

ÉTHIQUE ET DÉONTOLOGIE



Valoriser les enjeux d'éthique



- Éthique = attitude, posture institutionnelle
 - ⇒ **Respect de la norme = valeur en soi**
- « **Soft law** » des banques anglo-saxonnes :
 - codes de conduite
 - chartes éthiques
 - normes déontologiques
 - guides de bonnes pratiques
 - ⇒ **font désormais partie du périmètre de la Conformité bancaire**

Valoriser les enjeux d'éthique



- montée en puissance du thème de la **protection de la clientèle**
⇒ enjeux plus sensibles sur les segments retail
 - **Les activités de marché** restent une source d'attention permanente
⇒ impact potentiel des sanctions
 - clients, collaborateurs et concurrents
⇒ attachés aux notions **d'éthique** et de **transparence**
- ➔ **dimension présente de manière croissante dans la réflexion stratégique et la gouvernance des banques**

Valoriser les enjeux d'éthique



- **Rôle essentiel du top management**
 - ⇒ soutient et promeut la démarche (« *tone at the top* »)
 - ⇒ réelle conviction : pas seulement des déclarations d'intentions
 - ⇒ discours réaliste et opérationnel
- **Sensibilisation des instances de gouvernance** (COS, CA, Comités d'audit,...)
- **Communication adaptée** sur les sanctions en cas de manquement

Valoriser les enjeux d'éthique



- Les autorités « s’y mettent » :

- Position de A. COTTRELL, Chief Executive du Banking Standards Board

BANKING
STANDARDS
BOARD

- Principes de gouvernance du Comité de Bâle de juillet 2015

BALE

- Rapport du Groupe des Trente publié en juillet 2016

G-30
GROUP OF THIRTY

⇒ Importance croissante des sujets d'éthique et de « *conduct* »

⇒ Idée que la réglementation et les sanctions sont insuffisantes pour modifier les comportements dans le secteur bancaire et financier...

... et qu'un changement culturel est nécessaire

Valoriser les enjeux d'éthique



- **Initiatives et travaux de la Fédération Bancaire Française (FBF) :**
 - nécessité de mener une action de sensibilisation à la déontologie et réalisation d'une formation avec l'appui du CFPB
 - étude comparative commandée au cabinet Nestor Advisors sur les pratiques en matière de standards éthiques dans les pays du G7 et trois autres pays (Australie, Pays-Bas et Suisse) en octobre 2015
- **Objectifs :**
 - orienter les initiatives de la FBF qui pourraient être prises en France
 - élaborer un code de conduite de la profession et/ou des codes de conduite par métier

Valoriser les enjeux d'éthique



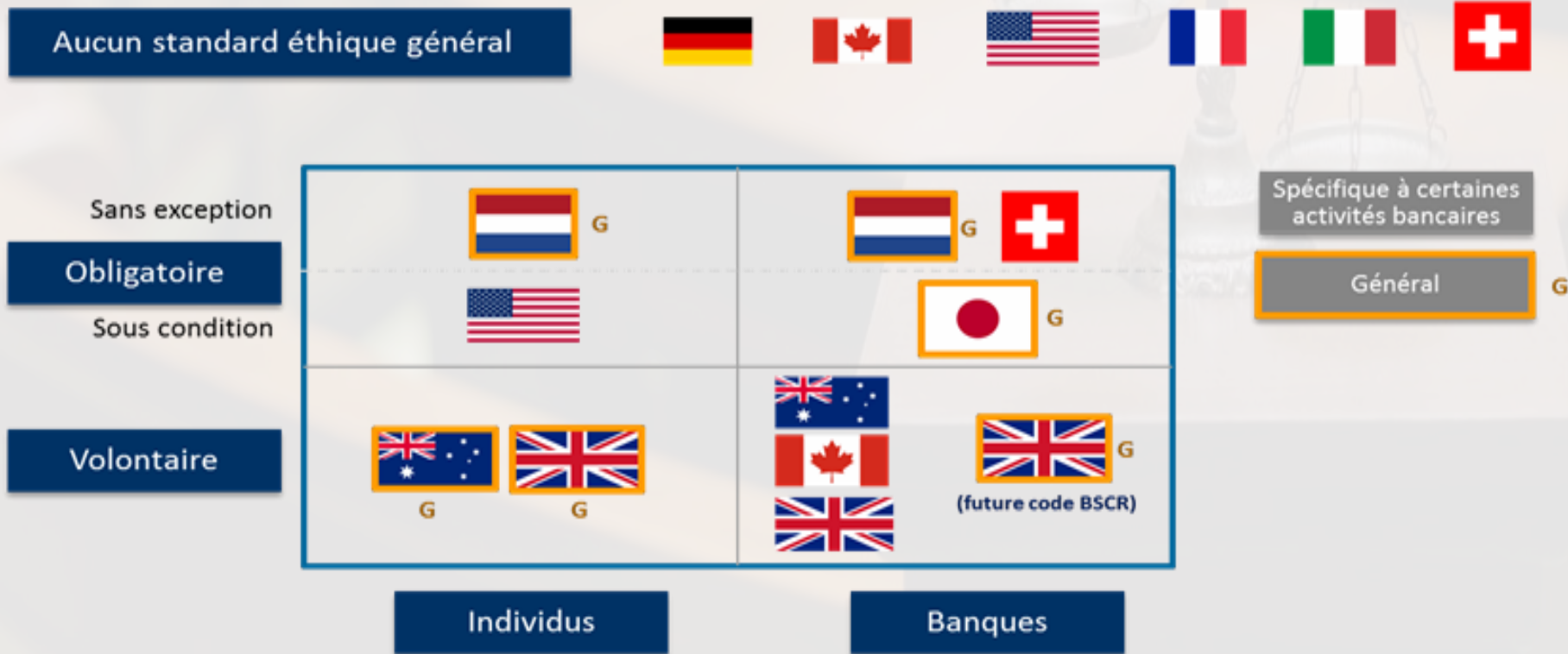
- **Initiatives françaises :**

- Sur la base du rapport de juillet 2015 du groupe des trente ou « G30 » (*think tank* présidé par Jean-Claude Trichet)
 - ⇒ recommandations sur les thématiques du rôle de la gouvernance, des valeurs et de l'éthique bancaire
- Le Comité Conformité de la FBF a analysé la mise en œuvre des recommandations du G30 par les banques françaises et le degré d'avancement (juin 2016)
 - ⇒ Les recommandations sont déjà mises en œuvre à plus de 60% (en moyenne) dans les banques françaises

Valoriser les enjeux d'éthique



- Schéma de Synthèse : cartographie des standards éthique
 - périmètres et degrés de contraintes différents
 - fortes disparités entre les pays





LA LUTTE CONTRE LA CORRUPTION



Valoriser les enjeux d'éthique





• La Loi « Sapin II » pour la lutte contre la corruption

- Projet de loi relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique dite « *loi Sapin II* »
- Première lecture en juin 2016, adoption en novembre 2016, mise en application en août 2017
- Obligation pour chaque établissement bancaire, de mettre en place un dispositif structuré de lutte contre la corruption, comprenant :
 - ➔ Un code de conduite définissant et illustrant les types de comportement prohibés
 - ➔ Un dispositif d'alerte interne
 - ➔ Une cartographie des risques en fonction des secteurs d'activité et des zones géographiques
 - ➔ Des vérifications de l'intégrité des clients, fournisseurs de 1^{er} rang et intermédiaires
 - ➔ Des procédures de contrôles comptables
 - ➔ Des dispositifs de formation
 - ➔ **Un régime de sanction pécuniaire lourdes : 200 K€ pour les personnes physiques et 1 M€ pour les personnes morales et volet pénal pour les infractions graves**

La Loi « Sapin II » pour la lutte contre la corruption



• Les mesures phares

1. Création d'une agence française anticorruption comprenant une commission des sanctions 
2. Protection des lanceurs d'alerte 
3. Obligation de prévention et de détection de la corruption et du trafic d'influence mises à la charge des entreprises
4. Articulation juridique avec la directive MIF 2
5. Protection des droits des consommateurs en matière financière
6. Modification du régime de l'intermédiaire
7. Modalités de mise en œuvre des mécanismes de plafonnement des rachats dans les fonds à risques



- **Zoom sur la création d'une Agence française anticorruption comprenant une commission des sanctions**
 - Service à compétence nationale rattaché au ministre de la Justice et au ministre chargé du Budget, dirigé par un magistrat hors hiérarchie de l'ordre judiciaire nommé par décret du PR pour une durée de 6 ans non renouvelable
 - **Mission** : aider les autorités compétentes et les personnes qui y sont confrontées à prévenir et à détecter les faits de :
 - Corruption
 - Trafic d'influence
 - Concussion : Infraction commise par un représentant de l'autorité publique qui, sciemment exige ou ordonne de percevoir une somme qui n'est pas due)
 - Prise illégale d'intérêt
 - Détournement de fonds publics
 - Favoritisme



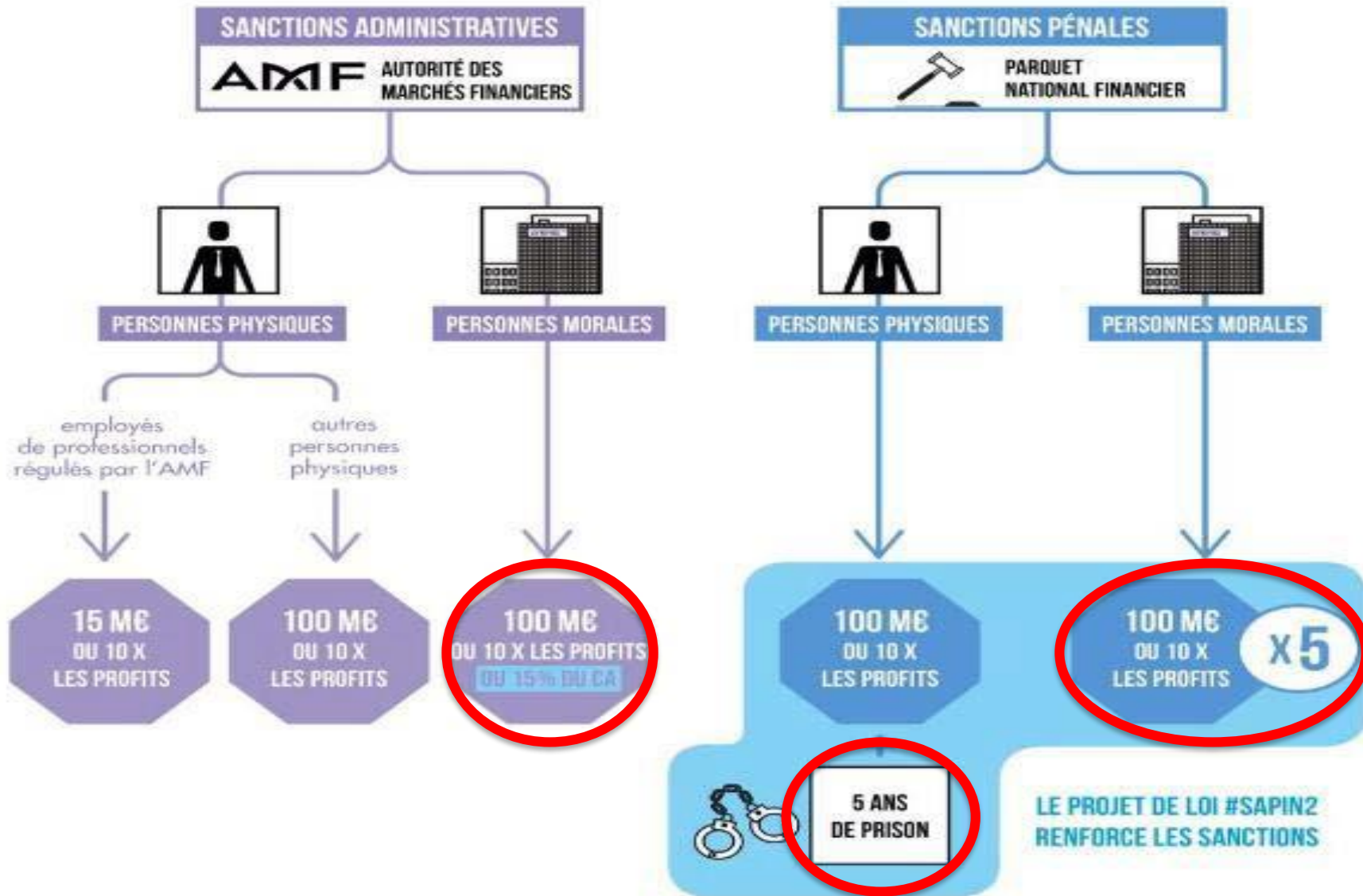
- **Illustration de l'influence du droit anglo-saxon :**

