

# **Structure du Rapport descriptif**

## **1. Événements significatifs**

Le PSF de support indique le cas échéant les événements significatifs qui ont eu lieu au cours de l'exercice sous revue et susceptibles d'impacter sa situation. Il s'agit par exemple de décisions stratégiques, de réorganisations importantes, du lancement ou de l'arrêt d'une activité, d'opérations de fusion/acquisition ou de collaboration/partenariat.

Les événements significatifs pouvant faire apparaître des risques pour les clients professionnels financiers du PSF de support doivent être pris en compte dans le système de gestion des risques mentionné au point 2.5.2.

Lorsqu'il n'y a pas eu d'événements significatifs au cours de l'exercice sous revue, le PSF de support mentionnera ce fait expressément.

## **2. Organisation et administration**

Le PSF de support fournira sous ce point une vue d'ensemble de sa structure opérationnelle, décisionnelle et de gouvernance.

### **2.1. Direction en charge de la gestion journalière**

Le PSF de support fournit une description des attributions de la direction en charge de la gestion journalière et le périmètre des pouvoirs nécessaires au bon accomplissement de sa mission que le conseil d'administration (ou conseil de gérance) lui aura délégué.

Il précise notamment s'il y a lieu :

- les limites éventuelles imposées par le conseil d'administration (ou conseil de gérance) aux décisions locales du PSF de support dans le contexte d'un groupe ;
- les décisions du conseil d'administration (ou conseil de gérance) imposées localement au PSF de support et qui peuvent aller à l'encontre de la réglementation luxembourgeoise.

### **2.2. Administration centrale**

Le PSF de support fournit une brève description de l'organisation de son administration centrale.

### **2.3. Organisation administrative**

Le PSF de support fournit une brève description de son organisation administrative.

En cas de recours à un outsourcing de services administratifs, le PSF de support doit également en faire une brève description et précise la surveillance mise en place au niveau du PSF pour encadrer les services qui font l'objet d'un outsourcing.

## **2.4. Fonction comptable**

Le PSF de support doit donner une brève description du fonctionnement de sa fonction comptable.

En cas de recours à un outsourcing de la fonction comptable, le PSF de support doit également en faire une brève description et précise la surveillance mise en place au niveau du PSF pour encadrer les services qui font l'objet d'un outsourcing.

## **2.5. Contrôle interne**

Le PSF de support fournit une description de la manière dont son système de contrôle interne est organisé.

### **2.5.1. Procédures internes**

Le PSF de support indique sous ce point l'existence d'un manuel de procédures couvrant l'ensemble des activités opérées au sein de la société et qui peuvent avoir un impact direct ou indirect sur les clients professionnels du secteur financier.

Le PSF de support mentionne également si, conformément à ses obligations :

- il a bien mis en place un programme de formation de ses employés notamment au respect de la confidentialité des données des clients professionnels du secteur financier et à la prévention du blanchiment et du financement du terrorisme ;
- les contrats employés incluent bien une clause de confidentialité ainsi qu'une mention des poursuites pénales encourues en cas de violation du secret professionnel<sup>1</sup>.

### **2.5.2. Système de gestion des risques**

Le PSF de support indique les rôles et responsabilités des différentes parties prenantes (acteurs) à son système de gestion des risques<sup>2</sup>. Le PSF de support indique notamment :

- Le membre de la direction responsable de la gestion des risques ;
- Si la charge de la gestion des risques est confiée à une ou des personne(s) en interne. Ces personnes doivent jouir, d'un point de vue hiérarchique, de l'indépendance nécessaire pour pouvoir assumer leur responsabilité de façon adéquate ;
- Si la charge de la gestion des risques est confiée à un externe expert en matière de gestion des risques qui est alors à nommer.

---

<sup>1</sup>. Tel qu'en dispose l'article 41, paragraphe (1) de la LSF.

<sup>2</sup> Système de gestion des risques mis en place conformément aux exigences de la section 5 de la circulaire IML 98/143 relative au contrôle interne et de la circulaire CSSF 20/750 relative aux exigences en matière de gestion des risques liés aux technologies de l'information et de la communication et à la sécurité.

### 2.5.3. Comité d'audit

Dans l'hypothèse où le PSF de support dispose d'un comité d'audit<sup>3</sup> qui lui est propre (un éventuel comité d'audit au niveau groupe n'est pas concerné ici), il décrit la composition, les modalités de fonctionnement, la fréquence et l'ordre du jour des réunions de ce comité.

