers, en el transport de fons de clients de l'estranger cap a Andorra.

En aquest sentit, les entitats del sistema financer es comprometran a no guardar relació professional amb terceres persones que realitzin visites per a promocionar la plaça financera andorrana a l'estranger ni a emprar la xarxa de la seva casa matriu per a efectuar aquest tipus de tasca a menys que l'activitat es realitzi de conformitat amb la legislació dels països en qüestió. Consegüentment, queda prohibida la realització de qualsevol tipus de gestió bancària i/o financera per part d'entitats financeres andorranes en països que la legislació dels quals no ho permeti.

Per tant, les entitats s'abstindran de realitzar operacions que puguin posar en perill el bon nom, reputació i imatge del sistema financer del país.

9- Incompliment de les normes

Les entitats adoptaran les mesures oportunes per tal que els seus membres (empleats, directors generals i membres del Consell d'Administració) posin en coneixement dels òrgans interns de l'entitat els incompliments a aquestes normes, per tal que aquests puguin adoptar les mesures necessàries a la regularització dels esmentats incompliments, comportant l'obligació de comunicar immediatament els fets ocorreguts a l'INAF.

10- Entrada en vigor

Les normes ètiques i de conducta que preveu el present comunicat seran d'aplicació a comptar del 31 de març de 2006, amb un període de transitori de 3 mesos pel qual fa als requisits establerts en el punt 7."*Normes de conducta del personal i del consell d'administració*" relatius als reglaments interns de què hauran de disposar les diferents entitats. Finalitzat aquest període, totes les entitats hauran de disposar dels esmentats reglaments.

Andorra la Vella, 23 de febrer de 2006