- L'Assemblée Nationale a voté un amendement instituant une *Convention judiciaire d'intérêt public* permettant à une entreprise soupçonnée de corruption d'éviter un procès pénal en acceptant :
 - de payer une amende à hauteur de 15 % au plus de son chiffre d'affaires annuel
 - et**
 - de se soumettre à un programme de mise en conformité sur 3 ans





• La Loi « Sapin II » pour la lutte contre la corruption : renforcement des sanctions





• Zoom sur la protection des lanceurs d’alerte

Définition

- Personne physique qui révèle ou signale, de manière désintéressée et de bonne foi, un crime, un délit, une violation grave et manifeste d’une réglementation ou d’une loi nationale ou internationale ratifiée par la France, ou une menace ou un préjudice grave pour l’intérêt général, dont elle a personnellement connaissance

Exclusion du régime de l’alerte

- Les faits, informations ou documents, quel que soit leur forme ou leur support, couverts par le secret de la Défense nationale, le secret médical ou le secret des relations entre un avocat et son client
- N’est pas pénalement responsable la personne qui porte atteinte à un secret protégé par la loi, dès lors que cette divulgation intervient dans le respect des procédures de signalement définies par la loi et que la personne répond aux critères de définition du lanceur d’alerte



• Zoom sur la protection des lanceurs d'alerte

Les mesures de protection :

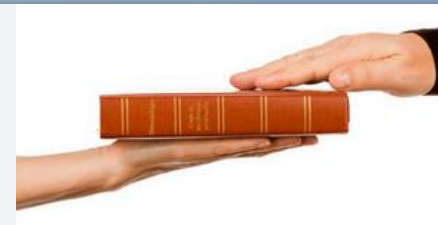
- Les personnes physiques ayant signalé de bonne foi à l'AMF ou à l'ACPR des faits susceptibles de caractériser un ou plusieurs des manquements ne peuvent faire l'objet, pour ce motif, d'un licenciement, d'une sanction, d'une mesure discriminatoire, directe ou indirecte, notamment en matière de rémunération ou d'évolution professionnelle ou de toute autre mesure défavorable
- En cas de rupture du contrat de travail consécutive au signalement d'une alerte, le salarié peut saisir le conseil des prud'hommes
- Toute personne qui fait obstacle à la transmission de signalement est punie d'un an d'emprisonnement et de 15 000 euros d'amende



LA DÉONTOLOGIE



Contexte



**Le conseiller
bancaire**

Agit dans

**Un secteur
réglementé**



Avec des règles

**Avec
exigence
sur**

**Le comportement
personnel et
professionnel**

Périmètre

- Les règles de déontologie financière découlent des nombreux textes applicables à la profession, auxquels peuvent s'ajouter certaines dispositions de la Convention Collective, le Règlement Intérieur, les procédures ou notes d'informations,...
 - Au delà de ces règles, le métier de conseiller financier repose sur deux valeurs essentielles :
 - ↳ **La proximité**
 - ↳ **La confiance**
 - Le maintien de ces valeurs nécessite **diligence, loyauté, neutralité et discrétion** dans le service offert à la clientèle
- ⇒ **Le respect de ces règles et valeurs conditionne l'image du conseiller, de l'entreprise qu'il représente et la confiance des clients**

Définition

Déontologie :

Ensemble des règles de bonne conduite applicables par les unités et leurs collaborateurs en matière de comportement professionnel et personnel, dictées par le respect d'obligations légales ou réglementaires et par les principes d'éthique auxquels l'établissement entend se conformer

LOGE CONCIERGE

HEUREUSEMENT QUE JE NE SUIS PAS TENUE
AU SECRET PROFESSIONNEL, SINON ON
N'AURAIT PAS GRAND-CHOSE À SE DIRE.



Cumbon

Définition du secret bancaire

Le secret bancaire est l'obligation légale faite aux collaborateurs des établissements financiers de ne pas révéler les informations confidentielles concernant les affaires des clients dont ils peuvent avoir connaissance.

(Article L. 511-33 du Code Monétaire et Financier ; Article 57 de la Loi 24/01/1984)

Périmètre : à qui s'impose t-il ?

- L'obligation au secret est un devoir professionnel qui concerne les membres du conseil d'administration, les dirigeants et les salariés
- Les informations couvertes par le secret sont les informations confidentielles reçues à titre professionnel
- Le secret peut être partagé avec d'autres personnes dès lors que le client l'accepte

La finalité

- Le secret professionnel a pour but d'apporter toutes garanties aux clients qui se confient à des conseillers financiers
 - ↳ Interdiction de révéler ce qu'ils ont appris dans le cadre de leur profession
 - ↳ Obligation de ne divulguer aucun renseignement ni document confidentiel concernant son activité ou ses clients
 - ↳ Concept apparenté à la **confidentialité**

Respect du secret bancaire et de la confidentialité

Le respect de la confidentialité est le préalable à une relation clients et interne saine, basée sur la **confiance**

Respect de la confidentialité : vision interne

- Confidentialité absolue des **données de la banque** (informatiques, codes d'accès internet,...)

↳ faits, documents à usage interne ou renseignements, intéressant l'activité de la banque, le personnel, la sécurité, ou les opérations traitées avec la clientèle ou les tiers.

↳ Sont en particulier couverts par la confidentialité :

- **La stratégie** (plan d'entreprise, stratégie, budgets...)
- **La gestion** (dossiers clients, études réalisées, fichiers...)
- **La sécurité** (moyens anti-agression mis en place, dispositifs anti intrusion physiques et logiques...)
- **Les méthodes et process** (fonctionnement, traitement, suivi, reporting,...).

Respect du secret bancaire : vision externe

- Interdiction de divulguer à des tiers non autorisés ou habilités des informations concernant des clients

QUI ? Les personnes qui participent à la gestion et à la direction d'un établissement financier ou qui sont employées par celui-ci

- ✓ Les mandataires sociaux
- ✓ Les administrateurs
- ✓ Les salariés
- ✓ Les intérimaires et les prestataires

QUOI ? Les information confidentielle relatives aux clients ou tiers

POURQUOI ?

- Respect de la loi
- Protection du client
- Meilleure gestion de la relation bancaire
- Protection de l'image de l'entreprise

Les informations protégées

Toutes les informations qui parviennent aux établissements de crédit sont par nature protégées et soumises au secret bancaire

En particulier, celles qui présentent un caractère personnel suffisamment précis et de nature à porter atteinte au secret des affaires ou à la vie privée **ne doivent pas être communiquées à des tiers**

Exemples :

- solde des comptes
- montant des contrats d'assurance-vie, de comptes titres
- montant et caractéristiques d'un prêt
- identité du bénéficiaire d'un chèque ou d'un contrat
- identité des cautions ou des mandataires

Périmètre : une acception « large »

- Illustration :

Arrêt de la Cour de Cassation du 18 juillet 2000 :

« constitue une faute grave le fait de consulter par pure curiosité personnelle, sans aucun lien avec ses tâches professionnelles, de nombreux comptes individuels »

Les informations non protégées

- Les renseignements qui peuvent facilement être obtenus (ex : informations délivrées par le greffe pour les entreprises : CA, RBE,...)
- Les renseignements commerciaux, dès lors que ceux-ci sont exacts, objectifs, ne font pas état d'une relation particulière nouée entre l'établissement de crédit et un client
- Les renseignements d'ordre général qui peuvent s'appuyer sur des éléments connus de tous

Les informations protégées mais soumises à exception

Certaines autorités peuvent accéder à toutes les informations couvertes par le secret bancaire

- La Banque de France (ACPR, AMF)
- La Banque Centrale Européenne
- L'autorité judiciaire agissant dans le cadre d'une procédure pénale
- En cas de procédure d'exécution (saisie sur comptes, ATD) : le secret professionnel est levé vis-à-vis du Procureur de la République, des huissiers et des créanciers lui apportant leur concours

Les informations protégées soumises à exception

Depuis 1984, des lois successives ont reconnu un droit de communication :

- A l'administration fiscale
- Aux douanes (droit de communication, droit de visite et de saisie)
- Au SFGAS pour le contrôle de prêts réglementés (PTZ)
- A la DDPP (ex. DGCCRF) pour le droit à la concurrence
- A la CNIL pour la vérification des traitements mis en place
- A TRACFIN au profit duquel le secret bancaire est levé (L. 561-26 CMF)

IMPORTANT : Le refus d'accéder à la demande d'une personne bénéficiant d'un droit de communication peut-être puni par la Loi

Les faits générateurs d'une responsabilité professionnelle

- Donner des renseignements inexacts, c'est à dire faux, incomplets ou partiels (négligence ou tromperie délibérée)
- Le fait de donner des renseignements exacts à une personne non autorisée

Responsabilité civile

Le banquier peut être condamné à verser des dommages et intérêts à la personne qui subit le préjudice quand il a donné des renseignements confidentiels ou inexacts

Responsabilité pénale

Le non respect du secret bancaire est puni d'un an d'emprisonnement et de 15.000 € d'amende

(article 226-13 du code pénal)

- Dispositions figurant explicitement dans les contrats de travail dans la profession financière en tant qu'obligation professionnelle

« Conformément à l'article x de la Convention Collective Nationale, Monsieur X s'engage formellement à ne divulguer à qui que ce soit, en dehors de ses obligations professionnelles, aucun documents, études, projets et réalisations étudiés dans l'Entreprise, soit pour le compte de la clientèle, soit pour la Banque X elle-même, se déclarant à cet égard lié par le secret professionnel le plus absolu. Cette obligation de secret demeurera après la fin du présent contrat, quelle qu'en soit la cause. En outre, Monsieur X respectera de la façon la plus stricte, l'obligation générale de discrétion sur l'ensemble des renseignements qu'il pourrait recueillir à l'occasion de ses fonctions ou du fait de sa présence dans la Banque X »

