

**L'externalisation
réglementée**

SOMMAIRE

- 3 LA PLACE FINANCIÈRE LUXEMBOURGEOISE
- 4 L'EXTERNALISATION DANS LE SECTEUR FINANCIER
- 5 LE STATUT DE "PSF DE SUPPORT"
- 7 L'OFFRE DE SERVICES
- 9 POURQUOI TRAVAILLER AVEC UN PSF DE SUPPORT?

LA PLACE FINANCIÈRE LUXEMBOURGEOISE

La place financière de Luxembourg est le deuxième centre mondial de fonds d'investissement après les États-Unis, le plus grand centre européen pour les captives de réassurance et le premier centre de banque privée dans la zone euro. Ainsi, le secteur financier est aujourd'hui le pilier principal de l'économie luxembourgeoise.

Spécialisée à l'origine dans les activités liées à l'euromarché, la place financière s'est ensuite tournée vers la gestion privée et, à partir des années 1980, vers la domiciliation, la distribution et l'administration de fonds d'investissement.

Son succès se fonde avant tout sur une grande stabilité politique et sociale et sur un cadre légal et réglementaire moderne constamment adapté aux évolutions des marchés grâce à un dialogue permanent entre le Gouvernement, le législateur et le secteur privé. C'est ainsi qu'au cours des dernières années, des cadres réglementaires spécifiques ont été créés pour les fonds alternatifs, les fonds d'investissement en capital à risque, les fonds de pension internationaux, les fonds d'investissement spécialisés, les véhicules de titrisation, les captives de réassurance, les banques d'émission de lettres de gage et les sociétés de gestion de patrimoine familial.

Ce cadre législatif et réglementaire moderne et le caractère international de la place financière ont attiré des banques, des compagnies d'assurance, des promoteurs de fonds d'investissement et des prestataires de services spécialisés du monde entier.

Contrôlée par des autorités de tutelle compétentes et proactives, la place a développé une forte culture de protection de l'investisseur et applique des règles strictes en matière de lutte contre le blanchiment de capitaux. Ses équipes de spécialistes multiculturelles et plurilingues ont une grande expertise financière et une connaissance approfondie des besoins d'une clientèle internationale.



L'EXTERNALISATION DANS LE SECTEUR FINANCIER

LE CONTEXTE

Les institutions financières externalisent de plus en plus d'opérations liées à leurs activités commerciales. Avec l'augmentation constante du volume d'opérations critiques sous-traitées, le processus d'externalisation lui-même devient de plus en plus complexe.

Alors que les institutions financières externalisent certaines activités afin de réduire leurs coûts et d'atteindre leurs objectifs stratégiques, le fait de dépendre de façon excessive de l'externalisation d'activités importantes pour la viabilité de l'entreprise, soulève un certain nombre de questions liées à la gestion et au transfert des risques.

En effet, l'externalisation pourrait avoir un impact sur la capacité de ces institutions à gérer les risques et à se conformer aux exigences réglementaires.

Afin d'aider les institutions financières à rester maîtres de leurs activités et à en contrôler les risques, le Forum tripartite¹ a publié, en février 2005, une liste de principes d'excellence sur l'externalisation qui peuvent servir de critères de référence et s'appliquer aussi bien au secteur bancaire qu'à celui des assurances ou des valeurs mobilières.

L'APPROCHE LUXEMBOURGEOISE

Au Luxembourg, le développement de l'externalisation est activement soutenu par le Gouvernement qui a mis en place une législation spécifique s'appliquant aux entreprises qui travaillent en sous-traitance pour les institutions financières. Les prestataires de services sont ainsi réglementés et contrôlés de la même façon que les institutions financières elles-mêmes, ce qui permet de réduire les risques opérationnels et de garantir l'application des règles de confidentialité.

Les institutions financières peuvent ainsi se concentrer sur leur activité première et confier certaines activités auxiliaires mais néanmoins importantes à des prestataires de services spécialisés.

