



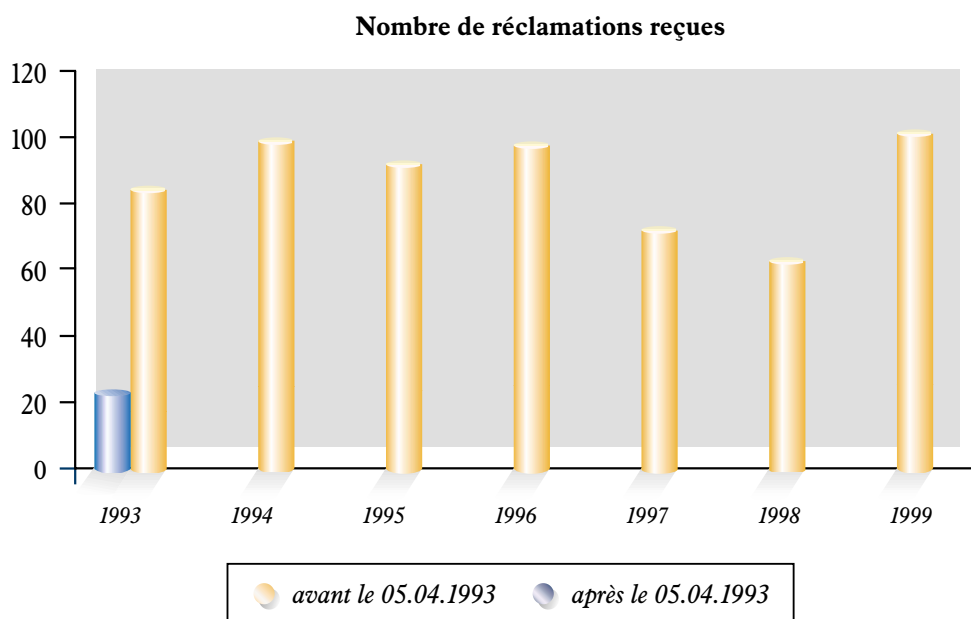
## CHAPITRE V

### *Les réclamations de la clientèle*

1. Analyse des réclamations de la clientèle traitées en 1999
2. Les ordres téléphoniques
3. La vérification des pièces comptables produites par les banques

## 1. Analyse des réclamations de la clientèle traitées en 1999

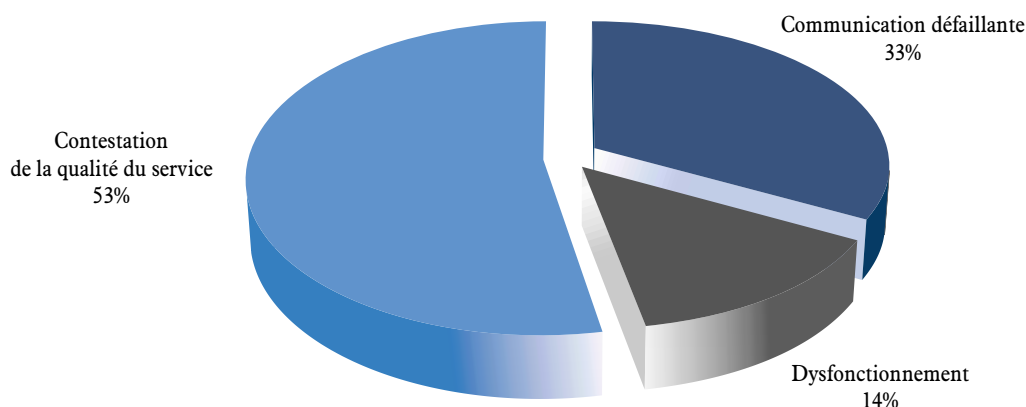
A compter du 1<sup>er</sup> janvier 1999, il a été décidé de centraliser au sein d'une cellule rattachée à la direction générale le traitement de toutes les réclamations déposées auprès de la Commission de surveillance du secteur financier au titre de l'article 58 de la loi modifiée du 5 avril 1993 relative au secteur financier. La présente analyse concerne donc pour la première fois à la fois les réclamations déposées contre les banques et contre les autres professionnels du secteur financier. Si cette année a vu une augmentation sensible du nombre de réclamations par rapport aux années précédentes, rien ne permet pourtant d'en déduire une dégradation dans la qualité des services prestés.



