



Commission de Surveillance  
du Secteur Financier

# Q/R Réclamations

QUESTIONS/RÉPONSES EN  
MATIÈRE DE RÉCLAMATIONS  
DE LA CLIENTÈLE –  
COMPÉTENCE POUVOIRS ET  
PROCÉDURE.

Version du 11 novembre 2016

## Q/R Réclamations

### TABLE DES MATIÈRES / TABLE OF CONTENTS

Questions 1 : Dans quel cadre juridique la CSSF intervient-elle en matière de résolution extrajudiciaire de réclamations ?	3
Questions 2 : Dans quels cas la CSSF est-elle compétente pour intervenir en matière de résolution extrajudiciaire des réclamations ?	3
Questions 3 : Comment savoir si l'entité visée par votre réclamation est soumise à la surveillance de la CSSF ?	4
Questions 4 : Quelles sont les démarches à accomplir avant l'introduire une réclamation auprès de la CSSF ?	4
Questions 5 : Comment puis-je prendre contact avec la CSSF et déposer ma demande ?	5
Questions 6 : En quelle langue la demande doit-elle être soumise à la CSSF ?	5
Questions 7 : Sous quel format votre demande et les documents l'accompagnant sont à soumettre à la CSSF et quels documents doivent accompagner votre demande ?	6
Questions 8 : Comment la CSSF communique-t-elle avec les réclamants ?	7
Questions 9 : Quels sont les pouvoirs de la CSSF ?	7
Questions 10 : Le traitement des réclamations par la CSSF est-il payant ?	7
Questions 11 : Pouvez-vous faire représenter ou assister par un avocat, un proche ou une association ?	7
Questions 12 : La CSSF peut-elle vous indiquer un avocat au Luxembourg ?	8
Questions 13 : Faut-il que votre différend porte sur un montant minimum pour que votre différend soit traité par la CSSF ?	8
Questions 14 : Combien de temps dure la procédure de résolution extrajudiciaire de litiges auprès de la CSSF ?	8
Questions 15 : Dans quel esprit la procédure doit-elle se dérouler ?	9
Questions 16 : La procédure de résolution extrajudiciaire de ma réclamation est-elle affectée si la CSSF découvre un problème de nature prudentielle au niveau du professionnel ?	9
Questions 17 : Comment interpréter une lettre de conclusion motivée de la CSSF ?	9
Questions 18 : Est-ce que la CSSF est membre d'un groupement international en matière de protection de l'investisseur et/ou de médiation ?	10

## Q/R Réclamations

### **Questions 1 : Dans quel cadre juridique la CSSF intervient-elle en matière de résolution extrajudiciaire de réclamations ?**

**Date de publication : 11 novembre 2016**

La Directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation a prévu des dispositions pour encadrer la résolution extrajudiciaire de litiges de consommation dans les États membres de l'Union européenne.

La directive a été transposée dans la législation luxembourgeoise par la loi du 17 février 2016 (Mémorial A N° 60 du 14 avril 2016) portant introduction du règlement extrajudiciaire des litiges de consommation dans le Code de la consommation et modifiant certaines autres dispositions du Code de la consommation.

La CSSF a adopté le règlement CSSF N° 16-07 (publié au Mémorial A N° 228 du 11 novembre 2016) afin de tenir compte dans sa réglementation des nouvelles exigences du Code de la consommation. Elle figure désormais sur la « liste des entités qualifiées » qui est dressée par le Ministère de l'Économie conformément à la nouvelle législation.

Le règlement CSSF N° 16-07 est une version actualisée du règlement CSSF N° 13-02 relatif à la résolution extrajudiciaire des réclamations, qui reste applicable en ce qui concerne les litiges introduits auprès de la CSSF avant l'entrée en vigueur du règlement CSSF N° 16-07.