Aujourd'hui, une centaine de prestataires de services réglementés offrent un large éventail de services extrêmement spécialisés aux établissements de crédit, professionnels du secteur financier (PSF), organismes de placement collectif (OPC), fonds de pensions et compagnies d'assurance ou de réassurance, de droit luxembourgeois ou de droit étranger. La loi requiert que ces prestataires de services respectent des exigences très strictes en matière d'audit et appliquent les meilleures pratiques afin de préserver la confidentialité des données qu'ils reçoivent de leurs clients.

¹ Le Forum tripartite comprend le Comité de Bâle sur le contrôle bancaire (CBCB), l'Organisation internationale des commissions de valeurs (OICV) et l'Association internationale des contrôleurs d'assurance (AICA)

LE STATUT DE “PSF DE SUPPORT”

Le secteur financier est réglementé par la loi modifiée du 5 avril 1993 sur le secteur financier. La Commission de surveillance du secteur financier (CSSF) est l'autorité compétente pour la surveillance prudentielle des établissements de crédit, des autres professionnels du secteur financier (PSF), des organismes de placement collectif (OPC), des fonds de pension, des sociétés d'investissement en capital à risque (SICAR), des organismes de titrisation émettant en continu des valeurs mobilières à destination du public, des bourses, des systèmes de paiement et des systèmes de règlement des opérations sur titres et des opérateurs de systèmes de paiement ou de systèmes de règlement des opérations sur titres. Elle exerce également la surveillance des marchés d'actifs financiers. La CSSF complète régulièrement le cadre régle-

mentaire en émettant des circulaires par voie desquelles elle précise les modalités d'application des dispositions légales, publie des règles prudentielles spécifiques à certains domaines d'activités et émet des recommandations relatives à l'exercice des activités du secteur financier.

En 2003¹, le Luxembourg a étendu les pouvoirs de supervision de la CSSF en octroyant le statut de professionnel du secteur financier aux entreprises effectuant des services opérationnels impliquant l'accès à des données confidentielles pour compte d'une institution financière.

Pour obtenir ce statut, les prestataires doivent démontrer leur expertise dans la prestation de services de support et satisfaire aux exigences prudentielles et de reporting définies par la CSSF.

Les quatre catégories de professionnels du secteur financier (PSF) décrits ci-dessous ont été récemment regroupées

sous le terme “PSF de support” afin de distinguer, d'un point de vue fonctionnel, les PSF proposant exclusivement des services opérationnels des autres professionnels du secteur financier fournissant des services financiers, tels les gestionnaires d'actifs.

Les risques relatifs aux activités des PSF de support sont en premier lieu de nature opérationnelle, ce qui implique un recentrage des activités de surveillance.

LES AGENTS DE COMMUNICATION À LA CLIENTÈLE

Les agents de communication à la clientèle sont habilités à fournir un certain nombre de services de communication à la clientèle pour compte d'institutions de crédit, de professionnels du secteur financier (PSF), d'OPC, de fonds de pension, d'entreprises d'assurance ou de réassurance.

¹ Loi du 2 août 2003 modifiant, entre autres, la loi du 5 avril 1993 sur le secteur financier

LES AGENTS ADMINISTRATIFS DU SECTEUR FINANCIER

Les agents administratifs effectuent, dans le cadre d'un contrat de sous-traitance, pour compte d'institutions de crédit, de PSF, d'OPC, de fonds de pension, d'entreprises d'assurance ou de réassurance, des services administratifs qui sont inhérents à l'activité professionnelle du donneur d'ordre.

Les agents administratifs sont de plein droit autorisés à exercer également l'activité d'agent de communication à la clientèle.

LES OPÉRATEURS DE SYSTÈMES INFORMATIQUES PRIMAIRES DU SECTEUR FINANCIER

Les opérateurs de systèmes informatiques primaires sont habilités à assurer le fonctionnement, la mise en place et la maintenance de systèmes informatiques permettant l'établissement des situations comptables et des états financiers faisant partie du dispositif informatique propre d'établissements de crédit, PSF, OPC, fonds de pension, entreprises d'assurance ou de réassurance.

Les opérateurs de systèmes informatiques primaires sont de plein droit autorisés à exercer également l'activité d'opérateur de systèmes informatiques secondaires et de réseaux de communication du secteur financier.