Parmi les 104 réclamations reçues par la Commission de surveillance en 1999, 95 visaient des banques et 9 des autres professionnels du secteur financier. 92 émanaient de particuliers et 12 de personnes morales. De façon générale, on remarquera que le nombre de réclamations reste toujours infime par rapport au nombre de clients que compte la place financière luxembourgeoise. Par ailleurs, le fait qu'une réclamation est traitée par les services juridiques de la CSSF n'induit en rien une faute de la banque. La procédure prévoit en effet que dès lors que le client argue d'un préjudice matériel et qu'il est déjà en possession d'une prise de position écrite de la banque ne le satisfaisant pas, la Commission de surveillance prenne en compte sa réclamation en la transmettant à l'établissement concerné. Ceci ne préjuge en rien de son opinion sur le dossier ni de l'issue de celui-ci. Aussi, parmi les réclamations prises en compte dans la présente statistique, en est-il qui dès l'abord sont apparues comme étant sans fondement.

Le nombre total des banques visées par les réclamations reste stable par rapport à la période précédemment étudiée puisqu'il se monte à 40 contre 38 en 1998. Une classification des réclamations selon leur objet est représentée dans le graphique ci-dessous étant entendu qu'une seule réclamation peut porter sur plusieurs objets.

### Répartition des réclamations selon objet



Il a paru utile de décrire certains cas auxquels la CSSF a été confrontée afin d'en dégager, autant que faire ce peut, des enseignements.

## 2. Les ordres téléphoniques

L'usage, consacré par une clause des conditions générales des banques, est d'exécuter les ordres donnés par téléphone par le client sans attendre de confirmation écrite. La Commission de surveillance est cependant d'avis qu'il est de l'intérêt commun de la banque et du client d'avoir une trace écrite de la volonté de ce dernier afin d'éviter dans la mesure du possible tout malentendu. Ainsi, la cellule «litige et autorisations» a-t-elle eu l'occasion d'intervenir dans un différend entre une banque et son client, tous deux d'égale bonne foi:

Le litige portait sur l'exécution d'un ordre de vente de titres se trouvant dans le portefeuille du client. Dans un premier temps, le client avait donné l'ordre de vente, puis après une longue discussion avec le gestionnaire affirmait s'être ravisé et avoir retiré l'ordre. Le gestionnaire de son côté avait exécuté l'ordre n'ayant pas considéré que son client l'avait formellement retiré. Après écoute de l'enregistrement téléphonique y relatif et discussion de son contenu avec la banque, cette dernière a fini par indemniser son client. D'une façon générale, il convient de faire remarquer que les litiges liés aux ordres téléphoniques sont insolubles lorsqu'il n'y a ni trace écrite, ni enregistrement dans la mesure où la CSSF ne dispose d'aucun élément permettant de départager les parties. Tout accord conclu entre un client et son gestionnaire doit faire l'objet d'un écrit dûment signé par le client. De même tout changement dans les modalités de l'accord devra être consigné par écrit.

Ainsi, la CSSF a eu à traiter le cas d'un client ayant signé un contrat de gestion discrétionnaire prévoyant dans quelles catégories de titres et dans quelles proportions son portefeuille devait être investi. Les conditions du marché ayant changé, la banque changea la stratégie en question en se contentant de l'accord verbal du client, accord que le client affirma n'avoir jamais donné lorsque la nouvelle stratégie en question se solda par de lourdes pertes à la suite d'une brutale chute des cours. Les parties mènent actuellement des discussions afin de régler à l'amiable cette affaire.