### **Questions 2 : Dans quels cas la CSSF est-elle compétente pour intervenir en matière de résolution extrajudiciaire des réclamations ?**

**Date de modification : 11 novembre 2016**

La CSSF est en principe compétente pour intervenir dans tout litige que vous pourriez avoir en tant que client d'un professionnel surveillé par la CSSF (banque, gérant de fortune, domiciliataire, etc.) du moment que ce litige a un rapport avec une activité de ce professionnel qui est surveillée par la CSSF.

L'application « Entités surveillées » vous permet de vérifier si l'entité visée par votre réclamation est bien un professionnel soumis à la surveillance de la CSSF.

La CSSF n'est pas compétente pour traiter les réclamations visant des entités relevant du secteur des assurances, qui sont soumises au contrôle du Commissariat aux Assurances.

Veuillez noter que certaines conditions de recevabilité (article 4 du règlement CSSF N° 16-07) sont prévues pour que la CSSF traite votre réclamation. Ainsi votre réclamation ne sera pas en principe traitée par la CSSF si votre réclamation concerne la politique commerciale ou tarifaire des professionnels.

Par ailleurs, vous devez confirmer expressément à la CSSF :

- que votre réclamation n'a pas été soumise déjà à une autre entité de règlement extrajudiciaire des litiges, un arbitre, un tribunal arbitral ou une juridiction au Luxembourg ou à l'étranger,
- que vous avez préalablement introduit votre réclamation auprès du professionnel concerné et qu'il n'y a de cela pas plus d'un an (v. Question 4 ci-après).

### **Questions 3 : Comment savoir si l'entité visée par votre réclamation est soumise à la surveillance de la CSSF ?**

**Date de publication : 11 novembre 2016**

Vous pouvez consulter l'application « Entités surveillées » qui vous permet de vérifier si l'entité visée par votre réclamation est bien un professionnel soumis à la surveillance de la CSSF.

### **Questions 4 : Quelles sont les démarches à accomplir avant l'introduire une réclamation auprès de la CSSF ?**

**Date de publication : 11 novembre 2016**

La démarche à accomplir avant d'introduire une demande de résolution extrajudiciaire de réclamation auprès de la CSSF, est celle de soumettre votre réclamation d'abord par écrit au professionnel, plus précisément au responsable pour le traitement des réclamations de la clientèle au niveau de la direction du professionnel (le « directeur responsable »).

Le directeur responsable occupe une position-clé dans la gestion des réclamations par le professionnel. Il doit, par exemple, informer le personnel concerné au sein de l'établissement de la politique et des procédures requises par le règlement CSSF N° 16-07. La procédure interne du professionnel doit prévoir que le directeur responsable est informé au sujet de toutes les réclamations reçues par l'établissement, peu importe à quel niveau.

Le directeur responsable doit également suivre le traitement des réclamations en interne.

En principe, le directeur responsable dispose du pouvoir de conclure des arrangements à l'amiable avec les réclamants.

La CSSF ne pourra être saisie de votre réclamation que si vous avez auparavant contacté le directeur responsable et que vous n'avez pas par la suite après l'écoulement d'un délai d'un mois reçu de réponse satisfaisante (ou même pas de réponse du tout) à votre réclamation.

Concrètement, nous demandons donc que soit jointe à votre demande une copie d'une lettre (datée) ou d'un courriel de réclamation que vous avez envoyé au directeur responsable ainsi qu'une copie de la réponse obtenue du professionnel, pour autant qu'il y en ait une.

Il convient dans tous les cas de contacter le directeur responsable au préalable, même si vous avez déjà été en contact avec d'autres représentants ou services du professionnel.

Cette approche doit permettre à la CSSF de conclure que vous avez tout d'abord entrepris vous-même tout ce qui était en votre pouvoir afin de trouver une solution appropriée à votre problème.

Veillez noter que si vous ne connaissez pas le nom du directeur responsable auprès de l'établissement avec lequel vous êtes en litige, vous pouvez demander ce nom au professionnel qui doit vous le communiquer sans tarder.