- Dispositions figurant explicitement dans les contrats de travail dans la profession financière en tant qu'obligation professionnelle

*« Conformément à l'article x de la Convention Collective Nationale, Monsieur X **s'engage formellement** à ne divulguer à qui que ce soit, en dehors de ses obligations professionnelles, aucun documents, études, projets et réalisations étudiés dans l'Entreprise, soit pour le compte de la clientèle, soit pour la Banque X elle-même, se déclarant à cet égard lié par le secret professionnel le plus absolu. Cette obligation de secret demeurera après la fin du présent contrat, quelle qu'en soit la cause. En outre, Monsieur X respectera de la façon la plus stricte, l'obligation générale de discrétion sur l'ensemble des renseignements qu'il pourrait recueillir à l'occasion de ses fonctions ou du fait de sa présence dans la Banque X »*

- Dispositions figurant explicitement dans les contrats de travail dans la profession financière en tant qu'obligation professionnelle

*« Conformément à l'article x de la Convention Collective Nationale, Monsieur X **s'engage formellement** à ne divulguer à qui que ce soit, en dehors de ses obligations professionnelles, aucun documents, études, projets et réalisations étudiés dans l'Entreprise, soit pour le compte de la clientèle, soit pour la Banque X elle-même, se déclarant à cet égard lié par le secret professionnel le plus absolu. Cette obligation de secret demeurera après la fin du présent contrat, quelle qu'en soit la cause. En outre, Monsieur X **respectera de la façon la plus stricte**, l'obligation générale de discrétion sur l'ensemble des renseignements qu'il pourrait recueillir à l'occasion de ses fonctions ou du fait de sa présence dans la Banque X »*

Limites de l'obligation : exceptions liées au caractère relatif du secret bancaire

Il est admis que le secret bancaire (à la différence d'autres secrets professionnels) est relatif : d'ordre patrimonial, il ne joue que dans la relation entre le client et sa banque.

⇒ **Le client peut donc délier la banque de son obligation**

Cette autorisation n'est jamais présumée ; elle découle en principe d'une autorisation **expresse** (clause stipulée dans la convention de compte) permettant de démontrer que le client a compris la portée de son autorisation

Elle n'est pas générale (le client autorise la banque à partager une ou plusieurs informations avec des tiers **déterminés**).

Exceptions liées au caractère relatif du secret bancaire

Les limites ne sont pas totalement précises, notamment dans les rapports familiaux :

Ainsi le secret est partagé par :

- Les co-titulaires de comptes collectifs (jointes et indivises)
- Les représentants légaux qui font fonctionner les comptes de clients incapables (mineurs ou majeurs)
- Les héritiers qui continuent la personne du défunt suite à un décès récent (pour les informations patrimoniales)
- Les mandataires, dans la limite du mandat (procuration)
- Les représentants sociaux en fonction des personnes morales (mais pas les anciens dirigeants, les associés,...)

Dans la pratique courante, points d'attention sur :

- **PERSONNES DIVORCÉES**
- **ASSOCIATIONS**

Comportement à adopter

Un comportement **professionnel**

Risques inhérents à la profession : chacun doit se préserver des risques de complaisance ou de compromission, pouvant créer, vis-à-vis de la clientèle, des relations de dépendance

Respect des procédures : vérification de l'identité des clients, etc...

Opérations sur les marchés financiers : La Loi 88-70 du 22/01/1988 interdit toute utilisation d'infos boursières et assimilées privilégiées

⇒ **délit d'initié**

↳ **Obligation d'abstention et de discrétion**

Comportement à adopter

Un comportement **personnel**

- **Legs et donations** : au titre de sa vie privée, toute personne est libre d'entretenir des relations et de recevoir des dons à la condition que ces actes ne soient pas liés à l'activité professionnelle
 - ↳ Risque de mise en examen pour risque de captation d'héritage (ou tentative de captation) sur plainte de la famille, avec circonstances aggravantes (abus de la confiance accordée au titre de sa profession)
- **Acceptation de cadeaux** : il est recommandé de s'abstenir de recevoir directement ou indirectement des cadeaux ou prestations, qui risquerait de compromettre même involontairement l'impartialité ou l'indépendance de décision, et de mettre en position d'obligé

En pratique au quotidien : exemple

Authentifier les demandeurs d'information

- **Une personne contacte la banque par téléphone :**

- ↳ S'assurer de son identité

- ↳ Poser des questions précises pour contrôler (adresse ? Numéro de client ? Date de naissance ? ...)

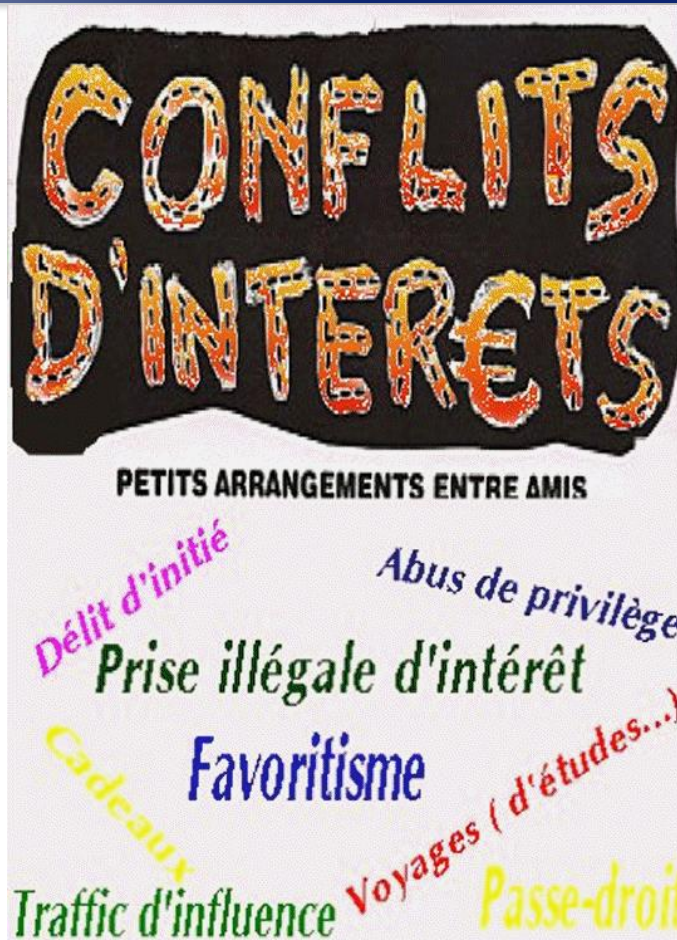
- **Si le demandeur est un tiers :**

- ↳ Vérifier les habilitations du demandeur à recevoir l'information requise

- ↳ Se référer aux procédures internes et les éventuels cas de levée du secret bancaire



LE CONFLIT D'INTERÊT



Définition du conflit d'intérêt

- Il s'agit de toute situation professionnelle dans laquelle le pouvoir d'appréciation ou de décision d'une personne, d'une entreprise ou d'une organisation peut être influencé ou altéré, dans son indépendance ou son intégrité, par des considérations d'ordre personnel ou par un pouvoir de pression provenant d'un tiers

Ce que cela signifie pour un conseiller bancaire :



Règles de conduite

- **Garantir et respecter la primauté de l'intérêt de chaque client, notamment par rapport à ses intérêts personnels et/ou à celui de son employeur**
- **Éviter de se placer dans une situation où on peut être amené à choisir entre ses intérêts personnels, de nature pécuniaire ou autre, et l'intérêt de son employeur**

Règles de conduite

- **Respecter le principe de traitement équitable entre clients et servir au mieux leurs intérêts**
- **S'interdire de communiquer à un client des informations confidentielles dont on aurait connaissance au sujet d'un autre client**
- **Ne pas utiliser pour son propre compte des informations concernant un client dont on aurait connaissance dans le cadre de son activité professionnelle**

Personnes « sensibles »

- Les articles 22 et 23 de la Directive 2006/73/CE prévoient l'obligation de détecter les conflits d'intérêts
- Ces mêmes articles prévoient également l'adoption de règles et mesures élémentaires pour prévenir la survenance de conflits d'intérêts
- Ces règles doivent en particulier concerner la surveillance des personnes sensibles

Personnes « sensibles »

- **Qui** : les conseillers bancaires, les chargés d'affaires entreprise, les administrateurs, les dirigeants, les MRT (*measure risk takers*)
- **Obligations** : déclaration notamment des comptes d'instruments financiers et des transactions personnelles (pour les administrateurs et dirigeants) ou fourniture à première demande à l'employeur

⇒ **Devoir d'abstention et devoir de discrétion renforcés**

Règles et des devoirs du banquier : La charte de déontologie est obligatoire et rappelle ces principes





LA FRAUDE : TYPOLOGIE ET PRÉVENTION



Définition

quatre critères
pour définir
une fraude

1
un acte intentionnel

2
pour obtenir un avantage matériel ou
immatériel

3
au détriment d'une personne ou organisation

4
perpétré selon l'une des
modalités suivantes

En contrevenant aux lois,
règlements ou règles internes

En portant atteinte aux droits
d'autrui

En dissimulant tout ou partie
d'une opération ou d'un
ensemble d'opérations ou de
leurs caractéristiques

Tendances

- En France, 55% des entreprises françaises ont déclaré au moins un cas de fraude, contre 37% au niveau mondial
- 100% des banques de détail sont touchées
- Le nombre de fraudes a doublé depuis 2009 (ou on en détecte plus...)
- Toutes les entreprises sont impactées quel que soit leur secteur d'activité et leur taille
- La **cybercriminalité** devient un risque majeur :

4^{ème} rang du classement des principaux types de fraude

Les entreprises privilégient encore une approche réactive plutôt que proactive



Rapport gains / risques nettement supérieur aux délits classiques

Coopération internationale limitée des régulateurs et des forces publiques

Professionnalisation de la délinquance

Enjeux généraux

- La fraude constitue un enjeu économique important pour les Banques
- Plus grande attente par la clientèle d'un comportement éthique irréprochable de leur banquier
- La complexification des produits et des systèmes d'information exige une plus grande vigilance dans les actions de prévention contre la fraude
- La réglementation a intégré ce sujet, incitant les pouvoirs publics à renforcer les exigences réglementaires avec des impacts potentiels importants sur les fonds propres demandés aux banques

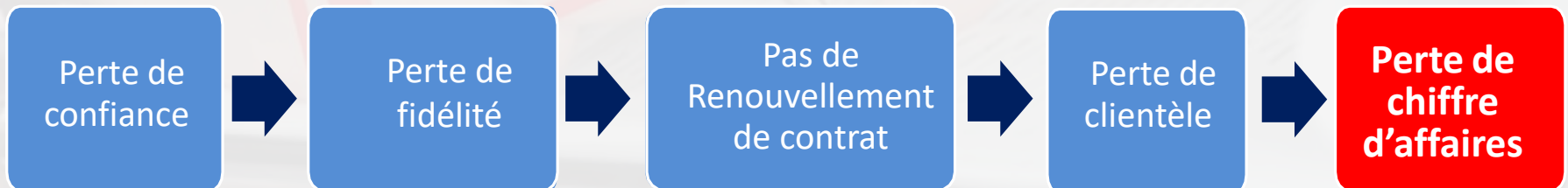
Enjeux spécifiques

- Limiter le risque de fraude exceptionnelle, et donc l'exposition des dirigeants et le risque de réputation
- Mieux maîtriser le risque de fraude «industrielle» dans la banque de détail et le crédit à la consommation :
 - Ouverture de compte avec faux documents
 - Crédits sous identité fausse ou usurpée
 - Fraude e-commerce
- S'adapter à l'évolution des menaces de malveillance (notamment par la technologie) tout en maintenant en permanence la vigilance sur les mécanismes connus

Enjeux en termes d'image et de réputation

La fraude peut avoir de graves répercussions sur la confiance accordée à la banque :

- Par le client : perte de clientèle
- Par le collaborateur : défiance, ambiance
- Par les marchés : défiance des investisseurs
- Par les régulateurs : risque de sanction



Principales catégories de fraude

- Fraude documentaire et identitaire : falsification de documents ou de chèques, usurpation d'identité, ...
- Fraude monétique
- Fraude aux moyens de paiement : virements et chèques frauduleux
- Fraudes informatiques : phishing, malware, destructions de fichiers
- Risque crédit : n'habite pas à l'adresse indiquée, parti sans laisser d'adresse,...
- Prêts frauduleux
- Détournement de fonds
- Vol de matériels (leasing)

Qui et où sont les fraudeurs ?

