

**Tableau recensant les réclamations enregistrées par le professionnel (Article 16(3) alinéa 1er du Règlement CSSF N°16-07 relatif à la résolution extrajudiciaire des litiges)**

COMMISSION DE SURVEILLANCE

DU SECTEUR FINANCIER

283, route d’Arlon L-1150 Luxembourg

BP : L-2991 Luxembourg

|  |  |
| --- | --- |
| 1. DONNEES GENERALES SUR VOTRE ETABLISSEMENT | |
| 1.1 Dénomination de l’établissement |  |
| 1.2 Numéro signalétique**[[1]](#footnote-1)** |  |
| 1.3 Nom du responsable au niveau de la direction pour le traitement des réclamations |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **2. LES RECLAMATIONS ENREGISTREES PAR VOTRE ETABLISSEMENT** | |
| **2.1. Informations générales sur les réclamations** | |
| 2.1.1. Période de référence | Du       au |
| 2.1.2. Nombre total des réclamations dont votre établissement a été saisi pendant la période de référence |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **2.2. Nombre de réclamations par catégories** | |
| **Catégories** | **Nombre de réclamations** |

|  |  |
| --- | --- |
| **Réclamations ne concernant pas un produit ou service précis** | |
| Comportement du personnel |  |
| Tarification en général |  |
| Secret bancaire |  |
| Fiscalité |  |
| Communication de documents (extraits, relevés etc.) |  |
| Successions |  |
| Garanties / Sûretés |  |
| Conseil en assurances |  |
| Autres (prière de préciser) |  |
|  |  |
| **TOTAL** |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Comptes et services de paiement** | |
| Refus d’ouverture d’un compte |  |
| Dénonciation du compte |  |
| Blocage du compte |  |
| Contestation d’une opération |  |
| Exécution d’une transaction |  |
| Prélèvement cash au guichet |  |
| Tarification |  |
| Autres (prière de préciser) |  |
|  |  |
| **TOTAL** |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Produits d’épargne** | |
| Dénonciation du compte d’épargne |  |
| Rendement |  |
| Tarification |  |
| Autres (prière de préciser) |  |
|  |  |
| **TOTAL** |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Crédits à la consommation** | |
| Refus d’octroi de crédit |  |
| Dénonciation du crédit |  |
| Demande de réaménagement de la dette |  |
| Remboursement anticipé |  |
| Taux d’intérêt |  |
| Conseil et informations |  |
| Tarification |  |
| Autres (prière de préciser) |  |
|  |  |
| **TOTAL** |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Crédits immobiliers** | |
| Refus d’octroi de crédit |  |
| Dénonciation du crédit |  |
| Demande de réaménagement des dettes |  |
| Remboursement anticipé |  |
| Taux d’intérêt |  |
| Conseil et informations |  |
| Tarification |  |
| Autres (prière de préciser) |  |
|  |  |
| **TOTAL** |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Crédits aux professionnels[[2]](#footnote-2)/Autres crédits** | |
| Refus d’octroi de crédit |  |
| Dénonciation du crédit |  |
| Demande de réaménagement des dettes |  |
| Remboursement anticipé |  |
| Taux d’intérêt |  |
| Conseil et informations |  |
| Tarification |  |
| Autres (prière de préciser) |  |
|  |  |
| **TOTAL** |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Contrats épargne-logement** | |
| Dénonciation du contrat |  |
| Rendement |  |
| Rachat du contrat |  |
| Conseil et informations |  |
| Tarification |  |
| Autres (prière de préciser) |  |
|  |  |
| **TOTAL** |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Cartes de paiement** | |
| Refus d’octroi d’une carte |  |
| Refus augmentation limite d’utilisation |  |
| Reprise de la carte |  |
| Utilisation non autorisée |  |
| Prélèvement cash (ATM) |  |
| Blocage de la carte |  |
| Tarification |  |
| Autres (prière de préciser) |  |
|  |  |
| **TOTAL** |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Web Banking** | |
| Indisponibilité du service |  |
| Défaillance technique |  |
| Autres (prière de préciser) |  |
| **TOTAL** |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Coffre-fort** | |
| Accès au coffre-fort |  |
| Tarification |  |
| Autres (prière de préciser) |  |
|  |  |
| **TOTAL** |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Activité d’investissement** | |
| Conflit d’intérêts |  |
| Différend sur exécution d’ordre |  |
| Qualité du conseil |  |
| Performance de l’investissement |  |
| Non-respect du profil d’investissement du client |  |
| Non-respect du contrat de gestion |  |
| Transfert du portefeuille / de titres |  |
| Tarification / Commissions |  |
| Autres (prière de préciser) |  |
| **TOTAL** |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Organismes de placement collectif** | |
| Prospectus |  |
| Politique d’investissement |  |
| Souscriptions / Rachats d’actions/parts |  |
| Obligations des banques dépositaires |  |
| Document publicitaire |  |
| Erreur de calcul de la VNI |  |
| Administration de fonds d’investissement |  |
| Qualité du service en général |  |
| Autres (prière de préciser) |  |
|  |  |
| **TOTAL** |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Autre catégorie de réclamations** (prière de préciser) | |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
| **TOTAL** |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Autre catégorie de réclamations** (prière de préciser) | |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
| **TOTAL** |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Autre catégorie de réclamations** (prière de préciser) | |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
| **TOTAL** |  |

1. y compris lettre “B” (Banque), “P” (PSF), etc. indiquant le type d’activité de l’établissement [↑](#footnote-ref-1)
2. Prêts d’investissement, lignes de crédit etc. [↑](#footnote-ref-2)