## **Questions 5 : Comment puis-je prendre contact avec la CSSF et déposer ma demande ?**

**Date de modification : 11 novembre 2016**

Tous les formats sont en principe acceptés par la CSSF pour votre demande, du moment que la demande est faite par écrit.

La demande peut être soumise :

- soit en complétant le formulaire (PDF ou en ligne) disponible à l'adresse suivante : <https://www.cssf.lu/fr/reclamations-clientele/>
- soit par voie postale (lettre simple, pas besoin d'envoi en recommandé) à l'adresse suivante : Commission de Surveillance du Secteur Financier 283, route d'Arlon L-2991 Luxembourg,
- soit par télécopie adressée à la CSSF au numéro suivant: (352) 26 25 1 2601,
- soit par courrier électronique à l'adresse suivante: [reclamation@cssf.lu](mailto:reclamation@cssf.lu).

Il n'est pas nécessaire de vous rendre en nos bureaux ou de nous téléphoner pour expliquer votre problème. En effet, la procédure se déroule exclusivement par écrit.

## **Questions 6 : En quelle langue la demande doit-elle être soumise à la CSSF ?**

**Date de modification : 7 septembre 2016**

La demande doit être introduite en langue luxembourgeoise, allemande, anglaise ou française. La procédure se déroule en principe dans celle des langues dans laquelle la demande a été introduite.

## **Questions 7 : Sous quel format votre demande et les documents l'accompagnant sont à soumettre à la CSSF et quels documents doivent accompagner votre demande ?**

**Date de publication : 11 novembre 2016**

Aucune forme particulière n'est requise pour l'introduction de la demande auprès de la CSSF, du moment qu'elle nous parvient sous forme écrite.

Chaque demande doit être au minimum accompagnée des documents suivants :

- une description chronologique et détaillée des faits à l'origine de la réclamation et les démarches que vous avez déjà entreprises auprès du professionnel contre qui vous avez une réclamation ;
- une copie de la réclamation préalable que vous avez adressée au directeur responsable des réclamations (cf. Question 4 plus haut) ;
- soit une copie de la réponse que vous avez reçue du professionnel à votre réclamation, soit votre déclaration écrite que vous n'avez pas obtenu de réponse du professionnel dans le délai d'un mois à partir du jour où vous lui avez envoyé votre réclamation ;
- une confirmation que vous n'avez saisi de votre réclamation ni un tribunal, ni un arbitre ou un autre organe de règlement extrajudiciaire des réclamations, au Luxembourg ou à l'étranger ;
- une déclaration que vous acceptez expressément les conditions d'intervention de la CSSF en tant qu'organe de résolution extrajudiciaire de votre litige ;
- une déclaration aux termes de laquelle vous permettez à la CSSF de transmettre votre réclamation (y compris les pièces jointes) ainsi que toute correspondance ou information futures au professionnel visé par votre réclamation ;
- au cas où vous vous faites représenter par une autre personne pour introduire votre réclamation auprès de la CSSF il est nécessaire de joindre à votre réclamation un document attestant le pouvoir de représentation de cette personne et dans l'hypothèse où vous agissez pour le compte d'une société, vous prendrez soin de joindre à votre réclamation un document officiel (par exemple un extrait de registre de commerce) duquel il résulte que vous pouvez légalement représenter la société en question) ;
- dans toutes les hypothèses (que vous vous fassiez représenter ou non devant la CSSF) une copie d'une pièce d'identité en cours de validité vous concernant.

Si tout autre document vous paraît utile pour la bonne compréhension de votre différend avec le professionnel concerné, il convient de joindre une copie de ce document à votre demande.

Les documents à joindre à votre dossier de réclamation peuvent être joints à un courrier électronique à l'adresse suivante : [reclamation@cssf.lu](mailto:reclamation@cssf.lu).

Lorsque vous nous envoyez un dossier par voie postale, nous vous demandons de ne joindre que des copies à votre demande et de conserver les originaux desdits documents. Au cas où la CSSF aurait besoin d'originaux elle vous le signalera en temps utile. À noter de façon générale que les copies des documents que vous nous transmettez ne doivent pas être certifiées conformes à l'original.