EXTERNES

Clients

Criminalité
Individuelle ou
organisée

**Apporteurs et
intermédiaires**

Complicités : fraude mixte

Financiers
(comptabilisation,
paiements, ...)

**Back-
offices**

Informaticiens

**Acheteurs et
contractants**

Commerciaux

INTERNES

Qui sont les fraudeurs ?

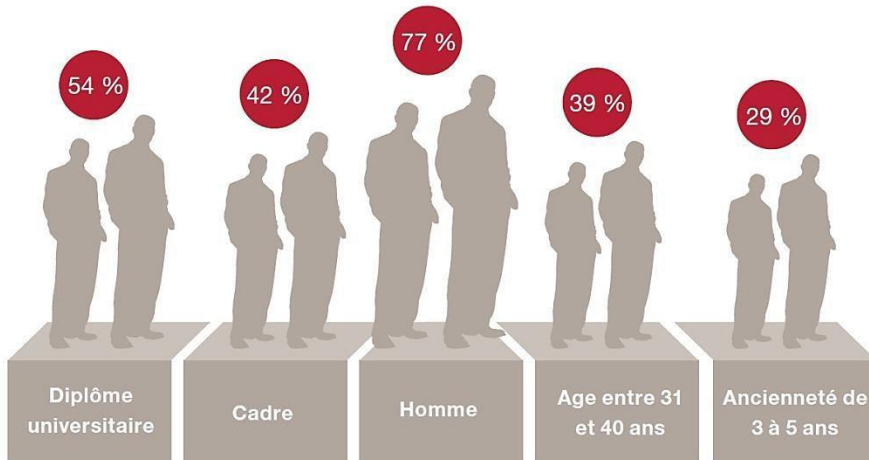
Analyse du fraudeur type: France et Monde
(Source : PricewaterhouseCoopers Global Survey on Fraud 2016)



Monde

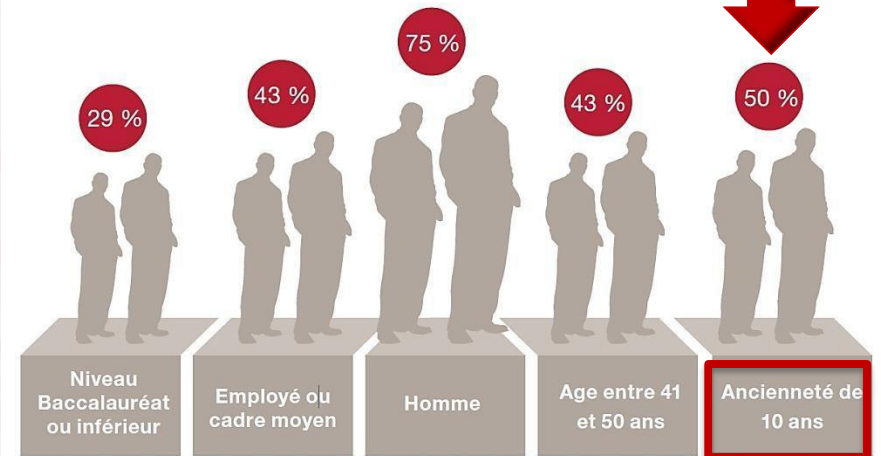
France

Portrait robot du fraudeur dans le monde



en % des fraudes reportées

Portrait robot du fraudeur en France



en % des fraudes reportées

le fraudeur est généralement une personne appréciée par ses collègues et perçue comme performante dans son travail par ses supérieurs



LA FRAUDE INTERNE



Contexte

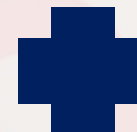
Besoins/ Pressions

- Problème financier personnel
- Objectifs professionnels élevés
- Besoin de reconnaissance



Opportunité

- Failles du système
- Faiblesse du contrôle interne
- Changement organisationnel
- Changement de SI



Justifications de l'acte frauduleux

- Évènement générant de la frustration : fermeture d'un service, promotion manquée, prime non accordée, aide d'un proche

Domaines exposés à la fraude interne

Achats

Commercialisation

Trésorerie et caisse

Stocks et
immobilisations

Paye

Système d'information

Indicateurs de fraude interne



Exemples de fraude interne

Collaborateur qui fausse sa production commerciale :

- Opération fictive
- Fausse déclaration
- Production sur client fictif

Détournement d'argent :

- Manipulation de chèque (falsification ou émission de chèque de banque pour couvrir des dépenses personnelles)
- Transferts de fonds frauduleux (virements en faveur d'un compte personnel)
- Retrait d'espèces sur compte client
- Prélèvement d'espèces dans la caisse
- Mise en place de chaînes de virement frauduleux sur le système d'information



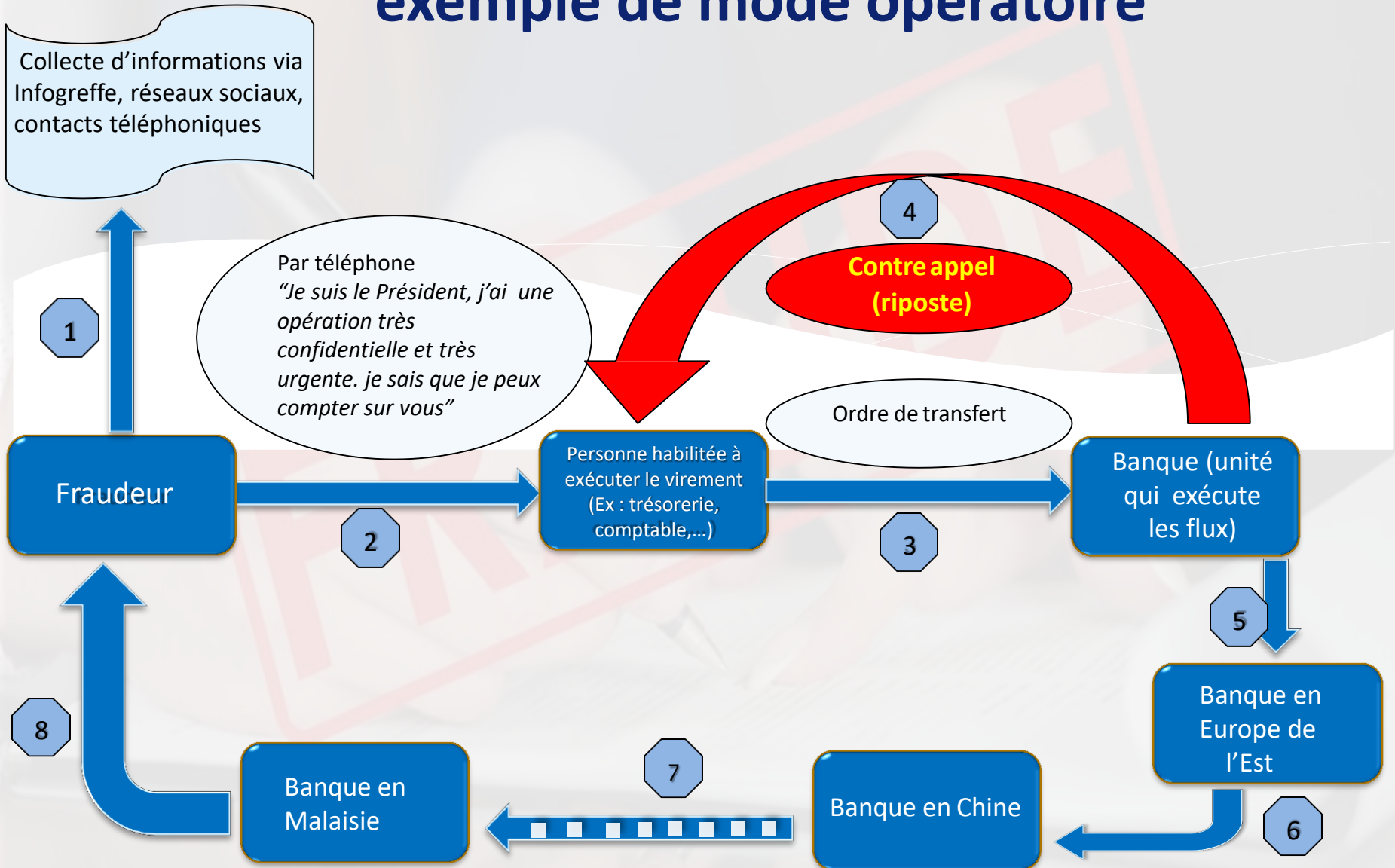
LA FRAUDE EXTERNE



Fraude d'ingénierie sociale

- L'ingénierie sociale se définit comme « l'art » de manipuler son interlocuteur pour qu'il réalise une action (essentiellement un virement) ou divulgue une information (vol de données)
- Ces escroqueries par faux ordres de virements sont en pleine expansion et prennent en France une importance certaine. Ces attaques sont principalement dirigées contre des entreprises
- Tous les secteurs économiques sont concernés
- Entre 1.500 et 2.000 tentatives en France
- Procédés frauduleux élaborés avec des mises en scène destinées à tromper la vigilance des victimes :
 - recours à de faux documents
 - exploitation des failles humaines grâce à la connaissance de l'entreprise
 - utilisation experte de nouvelles technologies
 - manœuvres élaborées visant à virer des sommes sur des comptes à l'étranger dont les fraudeurs peuvent disposer en toute impunité après que les fonds aient emprunté des circuits financiers complexes

Fraude d'ingénierie sociale : exemple de mode opératoire



Fraude d'ingénierie sociale :

Les techniques les plus courantes

La "Fraude au président ou Directeur Général"

- En usurpant l'identité d'un dirigeant, le fraudeur obtient la collaboration d'une personne de l'entreprise afin d'effectuer un virement à l'étranger, par exemple en inventant une acquisition de société urgente et très confidentielle

Les principaux critères d'alerte de cette fraude:

- Une demande urgente, exceptionnelle et confidentielle
- Une forte pression exercée sur le collaborateur
- Une opération inhabituelle vers des comptes ou bénéficiaires inconnus

