

**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)