### **Questions 8 : Comment la CSSF communique-t-elle avec les réclamants ?**

**Date de modification : 11 novembre 2016**

Le traitement des réclamations se fait par voie écrite. Lorsque la CSSF le juge utile pour l'instruction du dossier, elle peut inviter chacune des parties au différend à une entrevue afin d'entendre ses observations oralement.

### **Questions 9 : Quels sont les pouvoirs de la CSSF ?**

**Date de modification : 11 novembre 2016**

La mission de la CSSF consiste à assister les parties concernées en vue d'une résolution amiable du conflit qui les oppose. Les conclusions motivées de la CSSF n'ont cependant pas de force contraignante à l'égard des parties.

Les pouvoirs de la CSSF ne sont ni ceux d'un juge ou d'un arbitre rendant des sentences obligatoires, ni ceux d'un « ombudsman » à proprement parler, lequel est en principe chargé de défendre les droits du citoyen face aux pouvoirs publics.

Il convient aussi de noter que la procédure de résolution extrajudiciaire des litiges devant la CSSF n'est pas une procédure de médiation au sens de la loi du 24 février 2012 portant introduction de la médiation en matière civile et commerciale.

### **Questions 10 : Le traitement des réclamations par la CSSF est-il payant ?**

**Date de modification : 11 novembre 2016**

Non, le traitement des réclamations se fait à titre gratuit. Par ailleurs, aucuns frais ne seront remboursés aux parties

### **Questions 11 : Pouvez-vous faire représenter ou assister par un avocat, un proche ou une association ?**

**Date de publication : 11 novembre 2016**

Oui.

Même si cela n'est pas requis, il vous est possible de vous faire représenter tout au long de la procédure par un avocat ou un conseil luxembourgeois ou étranger, par un proche ou par une association, comme par exemple une association de protection des consommateurs. À noter qu'aucune qualification particulière n'est requise de cette tierce personne.

Si votre réclamation vise plusieurs personnes ou, par exemple, un compte ouvert en nom collectif, une procuration donnée par toutes les personnes intéressées devra être jointe à la demande de résolution extrajudiciaire de litige afin de permettre, le cas échéant, à une seule personne de les représenter. Ces procurations sont importantes afin de permettre à la CSSF de vérifier si toutes les personnes intéressées sont informées de la procédure et si elles ont donné leur accord à l'introduction d'une demande.

### **Questions 12 : La CSSF peut-elle vous indiquer un avocat au Luxembourg ?**

**Date de modification : 11 novembre 2016**

La CSSF ne donne pas ce genre d'information. Vous pouvez cependant consulter la liste des avocats admis au barreau de Luxembourg sur <http://www.barreau.lu/>

### **Questions 13 : Faut-il que votre différend porte sur un montant minimum pour que votre différend soit traité par la CSSF ?**

**Date de modification : 11 novembre 2016**

Il n'est pas prévu de montant minimum pour que la CSSF traite votre réclamation.

### **Questions 14 : Combien de temps dure la procédure de résolution extrajudiciaire de litiges auprès de la CSSF ?**

**Date de publication : 11 novembre 2016**

La CSSF rend en principe ses conclusions dans un délai de 90 jours à partir du jour où la demande est considérée comme complète, c.-à-d. lorsque tous les documents et informations nécessaires à l'instruction de la demande ont été reçus par la CSSF, y compris les explications que la CSSF demande spécifiquement au professionnel contre qui la réclamation est dirigée.

Il est précisé à ce sujet que la CSSF peut également juger nécessaire de poser des questions complémentaires aux parties, ou de demander que d'autres documents lui soient soumis, même après que la demande a été jugée complète.

Si votre réclamation s'avère être hautement complexe, la CSSF peut être amenée à prolonger le délai de 90 jours par un nouveau délai de 90 jours. Dans ce cas, la CSSF vous informera en temps utile de la prolongation du délai.