Usurpation de la banque

- Le fraudeur se fait passer au téléphone pour un interlocuteur de la banque fin d'obtenir des informations confidentielles (codes d'accès, mots de passe), par exemple en demandant à l'entreprise d'effectuer des « virements tests » ou encore des connexions pour mises à jour

Les principaux critères d'alerte de cette fraude:

- Une demande de virement avec un montant élevé pour un test
- L'Utilisation de la norme SEPA pour justifier un tel virement
- Une demande de prise de contrôle à distance de l'ordinateur du salarié

Détournement de lignes téléphoniques

- Les fraudeurs se font passer pour des fournisseurs et demandent de modifications de coordonnées bancaires. Ils confirment ces demandes par de faux courriels ou faux numéros de fax, allant même jusqu'à demander aux opérateurs télécom de rerouter les lignes des standards vers leur numéro. Les contre-appels sont dès lors inopérants

Principaux critères d'alertes de cette fraude:

- Un des fournisseurs communique de nouvelles coordonnées bancaires par courriel
- Un site de l'entreprise ne recevant aucun appel téléphonique pendant une période inhabituellement longue



Enjeux de la fraude d'ingénierie sociale

- Plus de 10% des fraudes constatées en France sont des cas de fraudes dites « au Président », qui peuvent s'avérer coûteuse, avec quelques cas à plus de 10 millions d'euros
- Concentration des attaques vers les entreprises françaises, leurs filiales à l'étranger et les implantations françaises de groupes étrangers
- Caractère international des cas de fraude qui rend le travail d'enquête et d'arrestation des fraudeurs très difficile
- Un risque sous-évalué : certaines entreprises hésitent à déposer plainte pour des questions d'image et de réputation
- Préjudices cumulés évalués à **280 M€** en France (2017)
- Enquêtes judiciaires qui conduisent le plus souvent vers la Chine, la Russie ou Israël. Elles prennent du temps au regard du degré de complexité de cette forme de délinquance, de la volatilité des informations et de la disparité des législations

Virements frauduleux

Risques :

- Risque financier
- Risque de marque ou de réputation, en cas d'affaire importante relayée dans les médias
- Risque d'une perte de confiance ayant pour conséquence une perte de la clientèle

Moyens de détection :

- Effectuer un contre appel au numéro figurant dans le dossier client, quand bien même le numéro de téléphone qui s'affiche y est identique (risque de complicité ou de piratage de la ligne téléphonique)
- Etre sensible à l'urgence de la demande : par exemple : demande de dernière minute, pression excessive pour réaliser l'opération,...
- Etre attentif au caractère inhabituel du pays de destination du bénéficiaire du virement

Remise de chèques frauduleuse

Définition :

- Remise de chèques volés et falsifiés (ou reproduits à partir d'un modèle existant ou non) sur un compte en vue de retirer les fonds avant le retour impayé

Mode opératoire :

- 1) Ouverture de compte
- 2) Vol de chèques ou fabrication de faux
- 3) Dépôt sur le compte
- 4) Retrait ou virement externe avant retour impayé du chèque

⇒ **Deux catégories de fraudeurs** : les fraudeurs « professionnels » qui ouvrent des comptes avec des faux documents pour déposer des chèques frauduleux et les fraudeurs « occasionnels » qui deviennent des « mules » avec des comptes déjà ouverts depuis plus longtemps

Remise de chèques frauduleuse

Risques

- Risque juridique : responsabilité du banquier engagée en cas de falsification apparente
- Risque financier : compte débiteur suite retour du chèque impayé

Prévention et détection :

- Vérifier la conformité de la formule déposée
- Ne pas autoriser de retrait ou de virement suite à remise de chèque sur compte récent
- En cas de doute, attendre le délai légal d'encaissement de 11 jours

Traitement :

- Aviser la Conformité dès la suspicion de dépôt de chèque frauduleux
- Demander à l'agence teneur du compte de fermer la carte et le contrat
- Faire mettre le compte sous contrôle
- Demander le rejet des chèques payés pouvant l'être
- Étudier l'opportunité d'un dépôt de plainte

La fraude monétique en chiffres (France)

Nombre de cartes bancaires en circulation en France :

- 74 millions

Nombre de transactions CB en France en 1 an (2018) :

- 12 milliards de transactions dont 1,3 sans contact (11%)

Nombre de cartes en opposition :

- 2 millions (effet stock)

Nombre de paiements frauduleux par an en France

- 5 millions d'opérations (en baisse continue depuis 2016)
- 0,04% de fraude ; 1 opération sur 2.400 ; 360 M€

Nombre de plaintes :

- 48.000 : faible

70% de la fraude monétique sur internet

- 34% achats en ligne ; 40 % phishing
- Piratage informatique marginal et en baisse : 0,16% des paiements

La fraude monétique en images : le skimming



Principe : Une caméra filme le clavier pour récupérer les codes confidentiels



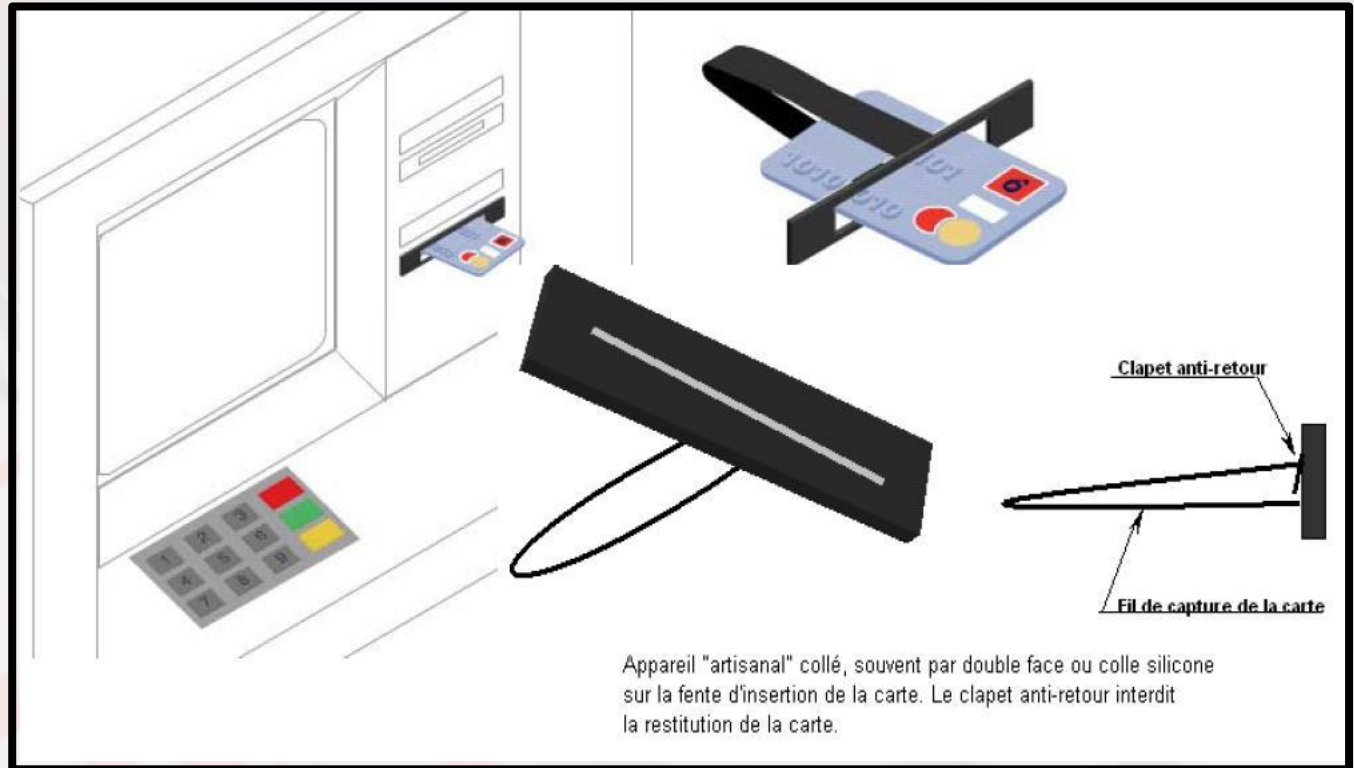
La fraude monétique en images : le lecteur de cartes



Principe : un lecteur très discret permet de copier la carte (numéro, date d'expiration, code au dos) pour effectuer ensuite des achats sur internet ou revendre les coordonnées de la carte



La fraude monétique en images : le collet marseillais



Principe : En général la technique dite du collet marseillais vise à bloquer physiquement la carte ou l'argent dans le circuit du distributeur : les fraudeurs piègent la sortie de la carte ou des billets, l'utilisateur croyant à une défaillance du système quitte les lieux. Le fraudeur récupère alors l'argent ou la carte coincé dans la fente.



LA CYBERCRIMINALITÉ



La cybercriminalité : contexte général

- La cybercriminalité est devenue un risque majeur
 - Elle se place au 4^{ème} rang du classement des principaux types de fraude dans le secteur bancaire
 - On observe une professionnalisation de la délinquance en matière de cybercriminalité
 - Les banques sont confrontés à de véritables réseaux organisés dont le seul objectif est financier
- ⇒ **Une banque de taille moyenne est attaquée plusieurs millions de fois en une année, en moyenne 10.000 fois / jour !**

Quelques exemples

1. Le phishing

To: christianebaheng@hotmail.com
Subject: Prelevement par erreur sur votre compte !
From: service@paypal.fr
Date: Sun, 16 May 2010 08:57:46 -0400



Cher (e) client (e) :

Ce mail vous a été envoyé suite à une erreur comptable qui s'est produite lors de nos mensuels .

En effet le 15 Mai la somme de : (200.00) Euros a été indument prélevé à cause d'une défaillance technique.

[Cliquer ici pour procéder à l'établissement de votre fiche .](#)

En cas de perte ou de vol de carte bancaire...

Faites immédiatement opposition auprès de notre centre d'appel au 09.69.39.92.92 en indiquant votre numéro de carte. Ce numéro figure sur votre relevé de comptes cartes. Confirmez ensuite obligatoirement cette opposition par écrit auprès de votre agence.

Crédit Agricole
Services de banque en ligne



Quelques exemples

1. Le phishing

Pièces jointes  PASS CyberPlus.html (102 Ko)

Expéditeur: <PassCyber+@banque-populaire.fr>
Date: 17 décembre 2016 à 00:39:22 UTC+1
Destinataire: <[REDACTED]>
Objet: Activer votre carte et confirmer votre inscription Pass Cyberplus.

 **INFORMATIQUE**
BANQUE POPULAIRE

Bonjour,

Le département technique procède à une mise à jour 2016 de logiciel, programmée de façon à améliorer la qualité de nos services.
Nous vous demandons avec bienveillance de procéder à la mise à jour en cliquant sur le lien ci-dessous et de sécuriser votre PassCyberPlus:

1 Saisissez vos coordonnées → **2** Validez votre choix → Votre confirmation

Téléchargez le dossier ci-joint, et ouvrez-le dans une fenêtre de votre navigateur.

Nous vous remercions de votre confiance
NB : Ce message vous est adresse automatiquement. Merci de ne pas y répondre.
Merci
Cordialement .



