
Communication FSMA_2012_02 du 19 janvier 2012

Liste des documents relatifs aux règles de conduite MiFID

Champ d'application:

La présente communication s'applique aux entreprises réglementées suivantes :

- les établissements de crédit de droit belge qui fournissent des services d'investissement ;
- les succursales établies en Belgique d'établissements de crédit qui relèvent du droit d'Etats non membres de l'Espace économique européen (EEE) qui fournissent des services d'investissement ;
- les entreprises d'investissement de droit belge ;
- les succursales établies en Belgique d'entreprises d'investissement qui relèvent du droit d'Etats non membres de l'Espace économique européen (EEE) ;
- les sociétés de gestion d'organismes de placement collectif de droit belge, dans la mesure où elles fournissent des services d'investissement ;
- les succursales établies en Belgique de sociétés de gestion d'organismes de placement collectif qui relèvent du droit d'Etats non membres de l'Espace économique européen (EEE), dans la mesure où elles fournissent des services d'investissement.

La présente liste s'applique partiellement (cfr supra) aux succursales établies en Belgique qui relèvent du droit des Etats membres de l'EEE telles que les succursales d'établissements de crédit, les succursales d'entreprises d'investissement, et les succursales de sociétés de gestion d'organismes de placement collectif pour autant que ces succursales fournissent des services d'investissement (ci-après "succursales-EEE").

Une notification spécifique à la FSMA est prévue pour les entreprises réglementées et les succursales qui ne fournissent pas de services d'investissement.

Résumé/Objectifs:

La communication reprend les informations et documents minima que les institutions réglementées doivent conserver afin de permettre à la FSMA de veiller au respect des règles de conduite MiFID, et des règles organisationnelles qui y sont relatives.

Structure:

Cette liste de documents comprend deux types de documentation:

- **Chapitre I:** La documentation à caractère général

Ce chapitre comprend notamment une description de l'organisation de l'entreprise réglementée, des documents relatifs à l'externalisation de services, les chartes des fonctions de contrôle ainsi que les éventuels rapports des fonctions de contrôle

- **Chapitre II:** La documentation relative aux règles de conduite MiFID

Cette documentation couvre en 14 thèmes l'ensemble des règles de conduite MiFID:

- Thème 1: Catégorisation de la clientèle
- Thème 2: Information, y compris publicitaire, fournie aux clients
- Thème 3: Dossier du client
- Thème 4: Evaluation de l'adéquation et du caractère approprié du service à fournir
- Thème 5: Traitement des ordres de clients
- Thème 6: Meilleure exécution ("best execution")
- Thème 7: Règles en matière de conflits d'intérêts
- Thème 8: Recherche en investissements
- Thème 9: Transactions personnelles effectuées par les personnes concernées
- Thème 10: Avantages ("inducements")
- Thème 11: Obligation de compte rendu au client
- Thème 12: Sauvegarde des actifs des clients
- Thème 13: Traitement des plaintes
- Thème 14: Conservation des données

Pour chaque thème, la liste détaille les éléments minima qui doivent être disponibles dans les entreprises réglementées.

Pour toutes les entreprises réglementées, les documentations générales et spécifiques doivent être établies sur base "sociale" (et non sur base consolidée).

Les succursales-EEE sont soumises aux obligations de documentation générale visées au chapitre I (points 1, 2, 4, 7, 8, 9 et 10) de la « Liste de documents relatifs aux règles de conduite » ainsi qu'aux obligations de documentation spécifique visées au chapitre II (thèmes 1 à 6, 10 et 11) de cette même liste de documents.

Dans les 2 chapitres, les documents suivants (identifiés par la mention "EC") sont à mettre à la disposition de la FSMA via e-corporate (EC) pour le 1 mars 2012 au plus tard:

- Organigramme de l'entreprise réglementée
- Description du modèle de contrôle interne appliqué dans l'entreprise réglementée
- Charte de la fonction Compliance
- Charte de la fonction d'Audit Interne
- Conventions-types pour les clients en gestion de portefeuille
- Politique de meilleure exécution des ordres ("best execution") de l'entreprise réglementée
- Politique et procédures de l'entreprise réglementée concernant la transmission d'ordres à d'autres entités
- Politique et procédures en matière de conflits d'intérêts
- Politique et procédures concernant les transactions personnelles effectuées par les personnes concernées
- Procédure relative à la gestion des avantages ("inducements")

Les autres documents sont tenus à la disposition de la FSMA au sein de l'entreprise réglementée. Ces documents devront être envoyés sur demande de la FSMA ou pourront être examinés par la FSMA dans le cadre d'un audit.

