INTRODUCTION D'UNE DEMANDE DE RÉSOLUTION EXTRAJUDICIAIRE DE RÉCLAMATION AUPRÈS DE LA CSSF

Commission de Surveillance
du Secteur Financier

Veuillez remplir les zones de ce formulaire.
Pour l'envoi, nous vous conseillons de procéder comme suit :

1) Enregistrez le formulaire sur votre ordinateur afin de le compléter ;

2) Joignez le formulaire à votre courriel y compris tout document utile à l'appui de votre demande (courriers échangés avec le professionnel, contrats, documentation commerciale, etc.) ;

3) Envoyez le courriel à l'adresse suivante : **reclamation@cssf.lu**.

Autres options d'introduction de votre demande :

Vous pouvez aussi envoyer votre demande par **voie postale** à l'adresse suivante :

Commission de Surveillance du Secteur Financier
Département Juridique CC
283, route d'Arlon
L-2991 Luxembourg

Commission de Surveillance du Secteur Financier

1. Informations générales (*champs obligatoires) (**champs également obligatoires si le demandeur se fait représenter)	
1.1. Demandeur personne physique	
Nom du demandeur* (tel que figurant sur la carte d'identité ou passeport)	
Prénom(s) du demandeur* (tel(s) que figurant sur la carte d'identité ou passeport)	
Adresse du domicile du demandeur*	
1.2. Demandeur personne morale	
Nom de la société*	
Nom du représentant légal de la société*	
Adresse du siège social*	
1.3. Représentant du demandeur[2]	
Nom, prénom(s) du représentant** Qualité du représentant (par exemple avocat)**	
1.4. Coordonnées de contact	
Adresse*(rue et numéro)	
Code postal*	
Ville*	
Pays*	
Numéro de téléphone	
Numéro de portable	
Courriel	

[2]Le demandeur a accès à la procédure sans devoir faire appel à un avocat ou à un conseiller juridique. Le demander peut également décider d'avoir recours à un avis indépendant ou se faire représenter ou assister par un tiers à tous les stades de la procédure.

Commission de Surveillance du Secteur Financier

2. Professionnel visé par la demande	
Nom du professionnel visé*	
Produit ou service visé par la demande (par exemple compte bancaire, carte de crédit, gestion de portefeuille)	
3. Détails de la réclamation*	
La demande doit contenir un exposé détaillé des faits[3] à l'origine de la réclamation et des démarches déjà entreprises (la description de la réclamation peut également être jointe dans un document séparé). La demande peut être introduite en langue allemande, anglaise, française ou luxembourgeoise.	

[3]Dans l'hypothèse où les faits à la base de votre réclamation sont complexes et nombreux, une présentation chronologique peut s'avérer nécessaire.

Commission de Surveillance du Secteur Financier

4. Liste des documents à joindre à la demande (*documents obligatoires)	
Nous vous prions de joindre à votre demande une copie de tous les documents suivants :	
Document N°1	Lettre, fax ou courriel adressé au préalable à la direction du professionnel.* En effet, la CSSF accepte seulement les réclamations pour lesquelles le réclamant s'est adressé au préalable à la personne responsable du traitement des réclamations au niveau de la direction du professionnel.
Document N°2	**Réponse du professionnel*** 2.1 Si vous avez reçu une réponse du professionnel: **copie de la réponse** au document N°1 et indication de la raison pour laquelle la réponse du professionnel n'est pas satisfaisante ou 2.2 Si vous n'avez pas reçu de réponse du professionnel: confirmation que vous n'avez pas obtenu de réponse dans le délai d'un mois à partir de l'envoi du document N°1. Si vous n'avez pas obtenu de réponse, veuillez **cocher la case suivante** : ☐
Document N°3	Lorsque le demandeur est une personne physique: une copie d'une pièce d'identité en cours de validité (carte d'identité, passeport ou document similaire). *
Document N°4	Lorsque le demandeur est une personne morale: une copie d'une pièce d'identité en cours de validité (carte d'identité, passeport ou document similaire) de la personne physique représentant la personne morale ainsi qu'un document officiel (par ex. extrait du registre de commerce et des sociétés) attestant le pouvoir de représenter la personne morale.*
Document N°5	Si vous êtes un tiers (par ex. avocat) représentant le demandeur personne physique ou bien la personne physique représentant le demandeur personne morale: copie du pouvoir de représentation.*

Commission de Surveillance du Secteur Financier

5. Confirmations requises	
Donnez votre confirmation/accord comme suit :	
▪ Je confirme que ma réclamation (/la réclamation de mon mandant) n'a pas étéprécédemment ou n'est pas actuellement examinée par une autre entité de règlement extrajudiciaire des litiges, un arbitre, un tribunal arbitral ou une juridiction, au Luxembourg ou à l'étranger.	☐
▪ Je suis (/mon mandant est) d'accord avec les conditions d'intervention de la CSSF ensa qualité d'organe de résolution extrajudiciaire de ma réclamation suivant la règlementation applicable.	☐
▪ J'autorise expressément la CSSF à transmettre la demande (y compris les piècesjointes) ainsi que toute correspondance ou information futures au professionnel visé par la demande.	☐
▪ Je confirme que ma réclamation a été introduite auprès de la CSSF dans un délai nedépassant pas un an à compter de la date à laquelle j'ai introduit ma réclamation auprès du professionnel.	☐
▪ Je confirme que je suis (/mon mandant est) informé/e du fait que j'ai la possibilité de me retirer de la procédure à tout moment. Je notifierai (/mon mandant notifiera) cette décision au professionnel et à la CSSF dans un délai raisonnable par écrit ou sur un support durable.	☐

Signature : _____ Date et lieu :