



Charte modèle sur la vente responsable de produits financiers

adoptée par le Groupe directeur d'UNI Finance le 9 juin 2010 à Copenhague

1 Introduction

Le but premier des établissements financiers est de fournir des services financiers responsables et durables. Le secteur financier joue un rôle important dans l'économie, qui va bien au-delà de la stabilité des établissements financiers eux-mêmes. Il incombe à ce secteur de garantir la stabilité des marchés et de soutenir l'économie réelle.

Dispenser de bons conseils et fournir un excellent service aux consommateurs constituent des conditions préalables au succès durable et à long terme de toute banque et compagnie d'assurance.

Les pratiques opérationnelles internes d'une entreprise doivent être propices à cela et donner aux employés les moyens d'agir d'une manière qui soutienne le développement durable. Cela inclut des systèmes de rémunération et d'incitation appropriés, la formation du personnel, de bonnes conditions de travail et une charge de travail raisonnable.

Nous avons besoin d'un secteur financier durable, axé sur les consommateurs, où la vente de produits soit induite par les consommateurs et toujours accompagnée de conseils appropriés.

Les consommateurs ont le droit de recevoir de bons conseils; les employés de la finance ont le droit de dispenser de bons conseils.

La présente charte est élaborée en collaboration entre [nom de l'entreprise], ses employés et [nom du ou des syndicat(s)] dans le secteur financier afin de garantir le meilleur cadre possible pour fournir des conseils et assurer la vente responsable de produits aux consommateurs.

2 Objectifs de la charte

- a) Veiller à une culture d'entreprise et à des procédures opérationnelles internes propices à la vente responsable de produits.

- b) Veiller à ce que le personnel soit responsabilisé et qu'il ait un niveau élevé de compétence professionnelle et un bon environnement de travail.
- c) Veiller à ce que les produits financiers soient de haute qualité, adaptés au client et soient vendus d'une manière transparente.
- d) Veiller à un dialogue continu sur les questions liées aux ventes et aux conseils entre l'entreprise, ses employés et le syndicat qui les représente ainsi que les autres parties prenantes.

3 Principes de la vente responsable de produits financiers

(Nom de l'entreprise), sa direction et ses employés à tous les niveaux s'engagent à se conformer aux principes indiqués ci-dessous, dans le respect des conventions collectives applicables, de la législation nationale, de la surveillance et des règles relatives aux consommateurs.

- a) Appliquer des procédures et principes opérationnels internes propices à assurer la vente responsable de produits financiers.
- b) Veiller à ce que les systèmes d'incitation des employés à tous les niveaux soient réalistes, équitables et transparents, reposent sur des objectifs à long terme et durables, et ne nuisent pas aux employés.
- c) Veiller à ce que les conflits d'intérêts, les rôles et les responsabilités des employés soient toujours clairs dans une situation de vente.
- d) Veiller à ce que les produits financiers soient adaptés aux besoins du client.
- e) Veiller à un salaire mensuel fixe permettant à l'individu de mener une vie décente.
- f) Appliquer des structures d'incitation qui récompensent la qualité des services aux consommateurs et les conseils qualifiés. Par exemple, aucun objectif de vente pour des produits spécifiques.
- g) Veiller à ce que les objectifs soient raisonnables et réalisables et à ce que la rémunération soit déterminée par des négociations avec les représentants syndicaux. La manière de traiter chaque employé doit être conforme à la convention collective.
- h) Fournir un environnement sain et sûr qui offre au personnel suffisamment de temps rémunéré, de place, de ressources et de soutien pour donner de bons conseils et réaliser des ventes responsables de produits.
- i) Encourager une culture de direction basée sur la confiance, la motivation et le travail en équipe – et non pas sur le contrôle, les pressions à la vente et le classement individuel.
- j) Veiller à ce que les produits ne soient vendus que par du personnel autorisé, suffisamment formé et ayant une compréhension approfondie de ces produits y compris de leurs implications à long terme pour les consommateurs.
- k) Développer des politiques de compétences et des programmes de formation qui reconnaissent les droits de chaque employé au

développement permanent via une formation et un soutien réguliers pour obtenir des qualifications professionnelles.

- l) Veiller à un dialogue continu sur la vente responsable de produits entre l'entreprise, ses employés et les représentants syndicaux.
- m) Contribuer à l'éducation financière.

4 Champ d'application, mise en oeuvre et suivi

- a) La présente charte est un engagement pris par l'entreprise dans son ensemble – sa direction et ses employés individuels.
- b) La charte s'applique à tout le groupe, dans l'ensemble des pays où il est présent et dans toutes ses filiales.
- c) Un membre du Conseil d'administration sera chargé de la mise en œuvre de la charte. Cette mise en œuvre sera surveillée par un département au niveau du groupe ou par un médiateur de l'entreprise.
- d) Des rapports réguliers seront publiés sur la mise en œuvre de la charte, y compris une description des pratiques de vente effectives couvrant les éléments pertinents des systèmes de rémunération et d'incitation individuels ainsi que des objectifs de vente.
- e) La charte sera surveillée par un comité mixte composé des signataires de la charte et pouvant comprendre d'autres parties prenantes.
- f) (Nom de l'entreprise) devrait mettre en place une structure interne permettant aux employés de signaler des pratiques internes inappropriées à un médiateur interne indépendant, de la manière convenue avec les syndicats.
- g) (Nom de l'entreprise), en liaison avec UNI Finance, s'engagera dans un processus mondial consistant à échanger des bonnes pratiques et à promouvoir la convergence mondiale des pratiques entre les entreprises.
- h) L'application de la charte ainsi que les mesures de mise en œuvre seront rendues publiques.

5 Partenaires

La charte doit être formulée et convenue d'entente entre la direction générale et les syndicats. Elle peut également impliquer d'autres parties prenantes telles que des associations de consommateurs.