LES OPÉRATEURS DE SYSTÈMES INFORMATIQUES SECONDAIRES ET DE RÉSEAUX DE COMMUNICATION DU SECTEUR FINANCIER

Les opérateurs de systèmes informatiques secondaires et de réseaux de communication sont habilités à assurer le fonctionnement, la mise en place et la maintenance² de systèmes informatiques autres que ceux permettant l'établissement des situations comptables et des états financiers ainsi que de réseaux de communication faisant partie du dispositif informatique et de communication propre d'établissements de crédit, PSF, OPC, fonds de pension, entreprises d'assurance ou de réassurance. Ces dispositifs informatiques et ces réseaux de communication peuvent soit appartenir au client soit être mis à sa disposition par l'opérateur.

² Y compris le traitement électronique ou le transfert de données stockées dans le dispositif informatique



L'OFFRE DE SERVICES

Le principal atout de cette approche luxembourgeoise en matière de réglementation des fournisseurs de services est d'offrir une garantie de sécurité aux institutions financières qui externalisent certaines de leurs activités opérationnelles. Cette garantie constitue un avantage unique pour toute société faisant appel aux services d'un PSF de support luxembourgeois. Elle ne s'applique pas uniquement aux sociétés basées à Luxembourg mais également aux institutions financières établies à l'étranger et y exerçant leur activité principale.

Les exemples suivants décrivent certains des services qu'il est possible de confier par contrat à un PSF de support.

GESTION DE LA COMMUNICATION AVEC LES CLIENTS ET LES INVESTISSEURS

La communication des institutions financières avec leurs clients et leurs actionnaires est un processus éminemment visible qui s'effectue par la

diffusion d'extraits de comptes, de confirmations d'ordres ou d'autres documents liés à la vie sociale de la société. Au fil des ans, ce processus de reporting à la clientèle est devenu de plus en plus complexe en raison de la globalisation des marchés financiers. Ainsi, les nombreuses exigences linguistiques, les décalages horaires et la complexité des données ont conduit à l'émergence d'agents de communication à la clientèle spécialisés à même d'effectuer ces prestations pour compte d'institutions financières. La distribution d'informations est effectuée au travers de différents canaux: impression et envoi par courrier classique, courrier électronique, télécopie, envoi de liens électroniques etc. Aussi, est-il extrêmement important que l'information propre au client soit traitée avec le plus grand soin afin d'en assurer la confidentialité de rigueur dans le secteur.

GESTION ET ARCHIVAGE DE DOCUMENTS

Dans le cadre de leur statut d'agent de communication à la clientèle, certains PSF de support ont développé une nouvelle gamme de services de gestion électronique de documents comprenant le transfert hors site, l'archivage et la destruction sécurisée de documents.

Dans ce domaine, les règles de traçabilité de l'information et les standards internationaux doivent s'appliquer à l'ensemble du processus de gestion et d'archivage des documents afin de satisfaire aux principes de gouvernance. Les informations reçues sont traitées avec la plus grande diligence afin d'en assurer la sécurité, l'intégrité et la confidentialité.

GESTION DES DONNÉES RELATIVES AUX PRIX DE MARCHÉ

Certains PSF de support offrent des services administratifs et de "back-office" aux banques et aux organismes de placement collectif, comme par exemple la saisie, la consolidation et le suivi des données relatives aux prix de marché.

Cette activité extrêmement complexe requiert des connaissances approfondies, une grande expertise ainsi que l'utilisation d'une technologie de pointe.

En raison de la nature extrêmement technique de ce service, le régulateur s'assure que l'agent administratif ait une expérience suffisante dans ce domaine avant de lui accorder l'agrément.

EXPLOITATION DE SYSTÈMES INFORMATIQUES

L'exploitation de systèmes informatiques comprend la prise en charge du fonctionnement et de la maintenance d'infrastructures informatiques comme les serveurs ou les réseaux. Les institutions financières peuvent confier l'exploitation et/ou l'hébergement de l'ensemble de leurs systèmes informatiques à des PSF de support.

Il est important qu'un contrat de sous-traitance détaillé et précis soit établi afin d'assurer que l'institution financière garde le contrôle total des systèmes d'information externalisés.