Ces données et informations sont celles au 31 décembre 2011.

A partir de 2013, la mise à jour des susdites données et informations sera mise à disposition de la FSMA via e-corporate (EC) au plus tard 2 mois après la date de clôture de l'exercice de l'entreprise réglementée. Ces données et informations seront celles à la date de clôture de l'entreprise réglementée.

Dans le cas où une entreprise réglementée ou une succursale n'offre pas de services d'investissement, la direction effective doit le confirmer par écrit à la FSMA dans le délai qui est prévu pour l'envoi des documents relatifs aux règles de conduite MiFID. Dans ce cas, l'entreprise ou la succursale est dispensée de fournir les documents relatifs à cette liste. La direction effective devra annuellement envoyer cette confirmation dans les délais prévus. Dès que l'entreprise réglementée jusqu'alors dispensée commence à fournir des services d'investissement, la direction effective doit immédiatement avertir la FSMA par écrit. L'entreprise réglementée devra dès lors se soumettre aux obligations relatives à la liste des documents.

* * *

Les questions portant sur la présente liste peuvent être adressées à "conduct@fsma.be". La FSMA publiera une liste de questions&réponses sur le site www.fsma.be afin d'apporter des réponses aux questions ayant une portée plus générale.

Chapitre I: La documentation à caractère général

Réf. du document	Type d'information	EC
1.	Organigramme de l'entreprise réglementée	X
2.	Description du modèle de contrôle interne appliqué dans l'entreprise réglementée	X
3.	Rapports de l'organe légal d'administration, de ses comités et de la gestion effective dans la mesure où ils portent sur des sujets liés aux règles MiFID	
4.	Planning et rapports établis par les responsables des fonctions de contrôle indépendantes (Compliance, Gestion des Risques et Audit Interne) relatifs aux règles MiFID	
5.	Charte de la fonction Compliance	X
6.	Charte de la fonction d'Audit Interne	X
7.	Toute information transmise ou reçue d'un organe de contrôle externe, d'un régulateur ou du commissaire agréé, relative à l'application des règles MiFID	
8.	Processus d'approbation des instruments de placement (<i>Product Approval Process</i>)	
9.	Code de déontologie pour les services d'investissement	
10.	Politique et procédures visant à prévenir les abus de marché	
11.	Politique de sécurité des informations relatives aux clients	
12.	Procédure relative à l'externalisation des services d'investissement (y compris les services auxiliaires)	
13.	Inventaire des activités externalisées liées aux services d'investissement y compris le nom des prestataires de services	
14.	Modèles de contrat pour les activités externalisées liées aux services d'investissement.	

Chapitre II: La documentation relative aux règles de conduite MiFID

Thème 1: Catégorisation de la clientèle

Base légale	Article 2, 28°, 29° et 30° de la loi du 2 août 2002 Articles 2, 3 et 9 ainsi que l'Annexe A de l'A.R. du 3 juin 2007	
Réf. du Document	Type d'information	EC
1.1.	Procédure de l'entreprise réglementée relative à la catégorisation de la clientèle y compris la revue périodique de la catégorisation	
1.2.	Procédure appliquée dans le cadre d'une demande de changement de catégorie par le client ('opting-up and down')	
1.3.	Informations qui sont fournies aux clients et la manière (forme et modalités) dont le consentement des clients est obtenu	
1.4.	Procédures de contrôle qui permettent l'évaluation de l'application et l'efficacité de la procédure liée à la catégorisation de la clientèle	

Thème 2: Information, y compris publicitaire, fournie aux clients

Base légale	Article 27, §§ 2 et 3 de la loi du 2 août 2002 Articles 8 à 14 de l'AR du 3 juin 2007	
Réf. du Document	Type d'information	EC
2.1.	Procédures qui permettent de garantir l'application des conditions à respecter pour que les informations transmises aux clients soient correctes, claires et non trompeuses ainsi que le respect des prescrits légaux	