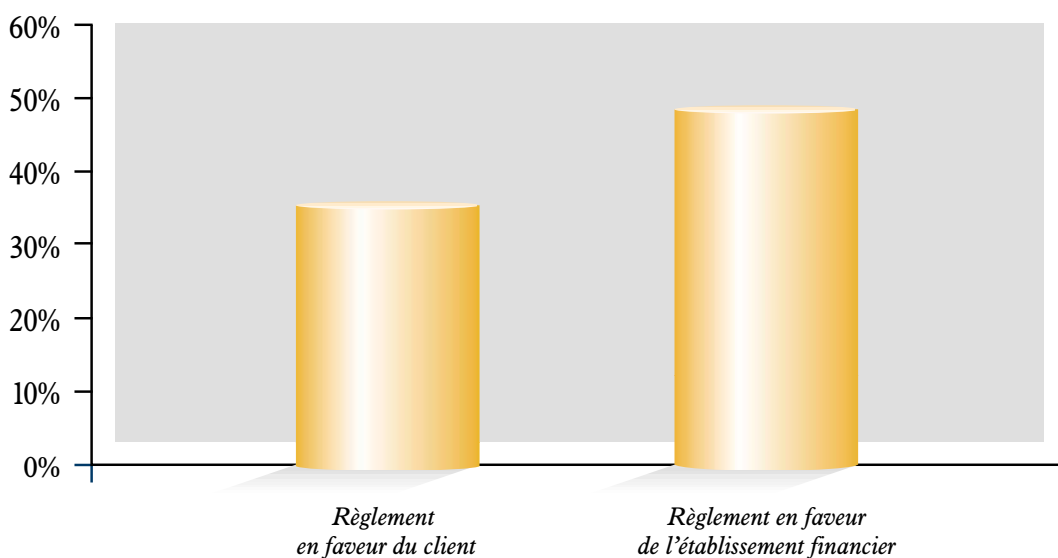
### 3. La vérification des pièces comptables produites par les banques

Les banques remettent régulièrement à leurs clients des pièces destinées à prouver l'exécution de l'opération effectuée pour leur compte. Ces pièces, qu'ils s'agissent de quittances de retrait ou de versement, d'extraits de compte, de relevés de portefeuille, doivent en principe faire l'objet d'un contrôle attentif à la fois de la banque et du client: la vérification du client permet à celui-ci de relever les éventuelles erreurs de la banque et d'en obtenir la rectification, la banque induisant de son côté du silence gardé par son client l'accord de celui-ci aux opérations effectuées. Or, ceci ne vaut que si le document produit par la banque est suffisamment clair et lisible pour être compris d'un profane.

Par ailleurs, il est de l'intérêt de la banque elle-même de vérifier soigneusement les pièces qu'elle remet à ses clients. Elle ne doit en effet pas perdre de vue que la pièce en question peut faire preuve contre elle comme le démontre le cas suivant:

Ayant délivré, selon ses dires, une quittance erronée à propos d'une opération de change en florins, une banque s'est trouvée dans l'incapacité d'apporter la preuve de la réalité de l'opération. De ce fait, elle s'est vue contrainte d'indemniser un client, qui avait déposé réclamation sur base de la quittance qui lui avait été remise.

**Résultats de l'intervention de la Commission de surveillance**



*Remarque:*  
le présent tableau n'offre pas d'éléments de comparaison avec les années précédentes, les critères de répartition ayant été affinés aux fins d'établissement de la présente statistique.

Du nombre de réclamations reçues durant la période sous rubrique, 74 ont pu être clôturées dont 32 ont vu le client obtenir gain de cause. 30 dossiers sont encore en instance de traitement. Parmi les cas réglés cette année, citons le cas suivant:

Un gestionnaire de fortune a ouvert pour ses clients des comptes individuels auprès d'une banque luxembourgeoise. Le rôle de la banque devait se limiter à celui de banque dépositaire, le gestionnaire seul déterminant avec ses clients la stratégie à mener. Conformément à cette stratégie, la banque octroya à chacun des clients concernés un crédit lombard leur permettant d'investir dans des «floating rate notes». Cette politique était suivie depuis plusieurs années quand la banque exigea brusquement des clients un apport de fonds supplémentaire afin de respecter les marges de sécurité fixées, faute de quoi elle liquiderait les titres gagés à son profit. Les clients visés ont contesté cette façon d'agir auprès de la CSSF. Suite à l'intervention de ses services auprès de la banque, celle-ci a dû admettre que le cours des titres mentionnés sur les relevés qu'elle communiquait régulièrement tant aux clients qu'au gestionnaire ne reflétaient plus à partir d'un certain moment leur valeur réelle sur le marché. L'analyse du dossier a permis de conclure que la banque ne s'était pas conformée à son obligation d'information vis-à-vis de ses clients et les avait ainsi mis dans l'incapacité de prendre en connaissance de cause les décisions stratégiques relatives à leurs avoirs. La CSSF a donc insisté pour que la banque trouve un arrangement qui soit acceptable pour tous les clients concernés. Aussi cette dernière a-t-elle tenu compte de ces observations en affirmant sa volonté de régler cette affaire en contribuant à la réparation du préjudice subi par les clients.