Quels que soient les besoins des clients: exploitation de systèmes d'information sur site ou à distance, hébergement de tout ou partie de l'infrastructure informatique..., les PSF de support luxembourgeois développeront une solution sur mesure.

Les principes de sous-traitance en matière d'organisation interne et opérationnelle imposent aux dirigeants des PSF de support d'assumer pleinement la responsabilité de la sauvegarde des intérêts de leurs clients et de la gestion des risques.

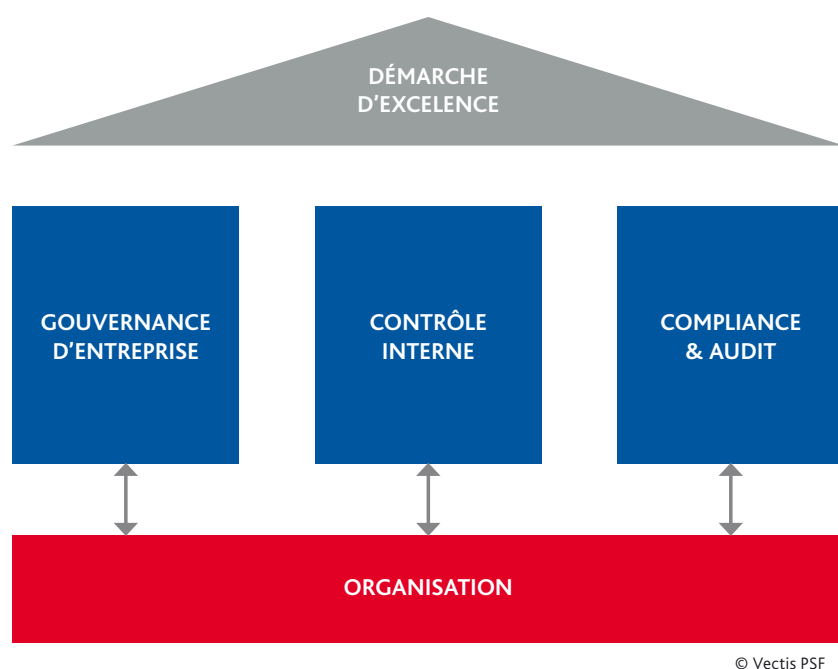
SERVICES CONSOLIDÉS SUR MESURE

Les partenariats entre PSF de support se sont développés récemment. En effet, certains PSF de support proposent à leurs clients une offre de service consolidée comprenant, entre autres, les prestations suivantes:

- exploitation de systèmes informatiques dans deux centres de traitement différents;
- développement et maintenance de logiciels bancaires;
- services d'applications hébergées;
- interfaces d'intégration avec l'infrastructure existante du client;
- saisie de données relatives aux prix de marché dans les systèmes informatiques bancaires.

Afin de garantir un maximum de sécurité au client, tous les partenaires de l'offre de service consolidée doivent se conformer aux exigences réglementaires en matière de révision et aux obligations légales en vigueur. Ce modèle luxembourgeois alliant qualité et fiabilité est d'ores et déjà reconnu à travers le monde et a gagné la confiance de sociétés d'investissement basées dans de grands centres financiers internationaux.

POURQUOI TRAVAILLER AVEC UN PSF DE SUPPORT ?



LE CONTRÔLE INTERNE

Des procédures d'entreprise clairement définies et optimisées, permettent à la direction et au conseil d'administration d'exercer un contrôle interne efficace sur:

- la réalisation et l'optimisation des opérations;
- l'évaluation des risques;
- la fiabilité des informations financières;
- la conformité aux lois et règlements.

Un contrôle interne rigoureux ainsi qu'un reporting prudentiel direct permettent un contrôle permanent de la part de l'autorité de surveillance et assurent la viabilité à long terme des activités des PSF de support.

LA GOUVERNANCE D'ENTREPRISE

La surveillance intensive assurée par l'autorité de contrôle conduit à une application efficace des principes de gouvernance. Ces principes établissent un certain nombre de lignes directrices, facilitent la répartition des pouvoirs au sein de l'entreprise et encouragent le dialogue et la transparence au bénéfice de toutes les parties prenantes.

Les exigences légales et réglementaires, notamment en matière de reporting prudentiel sont les garants de la qualité des services offerts par les PSF de support.