Quelques exemples

2. Le faux site bancaire

The screenshot shows a web browser window with the title "Société Générale : produits et services pour la clientèle de particuliers, gestion de compte en ligne via Logiciel Net - Mozilla Firefox". The address bar shows the URL "http://www.societegenerale.fr.customercare.banque.ngrncnps.com/fr/loi". The page content includes a header with the Société Générale logo and the text "Toute votre banque en ligne". A red box highlights a warning icon (a white exclamation mark on a red background) in the top right corner. A red arrow points from this icon to the text "Page de confirmation de détails de client". Below this text, there is a form with fields for "VOTRE CODE CLIENT" and "VOTRE CODE SECRET". The page also features several promotional tiles for services like "Le Plan d'Épargne en Actions", "T'chat", "Mettre de l'argent de côté régulièrement ?", and "Un coup de cœur, ça n'attend pas.". On the right side, there is a vertical menu with links to "Votre argent au quotidien", "Prêts à la consommation", "Prêts immobiliers", "Épargne et placements", "Investir en Bourse", and "Assurance et prévoyance". The footer contains the text "GROUPE SOCIÉTÉ GÉNÉRALE", "Configuration et résulta | Nos engagements | Mentions légales et conditions générales", and "© Société Générale 2008".

Société Générale : produits et services pour la clientèle de particuliers, gestion de compte en ligne via Logiciel Net - Mozilla Firefox

http://www.societegenerale.fr.customercare.banque.ngrncnps.com/fr/loi

Contactez un Conseiller | Trouver une Agence | Trouver dans le site

SOCIÉTÉ GÉNÉRALE Toute votre banque en ligne

ACCÈS ABONNÉS

VOTRE CODE CLIENT

VOTRE CODE SECRET

Souscrire en ligne

Adhérents JAZZ

Services d'agence

Recharger votre mobile

Page de confirmation de détails de client

Veillez remplir tous les champs du formulaire ci-dessous. Après avoir rentré toutes les données, appuyez sur le bouton "OK" au bas du formulaire pour passer à la page suivante.

Le Plan d'Épargne en Actions

Vous n'avez pas encore de PEA ? Réservez-le dès maintenant en ligne pour y prendre date et profiter au plus tôt de ses avantages fiscaux.

T'chat retraité, les réponses à vos questions

Vous avez été nombreux à participer. Nos équipes vont répondre à vos attentes. Retrouvez le contenu des 2 forums...

Mettre de l'argent de côté régulièrement ?

Pensez à LogicielNet pour mettre en place gratuitement et facilement par exemple vos versements d'épargne... et n'y pensez plus.

Un coup de cœur, ça n'attend pas.

Besoin d'argent ? Avec le Prêt Direct Adema, faites-vous plaisir maintenant et remboursez au rythme qui vous convient.

Contactez un Conseiller

Trouver une agence, un distributeur

Votre argent au quotidien

Prêts à la consommation

Prêts immobiliers

Épargne et placements

Investir en Bourse

Assurance et prévoyance

Tous les produits

Tous les tarifs

Moins de 25 ans

Étudiants / Étudiantes

Fonction Publique

Le Club Société Générale - Américain Express

Optique de Prévoyance

Société Générale Gestion Finis

GROUPE SOCIÉTÉ GÉNÉRALE

Configuration et résulta | Nos engagements | Mentions légales et conditions générales | © Société Générale 2008

Terminé

Quelques exemples

2. Le faux site bancaire

<https://auch1234ygt.azufewebsites.net.ag>

The screenshot displays a web browser window with the address bar showing the URL `https://auch1234ygt.azufewebsites.net/ag`. The page content includes the Banque Accord logo, a green header with a padlock icon and the text 'Formulaire sécurisé', and a 'Rappel de votre demande' section with a table of amounts. The main content area is titled 'Formulaire sécurisé : Accès client' and contains a login form with fields for 'Identifiant' (containing 'alerte zataz') and 'Code d'accès' (a numeric keypad). A red arrow points from the URL above to the browser's address bar. Another red arrow points from a red warning icon to the 'Formulaire sécurisé' text.

Rappel de votre demande	
Certificat de sécurité	
Mise à jour	0,00 €
Test de validité	0,00 €
Total	0,00 €

Identifiez-vous : Accédez à votre formulaire sécurisé

Identifiant *
alerte zataz X

Code d'accès *
4 0 2 7 3
5
1 8 6

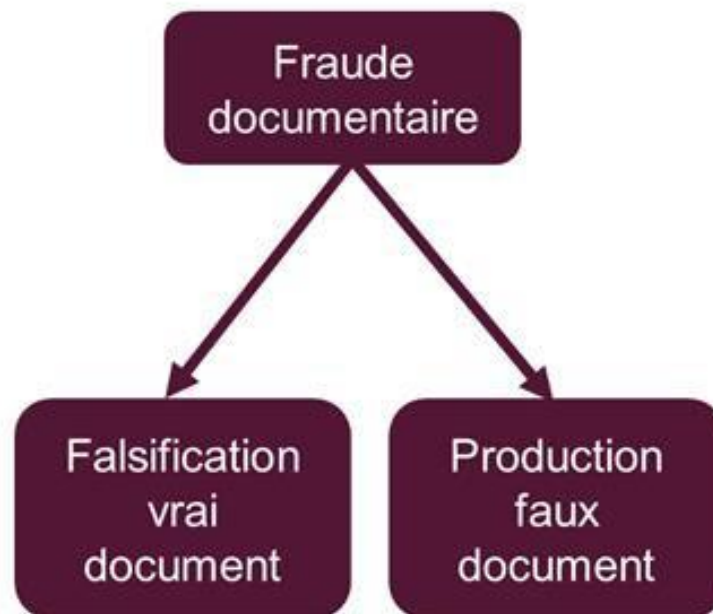
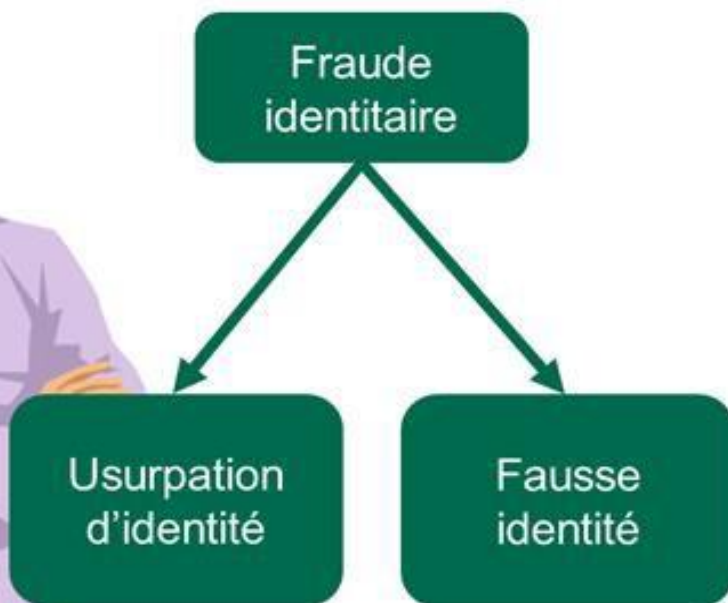
Vous pouvez trouver votre identifiant sur votre carte (recto ou verso) ou votre relevé de compte.

Vous disposez d'un droit d'accès et de rectification dans les conditions prévues par la loi n°78-17 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés du 6 janvier 1978, par l'intermédiaire des services ayant recueilli les présentes informations. Consultez nos mentions légales pour savoir comment l'exercer.

Banque Accord - 2014



Définition



Moyens de détection d'un DRC frauduleux

Justificatifs d'identité :

- Analyser la **qualité visuelle** de la pièce d'identité (hologrammes, divers points fluorescents, police de caractères),
- Vérifier la **cohérence** entre les informations et la personne qui les présente
- Utiliser les **outils de vérification et d'authentification** à votre disposition
- Vérifier la **signature** apposée avec celle déposée sur la carte de signature

Justificatifs de domicile :

- **Comparer** l'adresse figurant sur les justificatifs avec le domicile déclaré
- En cas de présence d'une mention « facture/contrat » sur un justificatif EDF, cela signifie que l'abonnement a été récemment souscrit à cette adresse

Justificatifs de revenus :

- **Vérifier la cohérence** du numéro de Sécurité Sociale sur le bulletin de salaire avec les éléments d'état civil

Attestation de domicile : les contrôles

VOS CONTACTS

- **Mon compte sur Internet** www.edf.fr
- **Mon compte sur serveur vocal**
0 800 123 333 (numéro vert)
- **Mon contrat, ma facture, mon déménagement**
0 810 070 333 (prix appel local)
Mon conseiller travaux habitat
39 29
Dépannage électricité
0 810 333 024 (prix appel local)
- **Pour nous écrire**
EDF Service Clients
ISA 62 222
69937 LYON CEDEX 20
- **Ma référence**
N° client : 16211 XXXX XXXX XXXX - 08
N° facture : 16211 00182777

nom du client et lieu de consommation

EDF
bleu ciel

016211 02745 00061 02246 10000 54 00012 00 064981 122299

1621100830

M. DUPONT
89 AVENUE DE LA REPUBLIQUE
75013 PARIS

M. DUPONT
89 AVENUE DE LA REPUBLIQUE
75013 PARIS

facture du 25 février 2010 *détail au verso*

montant prélevé le 11/03/2010 260,01 € TTC

Cette facture intermédiaire est basée sur une estimation de votre consommation.

électricité	231,64 € TTC
autres prestations	28,37 € TTC
montant à régler	260,01 € TTC

évolution de votre consommation en kWh
Les chiffres en gras correspondent aux consommations relevées.

électricité	oct. 09	jan. 10	fév. 10
	493	2774	2266

Le Tarif Bleu évolue au 15/08/2009. Conformément à la réglementation, la Contribution Tarifaire d'Acheminement (CIA), calculée sur le tarif acheminement sort du prix HT de votre abonnement

VOS CONDITIONS DE VENTE SONT MODIFIEES AU 1ER AVRIL 2010 ET DISPONIBLES SUR WWW.EDF.BLEUCIEL.FR OU AU TEL. "MON CONTRAT, MA FACTURE, MON DEMENAGEMENT" CI DESSUS

Origine 2008 de l'électricité: 82,9% nucléaire, 9,3% renouvelables (dont 7,5% hydraulique), 3,1% charbon, 3,2% gaz, 1,4% fioul, 0,3% autres. Indicateurs d'impact environnemental sur www.edf.fr

prochaine facture vers le 29 avril 2010
prochain relevé vers le 25 juin 2010
votre contrat sera reconduit au: 09/09/10, délai de préavis de résiliation: aucun
Tout sur vos démarches, vos droits et les économies d'énergie : www.energie-info.fr, le site d'information des pouvoirs publics

ANWAGOV - TRANSDUCTION 35 63 6072 101336 12 - 08/08

1. Présence logo EDF « Bleu Ciel d'EDF » imprimé en haut au centre de la page.

2. Correspondance du numéro de client sur trois points dans la page.

3. Contrôler si la zone des contacts est complète.

4. Les derniers chiffres de la référence client présentent le numéro de facture 01, 02, 03...
Si le client est mensualisé il n'y a qu'une facture par an.
Si le client règle ses factures tous les 2 mois ce chiffre permet de calculer le nombre de mois facturés.