Thème 3: Dossier du client

3.1. Généralités

Base légale	Article 27, §7 de la loi du 2 août 2002	
Réf. du Document	Type d'information	EC
3.1.	Description du contenu standard d'un dossier de client, avec notamment : <ul style="list-style-type: none"> - la description de la convention conclue entre l'entreprise et le client, énonçant les droits et obligations des deux parties ainsi que les autres conditions auxquelles l'entreprise prestera les services (voir également documentation générale, doc. C) - la convention de base établie par écrit dans le cas où un service d'investissement autre que le conseil en investissement est fourni à un client de détail (voir également documentation générale, doc. C) - la manière dont cette convention est tenue à jour et mise à la disposition des différentes parties prenantes au sein de l'établissement 	

3.2. Pour les clients en gestion de portefeuille

Base légale	Article 27, §7 de la loi du 2 août 2002 Article 20 de l'A.R. du 3 juin 2007	
Réf. du Document	Type d'information	EC
3.2.1.	Conventions-types pour les clients en gestion de portefeuille	X
3.2.2.	Procédure concernant les modalités de la convention de gestion de portefeuille et plus précisément : - l'évaluation des avoirs - le 'benchmarking' - les modalités du 'loss reporting' (article 23 A.R. de juin 2007) - le calcul de la performance	

Thème 4 : Evaluation de l'adéquation et du caractère approprié du service à fournir

Base légale	Article 27, §§ 4 à 6 de la loi du 2 août 2002 Articles 15 à 19 de l'A.R. du 3 juin 2007	
Réf. du Document	Type d'information	EC
4.1. Service de gestion de portefeuille - test du caractère adéquat (<i>suitability test</i>)		
4.1.1.	Procédure relative au test du caractère adéquat des transactions dans le cadre de la gestion de portefeuille	
4.1.2.	Instructions/procédures opérationnelles qui permettent de déterminer le profil du client et le cas échéant, le questionnaire à partir duquel le profil d'investisseur du client en gestion de portefeuille est déterminé	
4.1.3.	Procédures qui permettent de déterminer le profil du client à partir des informations récoltées par l'entreprise réglementée	
4.1.4.	Définition des différents profils d'investisseur utilisés et description des types d'opérations et produits autorisés par profil	
4.1.5.	Procédure de réalisation du test d'adéquation entre le profil du client et les objectifs d'investissement définis dans le mandat de gestion	
4.1.6.	Procédure de réalisation du test d'adéquation sur les portefeuilles gérés (mesure de l'impact d'une/des transactions sur le profil du portefeuille)	
4.1.7.	Règlement d'organisation interne des comités liés à l'activité de gestion de portefeuille (comité d'investissement, comité de contrôle)	
4.1.8.	Procédures de contrôle qui permettent l'évaluation de l'application correcte des procédures relatives au test du caractère adéquat des transactions	

4.2. Service de conseil en investissement - test du caractère adéquat (<i>suitability test</i>)		
4.2.1.	Procédure relative au test du caractère adéquat des transactions dans le cadre du conseil en investissement	
4.2.2.	Définition relative à la notion de conseil en investissements appliquée par l'entreprise réglementée	
4.2.3.	Procédures/instructions relatives à la fourniture des conseils via des canaux standardisés (internet, brochures..) et par l'intermédiaire des chargés de clientèle	
4.2.4.	Instructions/procédures opérationnelles qui permettent de déterminer le profil d'investisseur du client et le cas échéant, le questionnaire à partir duquel le profil d'investisseur du client en conseil est déterminé	
4.2.5.	Définition des différents profils d'investisseur utilisés et description des types d'opérations et produits autorisés par profil	
4.2.6.	Procédure de réalisation du test d'adéquation entre le profil d'investisseur et les produits conseillés	
4.2.7.	Règlement d'organisation interne des comités liés à l'activité de conseil (comité d'investissement,...)	
4.2.8.	Procédures de contrôle qui permettent l'évaluation de l'application correcte des procédures relatives au test du caractère adéquat des transactions	
4.3. Test du caractère approprié (<i>appropriateness test</i>)		
4.3.1	Procédure relative aux services de réception et transmission d'ordres (RTO)	
4.3.2.	Instructions/procédures opérationnelles qui permettent de déterminer le profil d'investisseur du client et le cas échéant, le questionnaire à partir duquel le profil d'investisseur du client en RTO est déterminé	
4.3.3.	Définition des différents profils d'investisseur utilisés et description des types d'opérations autorisées par profil	
4.3.4.	Type de communication présentée aux clients pour les informer que le produit ou le service souhaité n'est pas approprié	
4.3.5.	Procédure de réalisation du test du caractère approprié des services fournis (à la signature du contrat et périodiquement)	
4.3.6.	Procédures de contrôle qui permettent l'évaluation de l'application correcte des procédures relatives au test du caractère approprié des transactions	