L'ORGANISATION

L'excellence organisationnelle se fonde sur un ensemble de procédures claires et précises qui sont mises en place et régulièrement évaluées au sein de l'entreprise.

En adaptant leurs procédures d'entreprise aux exigences réglementaires, aux besoins de leurs clients et aux normes internationales ISO et autres, les PSF de support ont acquis les compétences et connaissances nécessaires pour devenir des acteurs à part entière du secteur financier.

Le concept d'excellence organisationnelle repose sur trois piliers majeurs: contrôle interne efficace, bonne gouvernance d'entreprise, compliance et audit.

Les PSF de support sont tenus de mettre en place une bonne gouvernance d'entreprise et le développement des mesures appropriées à cet effet est supervisé par la CSSF. Des règles strictes en matière de gouvernance s'appliquent quand il s'agit de définir l'étendue de la mission et les niveaux de service proposés par les PSF de support. Elles permettent d'assurer une grande transparence dans les relations de sous-traitance ainsi que le respect rigoureux des engagements contractuels.

La réglementation des PSF de support luxembourgeois fournit une base solide pour assurer la conformité aux principes de gouvernance édictés par le Comité de Bâle, le Comité européen des superviseurs bancaires (CEBS) et par les mesures de niveau deux de la directive MiFID, lorsqu'une institution financière fait appel à un tiers pour la réalisation de tâches opérationnelles essentielles.

COMPLIANCE ET AUDIT

Les entreprises surveillées sont tenues de respecter les lois et les circulaires de l'autorité de contrôle luxembourgeoise. La conformité des organisations aux lois et règlements est régulièrement évaluée par des travaux d'audit interne.

Cette obligation d'audit permet aux institutions financières de garder un contrôle optimal sur les activités qu'elles externalisent et leur garantit que les accords contractuels soient pleinement respectés.

Les PSF de support appliquent les mêmes règles de conduite que leurs clients du secteur financier. Toute personne impliquée, à quelque niveau de l'organisation que ce soit, maîtrise parfaitement les règles applicables aux institutions financières, comme, par exemple, celles relatives à la confidentialité des informations relatives aux clients et aux mesures anti-blanchiment. La formation continue du personnel des PSF de support leur permet de s'adapter en permanence aux évolutions du secteur financier.

L'approche unique du Luxembourg a contribué au développement d'un centre d'excellence pour l'externalisation réglementée de certaines activités. En complément à d'autres facteurs d'attractivité, cette approche pourrait inciter certaines institutions financières à consolider leurs services centraux au Luxembourg.

Les entreprises qui feront ce choix réaliseront des économies d'échelle et tireront profit de l'externalisation de leurs activités à des équipes de PSF de support bien formées qui ont adapté leurs procédures d'entreprise à l'environnement légal et réglementaire de leurs clients.

Luxembourg for Finance

agence pour le développement de la place financière

Luxembourg for Finance est un partenariat entre le Gouvernement luxembourgeois et la Fédération des professionnels du secteur financier, Luxembourg (PROFIL). L'agence est la concrétisation des efforts déployés par les autorités publiques et les principaux acteurs du secteur financier pour assurer le développement de la place financière en faisant mieux connaître le centre financier luxembourgeois à l'étranger par le biais d'une communication coordonnée et structurée.

Luxembourg for Finance veut ainsi mieux présenter les structures et les avantages de la place financière luxembourgeoise, faire connaître ses produits et services à un public plus large et mettre en évidence les nombreuses opportunités qu'elle offre aux investisseurs et aux clients institutionnels et privés du monde entier.

Luxembourg for Finance organise des séminaires dans des centres financiers internationaux et participe à des foires et congrès spécialisés de renommée mondiale.

L'agence entretient aussi des contacts étroits avec les leaders d'opinion des médias internationaux et elle est l'interlocuteur privilégié des journalistes spécialisés.



www.luxembourgforfinance.lu

Agence pour le développement de la place financière

12, rue Erasme · B.P. 904 · L-2019 Luxembourg · Tél. (+352) 27 20 21 1 · Fax (+352) 27 20 21 399 · E-mail lff@lff.lu