LES 12 INCONTOURNABLES DE



L'ÉTHIQUE PROFESSIONNELLE

basé sur des
faits réels.

12 règles de déontologie et d'éthique illustrées par des saynètes imaginées à partir de situations réelles rencontrées dans des établissements bancaires

LES INCONTOURNABLES DE

L'ETHIQUE PROFESSIONNELLE

- QUIZ -

DÉONTOLOGIE

LES 12 INCONTOURNABLES DE L'ÉTHIQUE PROFESSIONNELLE VOUS SONT DÉSORMAIS FAMILIERS !

Pour s'assurer que vous saurez adopter les bons comportements en toutes circonstances, veuillez répondre maintenant au quiz.

ATTENTION, vous devez avoir au moins **10 bonnes réponses** sur les 12 questions posées !



LES INCONTOURNABLES DE L'ÉTHIQUE PROFESSIONNELLE

Un client que vous suivez depuis plus de 3 ans vous invite à passer le week-end dans sa maison de campagne.
Que faites-vous ?

Choisissez la bonne réponse :

- Vous vous empressez d'accepter, vous en profiterez pour étudier ses besoins en matière de services bancaires.
- Vous le remerciez et déclinez son invitation en lui expliquant que par déontologie vous ne pouvez pas accepter.
- Vous acceptez volontiers mais vous n'aborderez pas les sujets professionnels.



VALIDER

LES INCONTOURNABLES DE L'ÉTHIQUE PROFESSIONNELLE

Un client que vous suivez depuis plus de 3 ans vous invite à passer le week-end dans sa maison de campagne.
Que faites-vous ?

Choisissez la bonne réponse :

- Vous vous empressiez d'accepter, vous en profiterez pour étudier ses besoins en matière de services bancaires.
- Vous le remerciez et déclinez son invitation en lui expliquant que par déontologie vous ne pouvez pas accepter.
- Vous acceptez volontiers mais vous n'aborderez pas les sujets professionnels.

BONNE RÉPONSE. Les collaborateurs ne doivent pas accepter ou recevoir de la clientèle ou de tiers, pour eux-mêmes ou des personnes qui leur sont liées, tous cadeaux, invitations ou avantages qui s'écartent des usages habituels ou qui pourraient influencer leur libre jugement dans l'exercice de leur fonction.

Tu refuseras par principe les cadeaux !

LES INCONTOURNABLES DE L'ÉTHIQUE PROFESSIONNELLE

Un client, chef d'entreprise, vous demande par courriel d'effectuer impérativement un virement d'un montant élevé vers l'étranger. C'est la première fois qu'il procède ainsi. Comment réagissez-vous ?

Choisissez la bonne réponse :

- Votre client ayant probablement changé de fournisseur, vous répondez sans plus tarder à sa demande.
- Votre client n'ayant pas l'habitude d'agir ainsi, vous effectuez au préalable les diligences de vérification qui s'imposent (par exemple, contre-appel téléphonique au client).
- Vous réalisez immédiatement l'opération puisque le client l'exige.



VALIDER

LES INCONTOURNABLES DE L'ÉTHIQUE PROFESSIONNELLE

Un client, chef d'entreprise, vous demande par courriel d'effectuer impérativement un virement d'un montant élevé vers l'étranger. C'est la première fois qu'il procède ainsi. Comment réagissez-vous ?

Choisissez la bonne réponse :

- Votre client ayant probablement changé de fournisseur, vous répondez sans plus tarder à sa demande.
- Votre client n'ayant pas l'habitude d'agir ainsi, vous effectuez au préalable les diligences de vérification qui s'imposent (par exemple, contre-appel téléphonique au client).
- Vous réalisez immédiatement l'opération puisque le client l'exige.

BONNE RÉPONSE. La connaissance du client et de ses opérations est primordiale. Les collaborateurs sont tenus à une obligation de vigilance à l'égard de la clientèle dans le cadre de la réalisation de ses opérations bancaires ou financières et de l'évolution de sa situation (familiale, professionnelle et patrimoniale). A ce titre, ils procèdent à un examen attentif des opérations effectuées en veillant à ce qu'elles soient cohérentes avec la connaissance actualisée qu'ils ont de leur clientèle. La vigilance des collaborateurs doit tout particulièrement s'exercer sur les opérations inhabituelles du client.

LES INCONTOURNABLES DE L'ÉTHIQUE PROFESSIONNELLE

Une vos connaissances vous propose une adhésion gratuite au club sportif qu'il dirige en contrepartie des coordonnées des collaborateurs de votre entreprise pour sa prospection. Que faites-vous ?

Choisissez la bonne réponse :

- N'étant pas sportif et donc pas intéressé, vous en faites bénéficier un de vos collègues.
- Vous refusez catégoriquement, ces informations sont confidentielles.
- Vous acceptez, c'est un échange de bons procédés.

VALIDER

LES INCONTOURNABLES DE L'ÉTHIQUE PROFESSIONNELLE

Une vos connaissances vous propose une adhésion gratuite au club sportif qu'il dirige en contrepartie des coordonnées des collaborateurs de votre entreprise pour sa prospection. Que faites-vous ?

Choisissez la bonne réponse :

- N'étant pas sportif et donc pas intéressé, vous en faites bénéficier un de vos collègues.
- Vous refusez catégoriquement, ces informations sont confidentielles.
- Vous acceptez, c'est un échange de bons procédés.

BONNE RÉPONSE. Les collaborateurs ne doivent pas utiliser leur fonction ou les pouvoirs qu'elle confère pour obtenir un avantage indu, susciter un comportement répréhensible ou abuser des avantages résultant de leur statut.

Les collaborateurs doivent exercer leur métier avec rigueur, loyauté et probité au sein de l'entreprise et vis-à-vis de la clientèle ou de tiers.

Tu seras intègre en toute circonstance !

LES INCONTOURNABLES DE L'ÉTHIQUE PROFESSIONNELLE

Un de vos clients, en déplacement à l'étranger, a laissé un message sur votre répondeur téléphonique vous demandant de vendre l'ensemble de ses actions cotées suite à leur forte baisse. Que faites-vous ?

Choisissez la bonne réponse :

- Vous vous empressez d'exécuter son ordre afin de limiter ses pertes.
- Vous tentez de le contacter, mais restant injoignable, vous exécutez exceptionnellement son ordre.
- Vous tentez de le contacter, mais étant injoignable, vous lui envoyez un courrier lui expliquant votre impossibilité de réaliser cette opération sans un ordre écrit.



VALIDER

LES INCONTOURNABLES DE L'ÉTHIQUE PROFESSIONNELLE

Un de vos clients, en déplacement à l'étranger, a laissé un message sur votre répondeur téléphonique vous demandant de vendre l'ensemble de ses actions cotées suite à leur forte baisse. Que faites-vous ?

Choisissez la bonne réponse :

- Vous vous empressez d'exécuter son ordre afin de limiter ses pertes.
- Vous tentez de le contacter, mais restant injoignable, vous exécutez exceptionnellement son ordre.
- Vous tentez de le contacter, mais étant injoignable, vous lui envoyez un courrier lui expliquant votre impossibilité de réaliser cette opération sans un ordre écrit.

BONNE RÉPONSE. Les collaborateurs doivent agir avec une attitude professionnelle et remplir leurs fonctions avec rigueur et honnêteté. Il leur est interdit de se substituer à leurs clients dans la signature de contrats et de réaliser toute opération sans accord écrit de la clientèle.

Tu n'agiras pas à la place de tes clients !

LES INCONTOURNABLES DE L'ÉTHIQUE PROFESSIONNELLE

Un ami entrepreneur vous demande des renseignements sur les comptes d'un de ses clients domiciliés dans votre banque. Que faites-vous ?

Choisissez la bonne réponse :

- Vous lui communiquez l'information oralement en lui demandant de respecter la plus stricte confidentialité.
- Vous refusez en lui expliquant que ces informations sont strictement confidentielles.
- Vous lui expliquez que n'étant pas lui-même client de la banque, vous ne pouvez pas lui communiquer ce type d'information.



VALIDER

LES INCONTOURNABLES DE L'ÉTHIQUE PROFESSIONNELLE



Un ami entrepreneur vous demande des renseignements sur les comptes d'un de ses clients domiciliés dans votre banque. Que faites-vous ?

Choisissez la bonne réponse :

- Vous lui communiquez l'information oralement en lui demandant de respecter la plus stricte confidentialité.
- Vous refusez en lui expliquant que ces informations sont strictement confidentielles.
- Vous lui expliquez que n'étant pas lui-même client de la banque, vous ne pouvez pas lui communiquer ce type d'information.

BONNE RÉPONSE. Les collaborateurs sont tenus au secret professionnel. Le respect du secret professionnel consiste à ne pas communiquer à des tiers externes ou internes à l'entité des informations qu'ils n'ont pas à connaître et / ou dont la divulgation pourrait engager la responsabilité professionnelle, civile et / ou pénale de celui qui en serait l'auteur. Ils s'interdisent notamment de divulguer toute information relative à la situation d'un client, qu'elle soit de nature financière ou qu'elle concerne ses données personnelles, ou aux opérations passées par ce client.

LES INCONTOURNABLES DE L'ÉTHIQUE PROFESSIONNELLE

Un de vos clients, séduit par l'offre actuelle proposant la gratuité des frais d'entrée pour toute signature d'un contrat d'assurance vie, vous demande d'y adhérer. Que faites-vous ?

Choisissez la bonne réponse :

- Sans lui fournir davantage d'informations, vous vous empressez de lui faire signer le contrat stipulant que cette opération est effectuée avec son libre consentement.
- Vous lui expliquez en détail les avantages de l'offre et évitez surtout d'en aborder les risques.
- Après avoir déterminé avec le client son profil d'investisseur à l'aide du questionnaire prévu à cet effet, vous l'informez objectivement des avantages mais aussi des risques de ce placement.

VALIDER

LES INCONTOURNABLES DE L'ÉTHIQUE PROFESSIONNELLE



Un de vos clients, séduit par l'offre actuelle proposant la gratuité des frais d'entrée pour toute signature d'un contrat d'assurance vie, vous demande d'y adhérer. Que faites-vous ?

Choisissez la bonne réponse :

- Sans lui fournir davantage d'informations, vous vous empressez de lui faire signer le contrat stipulant que cette opération est effectuée avec son libre consentement.
- Vous lui expliquez en détail les avantages de l'offre et évitez surtout d'en aborder les risques.
- Après avoir déterminé avec le client son profil d'investisseur à l'aide du questionnaire prévu à cet effet, vous l'informez objectivement des avantages mais aussi des risques de ce placement.

BONNE RÉPONSE. Le respect du devoir de conseil consiste à proposer les opérations ou les services adaptés aux attentes et aux besoins de la clientèle. La compétence du client doit notamment être évaluée lorsque celui-ci réalise des investissements à risque afin de s'assurer qu'il est en mesure d'en apprécier pleinement les conséquences. Les collaborateurs doivent donner des informations claires et objectives ne faisant pas état d'avantages trompeurs et permettant au client de juger des conséquences de ses choix et des risques inhérents.