4.4. Service de "execution only"		
4.4.1.	Procédure relative à la fourniture de services aux clients optant pour le régime d' "execution only"	
4.4.2.	Définition de la notion d'instruments non-complexes et liste des produits qualifiés de non-complexes proposés par l'entreprise réglementée	
4.4.3.	Instructions internes pour la fourniture des services d'investissement aux clients en relation "execution only"	
4.4.4.	Procédures de contrôle qui permettent l'évaluation de l'application correcte des procédures relatives à la fourniture des services d'investissement en "execution only"	

Thème 5: Traitement des ordres des clients

Base légale	Article 27, §10 de la loi 2 août 2002 Articles 27 à 29 de l'A.R. du 3 juin 2007	
Réf. du Document	Type d'information	(EC)
5.1.	Politique de répartition des ordres	
5.2.	Procédures opérationnelles concernant la répartition, l'enregistrement et l'exécution des ordres	
5.3.	Procédures d'information fournies aux clients concernant le traitement des ordres, les difficultés susceptibles d'influer sur la bonne exécution des ordres ainsi que les conséquences possibles du groupement des ordres	
5.4.	Procédures de contrôle qui permettent l'évaluation de l'application correcte des procédures relatives au traitement des ordres des clients	

Thème 6: Meilleure exécution ('best execution')

Dans cette section, nous distinguons les entreprises réglementées qui exécutent elles-mêmes les ordres des clients y compris dans le cadre d'une gestion de portefeuille (point 6.1.) et les entreprises qui placent les ordres auprès d'autres entreprises (point 6.2.).

Les entreprises réglementées qui exécutent des ordres elles-mêmes et qui placent également des ordres auprès d'autres entreprises doivent rassembler les documents mentionnés dans les deux points ci-dessous.

6.1. Etablissements qui exécutent des ordres

Base légale	Article 28 de la loi 2 août 2002 Articles 24 à 26 de l'A.R. du 3 juin 2007	
Réf. du Document	Type d'information	(EC)
6.1.1.	Politique de meilleure exécution des ordres de l'entreprise réglementée	x
6.1.2.	Procédures de contrôle qui permettent l'évaluation de l'application de la politique d'exécution des ordres	
6.1.3.	Informations fournies aux clients concernant la "best execution" et la manière dont ces informations sont fournies	
6.1.4.	Procédures suivies pour fournir des informations supplémentaires aux clients (à leur demande, modifications substantielles)	
6.1.5.	Manuel de négociation/procédures opérationnelles pertinentes démontrant l'existence de règles en matière d'exécution des ordres	
6.1.6.	Documentation relative à la revue périodique de la politique de meilleure exécution	

6.2. Etablissements qui reçoivent et transmettent des ordres et/ou, dans le cadre de la gestion de portefeuille, transmettent les ordres auprès d'autres entités

Réf. du Document	Type d'information	EC
6.2.1.	Politique et procédures de l'entreprise réglementée concernant la transmission d'ordres à d'autres entités	x
6.2.2.	Politique d'exécution des ordres et règles d'exécution adoptées par les entités auxquelles il est fait appel pour l'exécution des ordres	
6.2.3.	Procédures de contrôle qui permettent l'évaluation de l'application des règles MiFID liées à la meilleure exécution par l'entreprise à qui l'entreprise réglementée a confié l'exécution des ordres	
6.2.4.	Informations fournies aux clients concernant la politique de meilleure exécution et manière dont ces informations sont fournies	
6.2.5.	Procédure de sélection des entités chargées de l'exécution des ordres	
6.2.6.	Reporting en matière de meilleure exécution que la ou les entités sélectionnées pour l'exécution des ordres adressent à l'entreprise réglementée	
6.2.7.	Documents contractuels établis entre l'entreprise réglementée et l'entreprise chargée de l'exécution des ordres	