### 2.5.4. Audit interne

Le PSF de support fournit une description de la fonction d'audit interne (in-house, soutien de la maison-mère, recours à un expert externe ou recours à des tiers professionnels auquel cas il y a lieu de décrire la coordination avec le responsable du suivi des travaux).

## 2.6. Systèmes informatiques à usage interne

### 2.6.1. Tableau de synthèse

Le PSF de support fournit les informations attendues dans le tableau de synthèse mis à disposition par la CSSF pour les fonctions comptables et « Client Relationship Management ».

### 2.6.2. Architecture réseau et connexions externes

Le PSF de support fournit une description et/ou un schéma de l'architecture réseau du PSF de support comportant les éléments principaux de sécurité (DMZ, firewalls, IDS, routers, proxy, etc.). Au cas où il ne serait pas possible ou utile de différencier l'architecture réseau nécessaire au fonctionnement interne du PSF de celle nécessaire aux activités prestées auprès du secteur financier, il peut être renvoyé au point 3.3.3.

Le PSF de support liste les connexions utiles au fonctionnement interne vers ou depuis l'extérieur (y compris avec son groupe le cas échéant), en précisant le contrôle qu'il exerce sur ces accès (Active Directory séparé, ouverture/fermeture des lignes de communication, logs, etc.) et les mesures de redondance de ces connexions.

## 3. Activités prestées auprès du secteur financier

### 3.1. Description des activités prestées

Le PSF de support fournit une description précise du type et du volume de ses activités. Il faudra d'une part faire la distinction entre les activités prestées auprès du secteur financier, du secteur des assurances et les autres activités et d'autre part distinguer entre les activités qui requièrent un agrément en tant que PSF de support et celles qui ne le requièrent pas.

---

<sup>3</sup> Conformément au point 6 de la circulaire IML 98/143 et à l'article 74 de la loi du 18 décembre 2009 relative à la profession de l'audit.

Le PSF de support précise également le cas échéant le mode de prestation des services. A titre d'exemple :

- pour un agent administratif : services de type « Business Process Outsourcing » délivrés sur le site du PSF de support et sur son propre système informatique mutualisé ;
- pour un opérateur de systèmes informatiques et de réseaux de communications : mise à disposition et gestion d'une « Infrastructure as a Service » localisée dans ses locaux en mode dédié ou partagé, ou gestion du réseau sur le site du client ;
- pour un agent de communication à la clientèle : impression et mise sous pli de courriers à destination des clients du client professionnel financier, sur ses propres systèmes et dans ses propres locaux.

Lorsqu'il y a eu un changement de la nature des activités, l'abandon d'une activité ou le lancement d'activités nouvelles ou encore lorsqu'il y a eu des événements exceptionnels ou significatifs au cours de l'exercice sous revue, il en sera rapporté au point 1. « Événements significatifs ».

Le PSF de support fournit également une liste nominative de ses **clients des secteurs financiers luxembourgeois ou étrangers pour lesquels il preste des services nécessitant un agrément PSF**, précisant en outre pour chacun d'eux :

- le secteur d'activité concerné (financier/assurances) ;
- le pays de résidence (Luxembourg/étranger) ;
- la nature de la prestation (activités principales prestées) ;
- la localisation de la prestation ;
- et si elle est offerte via une communication à distance ou sur site.

### **3.2. Partenariats / sous-traitance en cascade**

Le PSF de support indiquera l'existence éventuelle de partenariat ou de sous-traitance en cascade (avec des sociétés externes ou au sein du groupe) pour la prestation des activités au secteur financier et en précisera la nature (expertise, mise à disposition de profils, prestation requérant l'agrément).

Il précisera également :

- a. les effectifs (en nombre d'ETP) alloués à la prestation de services au secteur financier (effectif dédié) ;
- b. les effectifs (en nombre d'ETP) de sous-contractants éventuels utilisés sur une base permanente par le PSF de support dans la prestation de services au secteur financier.

### **3.3. Systèmes informatiques à usage externe<sup>4</sup>**

#### **3.3.1. Tableau de synthèse**

Le PSF de support fournit les informations attendues dans le tableau de synthèse mis à disposition par la CSSF pour les systèmes informatiques à usage externe.

---

<sup>4</sup> Référencés dans le questionnaire d'auto-évaluation comme « IT systems related to client activities ».

Sont à considérer comme systèmes informatiques à usage externe :

1. les systèmes qui supportent partiellement ou exclusivement les activités prestées pour les clients professionnels du secteur financier du PSF de support, indépendamment de leur appartenance au client ou au PSF ou de leur localisation,
  2. et pour lesquels le PSF de support a la responsabilité du bon fonctionnement vis-à-vis du client.
- Ces deux conditions sont cumulatives pour déterminer si un système est qualifié de système à usage externe.