### **Questions 15 : Dans quel esprit la procédure doit-elle se dérouler ?**

**Date de publication : 11 novembre 2016**

La procédure a vocation à se dérouler dans le respect et la courtoisie, dans le but de rechercher une solution amiable à votre réclamation.

La CSSF pourra mettre un terme à la procédure par exemple si elle constate que vous auriez introduit une demande auprès de la CSSF que dans le but de vous procurer des documents afin de vous constituer un dossier en vue d'une future action en justice.

### **Questions 16 : La procédure de résolution extrajudiciaire de ma réclamation est-elle affectée si la CSSF découvre un problème de nature prudentielle au niveau du professionnel ?**

**Date de publication : 11 novembre 2016**

Non.

Au cas où dans le cadre de l'instruction d'une demande, les agents constatent qu'une question de nature prudentielle d'une envergure dépassant le cadre de la demande se pose, ils transmettent les informations nécessaires en interne à cette fin et la CSSF peut y donner suite dans le cadre de sa surveillance prudentielle. Les suites données par la CSSF dans le cadre de la surveillance prudentielle ne peuvent pas être révélées aux parties au litige en raison de l'obligation au secret professionnel de la CSSF. Il est à noter que la procédure de résolution extrajudiciaire n'est pas en principe affectée par les investigations que la CSSF peut être amenée à entreprendre en matière prudentielle.

Le cas échéant, si votre demande révèle un problème de nature prudentielle au niveau du professionnel, les agents traitant votre demande transmettront les informations nécessaires aux agents compétents.

En ce qui vous concerne, la procédure de résolution extrajudiciaire de votre réclamation continuera à suivre son cours.

### **Questions 17 : Comment interpréter une lettre de conclusion motivée de la CSSF ?**

**Date de publication : 11 novembre 2016**

L'article 5(9) du règlement CSSF N° 16-07 prévoit notamment que la procédure prend fin par l'envoi d'une lettre de conclusion motivée.

Si la CSSF a conclu que votre réclamation n'est pas fondée, la lettre de conclusion fera mention des motifs pour lesquels la CSSF a considéré que votre réclamation n'était pas fondée. La conclusion motivée de la CSSF n'est pas contraignante et ne vous empêche pas d'introduire un éventuel recours auprès des tribunaux compétents contre le professionnel dans la même affaire.

Si la CSSF a conclu que votre réclamation est justifiée en tout ou en partie, la lettre de conclusion fera mention des motifs pour lesquels la CSSF a considéré que votre réclamation était fondée en tout ou en partie et invitera les parties au litige à se contacter pour régler leur réclamation au vu de la conclusion motivée. La conclusion motivée de la CSSF n'est toutefois pas contraignante à l'égard du professionnel et vous, de même que le professionnel, avez toujours la possibilité de porter votre litige devant les tribunaux compétents après que la CSSF a fait part de sa conclusion motivée.

### **Questions 18 : Est-ce que la CSSF est membre d'un groupement international en matière de protection de l'investisseur et/ou de médiation ?**

**Date de publication : 11 novembre 2016**

La CSSF est membre de FIN-NET, un réseau de résolution des litiges financiers qui se compose des organismes de traitement extrajudiciaire des réclamations qui sont établis dans les pays de l'Espace économique européen (à savoir les États membres de l'Union européenne plus l'Islande, le Liechtenstein et la Norvège) et qui sont chargés de régler les litiges entre les consommateurs et les prestataires de services financiers, tels que les banques, les compagnies d'assurance, les sociétés d'investissement et autres. Ce réseau a été lancé par la Commission européenne en 2001.



**Commission de Surveillance du Secteur Financier**

283, route d'Arlon

L-2991 Luxembourg (+352) 26 25 1-1

[direction@cssf.lu](mailto:direction@cssf.lu)

[www.cssf.lu](http://www.cssf.lu)