Thème 7: Règles en matière de conflits d'intérêts

Base légale	Article 20bis, §2 de la loi du 22 mars 1993 Article 62bis, §2 de la loi du 6 avril 1995 Articles 79 à 84 de l'A.R. du 3 juin 2007	
Réf. du Document	Type d'information	EC
7.1.	Politique et procédures en matière de conflits d'intérêts	X
7.2.	Liste des situations par type d'activités qui sont susceptibles de donner lieu à un conflit d'intérêts pour les services d'investissement y compris les services auxiliaires prestés par ou au nom de l'entreprise réglementée	
7.3.	Procédures de contrôle qui permettent l'évaluation de l'application et l'efficacité de la politique relative aux conflits d'intérêts	
7.4.	Registre des conflits d'intérêts identifiés ou susceptibles de se produire	
7.5.	Procédures qui permettent à l'entreprise réglementée de s'assurer de l'exhaustivité des conflits d'intérêts rapportés dans le registre	
7.6.	Politique de rémunération de l'entreprise	
7.7.	Processus de détermination et de monitoring des objectifs commerciaux en cohérence avec les dispositions légales et réglementaires en matière de MiFID à savoir, d'agir de manière honnête, équitable et professionnelle en veillant à servir au mieux les intérêts des clients	

Thème 8: Recherche en investissements¹

Base légale	Article 20bis, §2 de la loi de 22 mars 1993 Article 62bis, §2 de la loi du 6 avril 1995 Articles 89 à 91 de l'A.R. du 3 juin 2007	
Réf. du Document	Type d'information	EC
8.1.	Procédures et mesures relatives à l'organisation de la recherche en investissements, si applicable	
8.2.	Si les mesures relatives à la recherche en investissements ne sont pas applicables, documents attestant que l'entreprise réglementée n'est pas tenue, conformément à l'article 91 de l'A.R. du 3 juin 2007, de satisfaire aux exigences organisationnelles spécifiques prévues pour la recherche en investissements	
8.3.	Procédures de contrôle qui permettent l'évaluation de l'application et de l'efficacité des procédures relatives à la recherche en investissements	
8.4.	Documentation relative à l'identification des analystes et des personnes dont les responsabilités ou les intérêts professionnels pourraient donner lieu à un conflit d'intérêts	
8.5.	Descriptions de fonction des collaborateurs du département chargé de la recherche en investissements	

¹ Etant donné que la recherche en investissements comprend également des recommandations d'investissement, l'arrêté royal du 5 mars 2006 relatif aux abus de marché et l'arrêté royal du 5 mars 2006 relatif à la présentation équitable des recommandations d'investissement et à la mention des conflits d'intérêts doivent également être appliqués.

Thème 9: Transactions personnelles effectuées par les personnes concernées

Base légale	Article 20bis, §1 de la loi du 22 mars 1993 Article 62bis, §1 de la loi du 6 avril 1995 Article 4, 8° ainsi que les articles 85 à 88 de l'A.R. du 3 juin 1995	
Réf. du Document	Type d'information	EC
9.1.	Politique et procédures concernant les transactions personnelles effectuées par les personnes concernées	x
9.2.	Liste des catégories de collaborateurs et personnes établie par l'entreprise réglementée en vue de l'application des règles relatives aux transactions personnelles ('relevant person')	
9.3	Si l'entreprise réglementée produit des travaux de recherche en investissements : documentation sur les dispositions complémentaires qui s'appliquent aux analystes financiers (dans la mesure où ces informations ne figurent pas dans d'autres documents)	
9.4.	Procédures de contrôle qui permettent l'évaluation de l'application et l'efficacité de la politique liée aux transactions personnelles	
9.5.	Reporting interne des manquements liés au respect de la politique et des procédures en matière de transactions personnelles	

Thème 10: Avantages (Inducements)

Base légale	Article 27, §1 de la loi du 2 août 2002 Article 7 de la loi du 3 juin 2007	
Réf. du Document	Type d'information	EC
10.1.	Procédure relative à la gestion des avantages (inducements)	x
10.2.	Procédure relative à l'identification, la classification et l'enregistrement des commissions, rémunérations ou avantages non-monétaires	
10.3.	Procédure et critères retenus pour l'acceptation des commissions, rémunérations ou avantages non-monétaires, versés ou reçus par un tiers	
10.4.	Liste des commissions, rémunérations ou avantages non-monétaires reçus ou versés à des tiers	
10.5.	Procédure et documentation relative au monitoring de la conformité des commissions, rémunérations ou avantages non-monétaires (reçus de ou versés à un tiers ou revêtant un caractère « approprié ») avec les conditions d'exemption	
10.6.	Procédures relatives à la publication et communication des commissions, rémunérations ou avantages non-monétaires aux clients	
10.7.	Procédures qui déterminent la manière de fournir des informations supplémentaires relatives aux commissions, rémunérations ou avantages non-monétaires à la demande de clients	
10.8.	Procédures de contrôle qui permettent l'évaluation de l'application et l'efficacité de la procédure liée à la gestion des avantages	

