

Luxembourg, le 5 avril 1995

A tous les établissements de crédit
et autres professionnels du secteur
financier soumis à la surveillance
de l'IML.

CIRCULAIRE IML 95/118

Concerne: Le traitement des réclamations de la clientèle.

Mesdames, Messieurs,

La part que prennent les opérations avec la clientèle privée sur la place financière de Luxembourg, confère une importance particulière à ce que les professionnels du secteur financier accordent un traitement adéquat aux réclamations en provenance de leur clientèle.

En effet, l'obligation de fournir une réponse appropriée à ces réclamations ne relève pas seulement pour chaque professionnel de la déontologie élémentaire; elle est aussi une composante essentielle de l'image de marque du secteur et fait partie pour chaque établissement de la protection de son fonds de commerce.

Pour la direction d'un établissement, de même que pour l'IML en tant qu'autorité de surveillance prudentielle du secteur financier, les réclamations de la clientèle peuvent être des symptômes révélateurs de dysfonctionnements.

Jusqu'ici le nombre des réclamations de clients qui sont parvenues jusqu'à l'IML peut être considéré comme relativement peu élevé par rapport au nombre des établissements surveillés et par rapport au nombre de clients individuels; en outre ces réclamations n'ont concerné qu'une cinquantaine de banques avec une assez forte concentration sur un nombre de banques très limité.

La présente circulaire a pour objet en premier lieu de formuler à l'adresse des banques et autres PSF un certain nombre de recommandations qui devraient leur faciliter la prise en charge de réclamations de leurs clients et qui devraient éviter dans la plupart des cas que le client n'en appelle à l'IML.

En second lieu, la circulaire a pour objet d'informer les banques et PSF de la façon dont l'IML intervient lorsqu'il reçoit une réclamation d'un client.

Le traitement des réclamations au niveau des professionnels financiers.

Un client qui adresse une réclamation à un professionnel, sera d'autant plus disposé à accepter la réponse ou la proposition de règlement du professionnel et à lui renouveler sa confiance, s'il voit que sa réclamation est prise au sérieux et traitée avec la diligence, la transparence et l'objectivité requises.

A cet effet, les banques et PSF devraient disposer d'une structure et d'instructions internes précises pour l'accueil et le traitement des réclamations de la clientèle.

Lorsque le service, contre lequel la réclamation s'adresse, ne peut pas lui-même fournir directement au client une réponse satisfaisante pour ce dernier, un supérieur hiérarchique ou un service chargé des réclamations de la clientèle doit être désigné, auquel le service en cause doit de sa propre initiative transmettre le dossier. En même temps, il doit informer le client du nom et des coordonnées de celui qui sera désormais en charge de son dossier, afin d'éviter que le client ne soit confronté à une organisation opaque.

Un membre de la direction doit être désigné comme responsable pour le traitement des réclamations de la clientèle. Les réponses fournies aux clients le seront sous son autorité. Chaque banque et PSF est invité à communiquer à l'IML le nom de ce dirigeant responsable.

Le traitement d'une réclamation doit être guidé par le souci de l'objectivité et de la recherche de la vérité. En aucun cas, le professionnel ne doit chercher à camoufler ou à couvrir une faute de sa part ou de celle de ses employés. La réponse fournie au client, si elle est négative, devra indiquer les raisons qui la motivent.

L'efficacité du traitement des réclamations dépend également de sa diligence. Les cas simples recevront normalement une réponse endéans quelques jours. Dans des cas plus complexes, un accusé de réception devra en tout cas être donné rapidement afin de maintenir un bon contact avec le client.

Même s'il faut présumer, jusqu'à preuve du contraire, qu'une réclamation est faite de bonne foi, le cas contraire peut se présenter. Il incombe alors au professionnel financier de mettre fin de façon déterminée et ordonnée à une relation qui n'est plus basée sur la confiance.

Le traitement des réclamations au niveau de l'IML.

Alors que l'IML a toujours eu à traiter des réclamations qui lui étaient adressées par des clients des établissements soumis à sa surveillance, l'article 58 de la loi du 5 avril 1993 relative au secteur financier confère une compétence spécifique à l'IML en la matière. En effet, l'article 58 dispose que : "L'IML est compétent pour recevoir les réclamations des clients des personnes soumises à sa surveillance et pour intervenir auprès de ces personnes, aux fins de régler à l'amiable ces réclamations."

L'intervention de l'IML sur base de l'article 58 est faite en sa qualité d'autorité publique. S'il vise à régler à l'amiable les réclamations qu'il reçoit, il le fait sur base de l'autorité que la loi lui confère, et il n'intervient ni comme un juge ou arbitre qui rend une sentence obligatoire, ni comme un "ombudsman" qui par définition est une personne chargée de défendre les droits du citoyen face aux pouvoirs publics.

Indépendamment de sa mission consistant à intervenir aux fins d'un règlement à l'amiable sur base de l'article 58, lorsque l'IML est informé par une réclamation d'un client ou constate à propos d'une telle réclamation, qu'un professionnel soumis à sa surveillance n'a pas respecté les dispositions légales, réglementaires ou statutaires le concernant, il prend les mesures qui lui incombent en vertu de sa mission légale.

Lorsque l'IML reçoit une réclamation d'un client, et à moins que cela ne ressorte des indications fournies par ce dernier, il demande au client s'il a déjà réclamé auprès du professionnel et quelle réponse lui a été fournie. Si le client n'a pas épuisé les recours auprès du professionnel, l'IML l'invite à ce faire en premier lieu, en fournissant

au besoin au client l'indication du dirigeant responsable pour le traitement des réclamations de la clientèle auprès de la banque ou du PSF en cause, et en priant le client de l'informer de la suite réservée à sa réclamation aux fins d'une éventuelle intervention ultérieure.

Lorsque le client a reçu de la part du professionnel une réponse négative définitive ou lorsque le professionnel ne répond pas au client, l'IML intervient auprès du professionnel en lui adressant copie de la réclamation du client avec prière de prendre position. L'IML informe le client du fait de cette intervention.

Le professionnel est tenu de fournir à la demande de l'IML une réponse et une coopération aussi complètes que possible (art. 40).

Si les parties sont d'accord et s'il le juge utile, l'IML peut organiser une réunion avec les parties.

Lorsque l'IML est en possession d'un dossier qu'il juge complet, il formule un avis motivé. S'il arrive à la conclusion que la réclamation du client n'est pas fondée, il en informe le client et le professionnel. S'il arrive à la conclusion que la réclamation du client est en tout ou en partie fondée, il informe le professionnel de son avis motivé et il informe le client de ce qu'il a transmis son avis au professionnel. Il invite en même temps les parties à se contacter pour régler leur différend au vu de son avis et à le tenir informé de la suite qu'elles y réservent. Si les parties informent par la suite l'IML qu'elles ne peuvent ou ne veulent pas régler à l'amiable leur différend, l'IML informe le client du recours contentieux qui lui est ouvert.

Si l'une des parties à une réclamation en a saisi un tribunal, l'IML cesse son intervention sur base de l'article 58.

Veillez recevoir, Mesdames, Messieurs, l'assurance de nos sentiments très distingués.

INSTITUT MONETAIRE LUXEMBOURGEOIS

Jean GUILL
Directeur

Jean-Nicolas SCHAUS
Directeur

Pierre JAANS
Directeur général