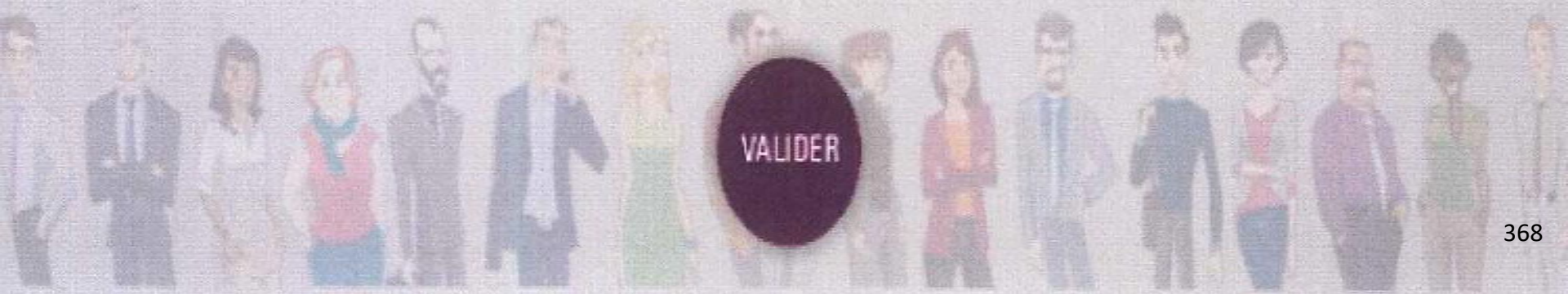
Tu conseilleras tes clients dans leur intérêt !

LES INCONTOURNABLES DE L'ÉTHIQUE PROFESSIONNELLE

Un de vos collègues vous demande votre mot de passe pour accéder au réseau interne. Acceptez-vous ?

Choisissez la bonne réponse :

- Vous refusez dans tous les cas, les mots de passe sont strictement personnels.
- S'agissant d'un collègue d'un service différent, mais d'un niveau hiérarchique supérieur au vôtre, vous le lui communiquez.
- S'agissant d'un proche collègue, vous le lui communiquez pensant qu'il a la même habilitation que vous.



LES INCONTOURNABLES DE L'ÉTHIQUE PROFESSIONNELLE



Un de vos collègues vous demande votre mot de passe pour accéder au réseau interne. Acceptez-vous ?

Choisissez la bonne réponse :

- Vous refusez dans tous les cas, les mots de passe sont strictement personnels.
- S'agissant d'un collègue d'un service différent, mais d'un niveau hiérarchique supérieur au vôtre, vous le lui communiquez.
- S'agissant d'un proche collègue, vous le lui communiquez pensant qu'il a la même habilitation que vous.

BONNE RÉPONSE. Les collaborateurs sont tenus au secret professionnel sous peine des sanctions prévues par la loi. Les collaborateurs doivent garantir la confidentialité des informations qu'ils détiennent, quelle qu'en soit la nature. Les données relatives à la clientèle et à ses opérations ainsi qu'à l'entreprise doivent être traitées et conservées dans la plus stricte confidentialité. Les collaborateurs doivent contribuer activement à garantir la sécurité des moyens et la protection de toutes les informations auxquelles ils ont accès au sein de l'entreprise.

Tu contribueras à la protection des données !

LES INCONTOURNABLES DE L'ÉTHIQUE PROFESSIONNELLE

A votre grand étonnement, vous apprenez au décès d'un de vos clients, que vous êtes bénéficiaire d'un de ses contrats d'assurance-vie souscrit dans un autre établissement. Que faites-vous ?

Choisissez la bonne réponse :

- Vous refusez et prévenez votre hiérarchie de votre refus.
- Ce contrat étant souscrit dans un autre établissement, vous pouvez accepter d'en bénéficier sans autre démarche.
- Vous pouvez accepter à condition de prévenir votre hiérarchie et/ou la conformité.



VALIDER

LES INCONTOURNABLES DE L'ÉTHIQUE PROFESSIONNELLE



A votre grand étonnement, vous apprenez au décès d'un de vos clients, que vous êtes bénéficiaire d'un de ses contrats d'assurance-vie souscrit dans un autre établissement. Que faites-vous ?

Choisissez la bonne réponse :

- Vous refusez et prévenez votre hiérarchie de votre refus.
- Ce contrat étant souscrit dans un autre établissement, vous pouvez accepter d'en bénéficier sans autre démarche.
- Vous pouvez accepter à condition de prévenir votre hiérarchie et/ou la conformité.

BONNE RÉPONSE. Il est strictement interdit aux collaborateurs de bénéficier, ou de faire bénéficier un de leurs proches, de libéralités de la part de leur client qui n'est pas membre de leur famille. Par exemple, désignation comme bénéficiaires de legs et dispositions testamentaires, d'un placement ou d'une assurance vie souscrit par un client, etc.. Cette interdiction concerne également les avoirs ou placements détenus dans d'autres établissements financiers.

L'abus de faiblesse notamment en raison de l'âge, de l'état de santé ou de la situation de dépendance économique est un délit.

Tu ne tireras pas avantage de ta fonction !

LES INCONTOURNABLES DE L'ÉTHIQUE PROFESSIONNELLE

Vous êtes témoin de débordements d'ordre raciste de la part d'un de vos collègues lors d'une réunion organisée par la profession bancaire. Encourt-il une sanction de la part de votre entreprise ?

Choisissez la bonne réponse :

- Non, ce comportement s'étant manifesté à l'extérieur de l'entreprise, il ne peut lui être en aucun cas reproché par cette dernière.
- Non, il ne peut pas être sanctionné par son employeur puisqu'il ne fait qu'exprimer un avis personnel qui n'engage en rien l'entreprise.
- Oui, ce comportement nuit à l'image de l'entreprise et peut être sanctionné par cette dernière.

VALIDER

LES INCONTOURNABLES DE L'ÉTHIQUE PROFESSIONNELLE

Vous êtes témoin de débordements d'ordre raciste de la part d'un de vos collègues lors d'une réunion organisée par la profession bancaire. Encourt-il une sanction de la part de votre entreprise ?

Choisissez la bonne réponse :

- Non, ce comportement s'étant manifesté à l'extérieur de l'entreprise, il ne peut lui être en aucun cas reproché par cette dernière.
- Non, il ne peut pas être sanctionné par son employeur puisqu'il ne fait qu'exprimer un avis personnel qui n'engage en rien l'entreprise.
- Oui, ce comportement nuit à l'image de l'entreprise et peut être sanctionné par cette dernière.

BONNE RÉPONSE. Les collaborateurs s'obligent à une stricte neutralité d'opinion. Ils veillent à ne pas porter préjudice aux intérêts et à l'image de l'entreprise dans le cadre de leur activité professionnelle comme dans celui de leur vie privée (médias, réseaux sociaux, etc.).

Tu veilleras à donner une bonne image de ton entreprise !

LES INCONTOURNABLES DE L'ÉTHIQUE PROFESSIONNELLE

Le directeur financier d'un groupe coté vous apprend que sa société va lancer un nouveau produit en exclusivité nationale. S'agissant d'une information hautement confidentielle, il compte sur votre discrétion.

Que faites-vous ?

Choisissez la bonne réponse :

- Vous profitez du « bon tuyau » en achetant des actions de cette entreprise et le communiquez à vos proches.
- Vous restez méfiant et surveillez le cours avant d'investir sur cette valeur.
- Vous n'utilisez pas cette information à votre profit et ne la divulgez pas.



VALIDER

LES INCONTOURNABLES DE L'ÉTHIQUE PROFESSIONNELLE

Le directeur financier d'un groupe coté vous apprend que sa société va lancer un nouveau produit en exclusivité nationale. S'agissant d'une information hautement confidentielle, il compte sur votre discrétion.

Que faites-vous ?

Choisissez la bonne réponse :

- Vous profitez du « bon tuyau » en achetant des actions de cette entreprise et le communiquez à vos proches.
- Vous restez méfiant et surveillez le cours avant d'investir sur cette valeur.
- Vous n'utilisez pas cette information à votre profit et ne la divulguez pas.

BONNE RÉPONSE. La loi interdit à toute personne disposant d'informations sensibles ou privilégiées sur la situation d'un émetteur de titres ou sur l'évolution d'une valeur mobilière, de réaliser sur le marché, des opérations permettant de tirer parti des dites informations.

Les dispositions réglementaires visent également les personnes qui divulguent des informations privilégiées à des tiers.

Les collaborateurs exposés à détenir des informations confidentielles ou privilégiées sont qualifiés de « sensibles ». Ils sont soumis à des obligations déclaratives afin de les protéger personnellement.

LES INCONTOURNABLES DE L'ÉTHIQUE PROFESSIONNELLE

Une de vos relations vous propose de représenter votre banque à une table ronde lors du colloque « Comment se défendre face aux banques ? ». Que faites-vous ?

Choisissez la bonne réponse :

- Vous acceptez et critiquez les excès du monde de la finance.
- Vous acceptez pour ne pas froisser votre relation, sans en informer votre hiérarchie.
- N'étant pas mandaté par la banque, vous refusez d'intervenir.



VALIDER

LES INCONTOURNABLES DE L'ÉTHIQUE PROFESSIONNELLE

Une de vos relations vous propose de représenter votre banque à une table ronde lors du colloque « Comment se défendre face aux banques ? ». Que faites-vous ?

Choisissez la bonne réponse :

- Vous acceptez et critiquez les excès du monde de la finance.
- Vous acceptez pour ne pas froisser votre relation, sans en informer votre hiérarchie.
- N'étant pas mandaté par la banque, vous refusez d'intervenir.

BONNE RÉPONSE. Dans l'exercice de leurs fonctions, les collaborateurs s'obligent à une stricte neutralité d'opinion. Ils veillent à ne pas porter préjudice aux intérêts et à l'image de l'entreprise dans le cadre de leur activité professionnelle et d'autres activités qu'ils pourraient exercer.

Tu ne nuiras pas à la réputation de ton entreprise !

LES INCONTOURNABLES DE L'ÉTHIQUE PROFESSIONNELLE

**Vous êtes conseiller bancaire, et trésorier à titre privé d'une association pour laquelle vous devez ouvrir un compte.
Que faites-vous ?**

Choisissez la bonne réponse :

- Vous ouvrez vous-même le compte dans votre agence et le gérez en direct.
- Vous demandez à un collègue d'ouvrir le compte et vous le gérez vous-même.
- Vous en informez votre hiérarchie et lui demandez de désigner un gestionnaire de compte.



VALIDER

LES INCONTOURNABLES DE L'ÉTHIQUE PROFESSIONNELLE

Vous êtes conseiller bancaire, et trésorier à titre privé d'une association pour laquelle vous devez ouvrir un compte.
Que faites-vous ?

Choisissez la bonne réponse :

- Vous ouvrez vous-même le compte dans votre agence et le gérez en direct.
- Vous demandez à un collègue d'ouvrir le compte et vous le gérez vous-même.
- Vous en informez votre hiérarchie et lui demandez de désigner un gestionnaire de compte.

BONNE RÉPONSE. Les collaborateurs ne doivent pas favoriser directement ou indirectement leurs intérêts personnels, ceux d'un proche, d'une entreprise ou d'une entité avec lesquels ils ont des relations privilégiées, au détriment des intérêts de la banque. Ils ne peuvent occuper un autre emploi ni effectuer un travail rétribué, sous quelque forme que ce soit, sans en avoir informé leur employeur.

Tu te prémuniras de tout conflit d'intérêt !

Fin du quiz...



Questions