Thème 11: Obligation de compte rendu au client**11.1. Compte rendu lors de l'exécution des ordres**

Base légale	Article 27, §8 de la loi du 2 août 2002 Article 21 de l'A.R. du 3 juin 2007	
Réf. du Document	Type d'information	EC
11.1.1.	Procédure relative à l'information remise aux clients concernant l'exécution des ordres	
11.1.2.	Modèle de bordereau d'exécution	
11.1.3.	Procédures de contrôle qui permettent l'évaluation de l'application et l'efficacité de la procédure liée au compte-rendu au client lors de l'exécution des ordres	

11.2. Compte rendu en cas de gestion de portefeuille

Base légale	Article 27, §8 van de loi du 2 août 2002 Articles 22 et 23 de l'A.R. du 3 juin 2007	
Réf. du Document	Type d'information	EC
11.2.1.	Procédure d'envoi des relevés périodiques en cas de gestion de portefeuille	
11.2.2.	Modèle de compte rendu concernant la gestion de portefeuille	
11.2.3.	Procédure relative à la réalisation du "loss reporting"	
11.2.4.	Modèle de "loss reporting" envoyé aux clients	
11.2.5.	Procédures de contrôle qui permettent l'évaluation de l'application et l'efficacité de la procédure liée au compte-rendu dans le cadre d'une gestion de portefeuille	

11.3. Compte rendu en cas de conservation d'instruments financiers

Base légale	Article 27, §8 de la loi du 2 août 2002 Article 76 de l'A.R. du 3 juin 2007	
Réf. du Document	Type d'information	EC
11.3.1.	Procédure d'envoi des comptes rendus périodiques concernant la conservation d'instruments financiers	
11.3.2.	Modèle de comptes rendus	
11.3.3.	Procédures de contrôle qui permettent l'évaluation de l'application et l'efficacité de la procédure liée à la conservation d'instruments financiers	

Thème 12: Sauvegarde des actifs des clients

Base légale	Article 77bis et 77ter de la loi du 6 avril 1995 Articles 60 à 75 de l'A.R. du 3 juin 2007	
Réf. du Document	Type d'information	(EC)
12.1.	Procédure relative à la sauvegarde des actifs des clients	
12.2.	Documentation de la mise en place du système qui permet d'identifier à tout moment et sans délai les actifs des clients	
12.3.	Documentation des rapprochements réalisés entre les registres de l'entreprise réglementée et les comptes des clients ou de tiers si les actifs sont en dépôt chez des dépositaires externes	
12.4.	Liste des dépositaires agréés par l'entreprise réglementée	
12.5.	Analyses effectuées concernant la réglementation à laquelle les dépositaires sont soumis, en ce compris les règles en matière d'insolvabilité	
12.6.	Procédure relative à l'utilisation des instruments financiers des clients	
12.7.	Modèle de document par lequel le client donne son consentement pour l'utilisation de ses instruments financiers	
12.8.	Reporting concernant l'utilisation des instruments financiers des clients	
12.9.	Procédures de contrôle qui permettent l'évaluation de l'application et l'efficacité de la procédure liée à la sauvegarde des actifs des clients	

Thème 13: Traitement des plaintes

Base légale	Article 20bis, §1 de la loi du 22 mars 1993 Article 62bis, §1 de la loi du 6 avril 1995 Article 16 du règlement de la CBFA du 5 juin 2007	
Réf. du Document	Type d'information	(EC)
13.1.	Procédure d'enregistrement et de traitement des plaintes	
13.2.	Procédures de contrôle qui permettent l'évaluation de l'application et l'efficacité de la procédure liée au traitement des plaintes	

Thème 14: Conservation des données

Base légale	Article 20 <i>bis</i> , §5 de la loi du 22 mars 1993 Article 62 <i>bis</i> , §5 de la loi du 6 avril 1995 Article 23 à 25 de l'annexe au règlement de la CBFA du 5 juin 2007	
Réf. du Document	Type d'information	EC
14.1.	Procédure de conservation des données	
14.2.	Procédures de contrôle qui permettent l'évaluation de l'application et l'efficacité de la procédure liée à la conservation des données	