

### COMMUNIQUE DE PRESSE 14/36

La protection du consommateur financier est une mission primordiale de la CSSF. La CSSF consacre des ressources considérables au traitement des réclamations de clients, déposants et investisseurs. La CSSF reçoit les réclamations de clients des établissements soumis à sa surveillance et intervient alors en tant qu'intermédiaire auprès de ceux-ci afin de chercher à régler ces réclamations à l'amiable. Après avoir pris en compte et dûment analysé les arguments de toutes les parties en cause, elle émet dans chaque dossier un avis sous forme de conclusions motivées qui devraient permettre aux parties de régler leur différend entre elles.

Dans certains cas, il arrive que l'avis de la CSSF ne satisfasse pas l'une des parties. Cette partie a alors toujours la possibilité de saisir le tribunal compétent de son différend avec le professionnel.

Dans le dossier qui semble être à la base d'un reportage diffusé dans le cadre du journal télévisé de *RTL Télé Lëtzebuerg* du 3 juillet 2014, la CSSF peut confirmer qu'elle a répondu maintes fois et de manière objective et impartiale aux parties concernées. La CSSF, qui exerce ses missions exclusivement dans l'intérêt général, regrette dès lors que des personnes, certaines sous la fausse apparence d'organisations prétendument représentatives des consommateurs, usent du service public qui leur est offert pour harceler la CSSF et ses agents ainsi que d'autres autorités publiques, lorsqu'elles estiment ne pas avoir obtenu raison au bout de la procédure extra-judiciaire auprès de la CSSF.

La CSSF n'entrera pas dans une polémique à ce sujet, mais elle continuera à traiter avec sérieux et sérénité les dossiers justifiés qui lui sont soumis.

Luxembourg, le 4 juillet 2014

