



CHAPITRE VI

Les réclamations de la clientèle

Analyse des réclamations de la clientèle traitées en 2000

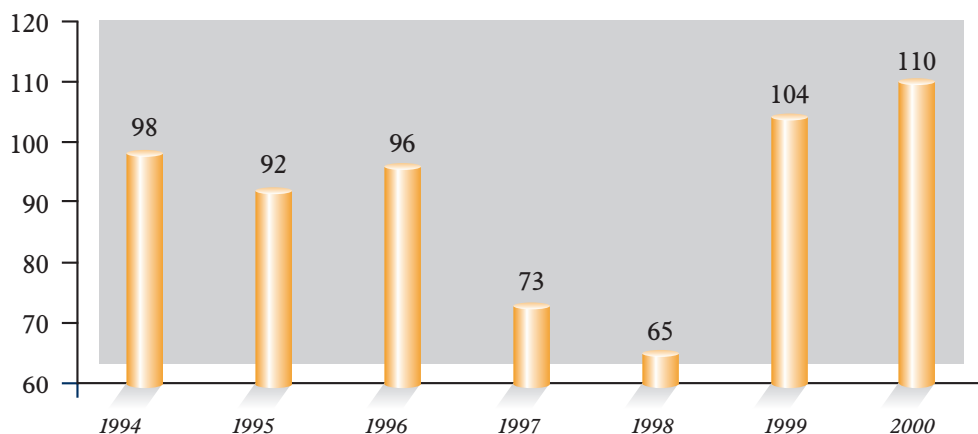
Analyse des réclamations de la clientèle traitées en 2000

La loi confère à la Commission de surveillance du secteur financier une mission de médiateur entre la clientèle et les établissements surveillés. Aux termes de l'article 58 de la loi modifiée du 5 avril 1993 relative au secteur financier, la CSSF «est compétente 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'analyse présente les réclamations déposées auprès de la CSSF contre les banques et contre les autres professionnels du secteur financier et traitées par la cellule en charge des litiges.

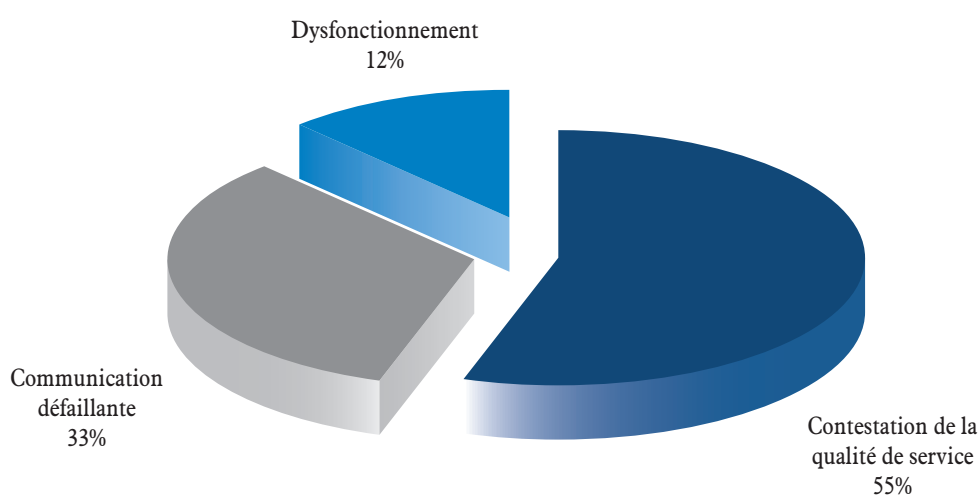
Parmi les 110 réclamations reçues par la Commission de surveillance en 2000, 102 visaient des banques et 8 des autres professionnels du secteur financier. 108 émanaient de particuliers et 2 de personnes morales.

Nombre de réclamations reçues



Le nombre total des banques visées par les réclamations reste stable par rapport à la période précédemment étudiée, puisqu'il se monte à 38 contre 40 en 1999. 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



Cette année encore certains cas ont plus particulièrement attiré notre attention:

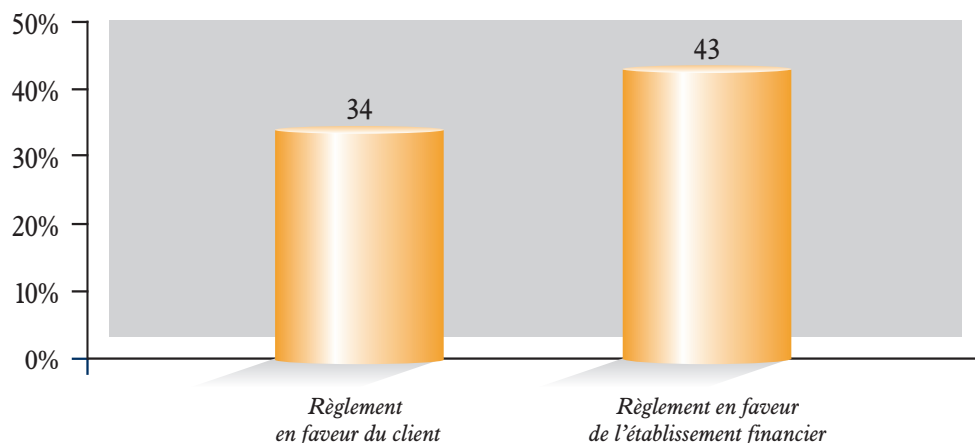
La problématique des ordres passés par téléphone déjà abordée l'an passé a pris une acuité particulière dans la mesure où l'usage du téléphone et du fax s'est trouvé au centre de détournements de fonds dont ont été victimes certaines banques et certains clients de nationalité argentine. En effet selon un scénario pouvant varier de cas en cas mais obéissant à un schéma identique, des gestionnaires ont reçu, de la part de personnes se présentant comme les titulaires argentins de comptes soit dormants soit à mouvements limités, ordre de transférer une somme considérable sur un compte à l'étranger. Quelles qu'aient été les précautions dont chacune des banques visées a pu s'entourer pour s'assurer de l'identité du client et bien que chacune ait exigé un fax de confirmation, elle a ensuite reçu du titulaire du compte une réclamation selon laquelle il contestait avoir donné l'ordre de transfert et exigeait de la banque la restitution immédiate du montant transféré. Devant l'augmentation des cas de ce type, la CSSF a jugé nécessaire d'écrire à l'ABBL afin que celle-ci mette ses membres en garde et leur rappelle les précautions à prendre. Nous rappelons ici que les comptes dormants doivent faire l'objet d'une surveillance particulière. L'exécution d'un ordre de transfert reçu sur ce type de compte doit être autorisée par un supérieur hiérarchique. La banque devra autant que faire se peut tenter de contacter le client pour vérifier l'ordre en question. En tout état de cause vu l'impossibilité de vérifier l'authenticité d'une signature sur fax, il serait judicieux que la banque exige de recevoir confirmation de l'ordre par courrier.

On notera également cette année une recrudescence des réclamations liées de façon plus ou moins directe au départ d'un gestionnaire qui tente de convaincre de façon souvent pressante les clients dont il avait la charge de le suivre auprès de son nouvel employeur. Le problème peut revêtir 2 formes différentes:

- 1) Le client qui ne désire pas quitter le professionnel financier s'offusque auprès de celui-ci d'être sollicité contre son gré par son ancien gestionnaire et se plaint que celui-ci fasse usage des données confidentielles le concernant et dont il a eu connaissance à son service.
- 2) Le client qui désire suivre son gestionnaire auprès du nouvel employeur de celui-ci reproche au professionnel financier de ne pas mettre toute la diligence et la célérité nécessaires au transfert de ses avoirs.

A cet égard nous estimons utile de rappeler que les professionnels du secteur financier sont tenus d'observer sur ce point les principes énoncés dans la circulaire CSSF 2000/15.

Résultat de l'intervention de la Commission de surveillance



Du nombre de réclamations reçues durant la période sous rubrique, 77 ont pu être clôturées dont 34 ont vu le client obtenir gain de cause. 33 dossiers sont encore en instance de traitement. Nous devons noter que les professionnels du secteur financier ne se conforment pas toujours à l'avis motivé de la CSSF.

Ainsi dans le cas suivant:

Le gérant d'une société, désirant s'assurer avant de livrer ses marchandises à l'étranger que le paiement sera effectué, demande conseil à son agence bancaire. Celle-ci lui recommande d'obtenir de la banque de l'acheteur confirmation que les fonds ont été transférés. Le client suit le conseil et présente ensuite le document à son agence pour vérification. Suite à l'aval de celle-ci, il effectue la livraison pour s'apercevoir ensuite que le document reçu était un faux. La banque refuse de l'indemniser au motif qu'elle n'était nullement tenue de fournir ce service et ce à titre gratuit. Or si nous reconnaissons que les banques ne sont tenues que d'une obligation générale d'information et de conseil et nullement d'une assistance juridique gratuite, nous considérons que dans la mesure où la banque accepte de fournir ledit service, elle engage sa responsabilité et doit s'en acquitter en prenant toutes les précautions requises. Quoique disposée à faire un geste dans cette affaire, la banque a cependant refusé d'indemniser totalement le client.



François HENTGEN



Anne CONRATH

Coopération européenne des systèmes de recours extrajudiciaire: lancement public du réseau de recours extrajudiciaire transfrontalier dans le domaine des services financiers

Deux réunions se sont tenues cette année au cours desquelles a été discuté le protocole d'accord destiné à assurer les conditions de coopération des différents systèmes.

Lors d'une réunion qui s'est tenue le 31 janvier 2001 auprès de la Commission européenne à Bruxelles et qui réunissait les organismes nationaux de règlement extrajudiciaire des différends dans le secteur financier, a été lancé le réseau de coopération communautaire dans le domaine de la résolution extrajudiciaire des litiges transfrontaliers entre consommateurs et fournisseurs de services financiers.

L'initiative de la Commission européenne vise à établir une base de données des organismes chargés du règlement extrajudiciaire des différends existant dans les différents Etats membres afin d'aider le consommateur à mieux faire valoir ses droits dans la pratique. La Commission est d'avis que cette base de données facilitera par ailleurs le rapprochement des organismes en question et leur permettra une collaboration active dans la résolution des litiges à caractère transfrontalier. Au 31 janvier 2001, 36 organismes ont adhéré au protocole d'accord en la matière.

Pour le Luxembourg, la Commission de surveillance du secteur financier et le médiateur en assurances mis en place et géré paritairement par l'Association des compagnies d'assurances (ACA) et l'Union luxembourgeoise des consommateurs (ULC) participeront au réseau de coopération.