Le terme « système » peut ici se limiter à un logiciel si la prestation porte uniquement sur un logiciel.

A titre d'exemple, un agent administratif qui offre des services de comptabilité de fonds à des professionnels du secteur financier sur son propre système comptable en ses locaux – système qu'il utilisait déjà auparavant et qu'il continue à utiliser pour sa propre activité – pourrait de prime abord considérer ce système comptable comme un système interne. Cependant, ce système est bien à considérer comme un système externe, puisqu'il supporte aussi une activité prestée auprès du secteur financier, que l'agent administratif est responsable de son bon fonctionnement et qu'il a le pouvoir de décider du système supportant la prestation.

De même, un agent administratif qui offre des services de comptabilité de fonds à des professionnels du secteur financier sur son propre système comptable, mais qui sous-traite lui-même la gestion de son système à un tiers, doit considérer ce système comme concerné par cette section. En effet, indépendamment du recours à cette sous-traitance, l'agent administratif garde la responsabilité du fonctionnement du système vis-à-vis de ses clients et conserve éventuellement un pouvoir de décision quant au choix du système supportant la prestation.

### 3.3.2. Schéma fonctionnel des flux

Les principaux liens (interfaces) qui existent entre les fonctions et, par conséquent, les systèmes renseignés conformément au point 3.3.1 seront décrits par le PSF de support dans un schéma fonctionnel des flux.

Lorsque toutes les fonctions sont intégrées au sein d'un logiciel unique fonctionnant sur un seul matériel (p. ex. : cas d'un progiciel bancaire), il n'est pas nécessaire de détailler les flux internes, mais uniquement les flux entrants et sortants du système.

### 3.3.3. Architecture réseau et connexions externes

Le PSF de support fournit une description et/ou un schéma de son architecture réseau comportant les éléments principaux de sécurité (DMZ, firewalls, IDS, routers, etc.).

Il liste les connexions utiles au fonctionnement des activités prestées auprès du secteur financier vers ou depuis l'extérieur (y compris avec son groupe le cas échéant), en précisant le contrôle qu'il exerce sur ces accès. Il fournit notamment une description brève des mécanismes de sécurité mis en place, tant au niveau physique (firewall, routeurs, etc.), qu'au niveau logique (détecteurs d'intrusions, anti-virus, authentification des clients, confidentialité des communications, intégrité et non-répudiation des transactions, etc.) et organisationnel (suivi des journaux/log, configuration des équipements de sécurité, génération des clés ou certificats d'authentification des clients, monitoring des systèmes, etc.).

### 3.3.4. Plan de continuité et de recouvrement (BCP/DRP)

Le PSF de support fournit une description du plan de continuité qu'il a établi en cas de sinistre de ses propres locaux, respectivement en cas d'impossibilité d'accéder à ses propres locaux (solution groupe, firme spécialisée, tests réguliers, mesures de sécurité, ...).

Il décrit également les grandes lignes du plan d'urgence en place qui doit lui permettre de fonctionner normalement en cas de panne de son système informatique, y compris pour ce qui est des connexions externes (recours à plusieurs fournisseurs de lignes de communication, redondance des lignes).

Lorsque les informations demandées ci-dessus ont déjà été renseignées dans le questionnaire d'auto-évaluation, le PSF devra uniquement indiquer les sections correspondantes.

## 4. Relations avec les entreprises liées

Le PSF de support s'engage à ce que les transactions intragroupes s'effectuent à des conditions de marché (« *at arm's length* »).

Sont à décrire et à commenter notamment :

- le type d'opérations intragroupes effectuées ;
- les garanties émises en faveur/reçues de la part d'entreprises liées ;
- les prix facturés pour services rendus et obtenus ;
- etc.

Toutes les transactions qui ne sont pas effectuées aux conditions de marché doivent être rapportées et détaillées.

## 5. Succursales à l'étranger

Le PSF de support fournit pour chaque succursale :

- un organigramme ;
- une description des activités ;
- une description des procédures de contrôle interne ;
- les déficiences graves que l'audit interne a relevées le cas échéant auprès de la succursale ;
- une description de l'organisation administrative et comptable ;
- une indication sur l'existence de procédures relatives au respect des règles de conduite et à la prévention du blanchiment et du financement du terrorisme ;
- des explications sur l'intégration comptable de la succursale.

## 6. Filiales à l'étranger

Le PSF de support devra fournir annuellement le rapport annuel ou, à défaut les comptes annuels des filiales ou participations majoritaires.