

VIII

LES RÉCLAMATIONS DE LA CLIENTÈLE

1. Analyse des réclamations traitées en 2002
2. Réseau FIN-NET, le réseau transfrontalier extrajudiciaire de plaintes concernant les services financiers

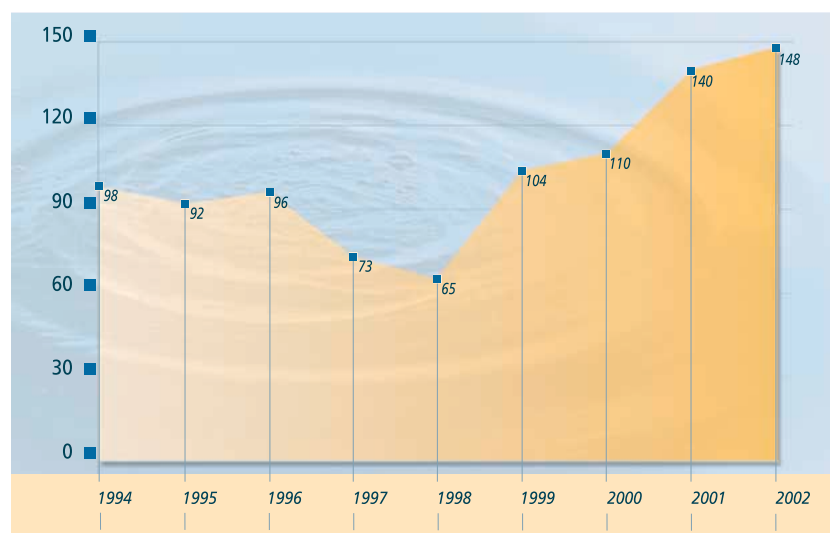
1. Analyse des réclamations traitées en 2002

La loi modifiée du 5 avril 1993 relative au secteur financier confère à la CSSF une mission de médiateur entre la clientèle et les établissements surveillés. Selon les termes de l'article 58, 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».

Au sein de la CSSF, ces réclamations sont traitées par le Secrétariat général.

L'analyse des réclamations dont la CSSF a été saisie au cours de l'année 2002 permet de constater que parmi les 148 réclamations reçues en 2002, 140 visaient les banques et 8 les PSF. 137 réclamations émanaient de particuliers et 11 étaient déposées par des personnes morales. La comparaison des chiffres avec ceux de l'année précédente montre qu'il n'y a pas eu d'augmentation sensible des réclamations en 2002.

Nombre de réclamations



Parmi les réclamations soumises à la CSSF, on peut distinguer trois catégories :

1. Gestion de fortunes

Il s'agit de réclamations concernant la gestion discrétionnaire (existence effective ou non d'un mandat de gestion, inobservation par le professionnel des orientations d'investissement, différends concernant les frais et les commissions, l'absence d'information du client quant aux risques d'investissement) ainsi que des problèmes y relatifs. Cette catégorie englobe également les différends liés à l'absence d'information du client sur les risques propres à certains produits financiers ainsi que des problèmes relatifs à l'exécution incorrecte d'ordres des clients et au transfert des avoirs.

2. Opérations bancaires

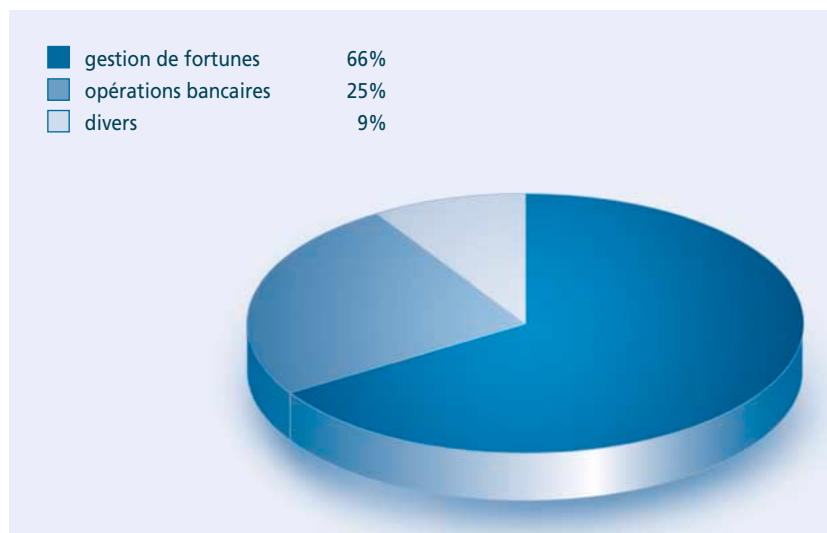
Il s'agit de problèmes surgissant à l'occasion d'opérations bancaires courantes, en dehors de la gestion de fortunes. Ainsi y a-t-il eu des contestations relatives aux frais, aux commissions ou au taux d'intérêt, à la clôture de comptes, au transfert de fonds, à des demandes de pièces, au respect des conditions générales et aux virements transfrontaliers.

3. Divers

Certaines réclamations soumises à la CSSF concernent des problèmes de faux chèques, de successions ou de non-respect du secret bancaire.

La classification des réclamations selon leur contexte est illustrée dans le graphique ci-dessous.

Répartition des réclamations selon leur objet



Des 148 réclamations reçues durant l'année 2002, 87 ont pu être clôturées en 2002. Douze autres dossiers ayant été clôturés jusqu'au 1er mars 2003, 49 dossiers sont actuellement encore en cours de traitement.

Parmi les 87 dossiers clôturés en 2002, le client a obtenu satisfaction dans 26 cas. Dans 19 cas, un arrangement n'a pas été possible en raison des positions inconciliables des parties. Dans 25 cas, l'instruction du dossier par la CSSF n'a pas permis de constater un comportement fautif du côté du professionnel. L'instruction de 17 dossiers n'a pas été finalisée, en raison soit du désistement du client de sa réclamation, soit de l'incompétence de la CSSF pour en connaître.

Ci-dessous, un exemple concret illustrant l'intervention de la CSSF.

Une banque avait souscrit des parts d'un fonds d'investissement constitué sous la législation des Iles Vierges Britanniques sur instruction de plusieurs de ses clients. Les parts étaient détenues par la banque sur des comptes ouverts aux noms des clients concernés.

Par la suite, le fonds perdait la quasi-totalité de ses avoirs en raison de la mauvaise gestion. Le promoteur assumait de ses propres moyens le renflouement du fonds et proposait de racheter les actions au prix de l'investissement initial augmenté du rendement garanti. L'offre de rachat des actions détenues par la banque pour compte de ses clients était soumise à la condition que la banque indique l'identité des bénéficiaires économiques au fonds.

Or, malgré le fait que les clients avaient donné instruction à la banque de demander le rachat des parts, la banque refusa l'offre de rachat. Elle faisait valoir que la condition posée par le promoteur qui l'obligeait à indiquer les noms des bénéficiaires économiques était inacceptable puisqu'elle l'obligerait à violer le secret professionnel.

Face à l'inertie de la banque, les clients s'adressaient directement au fonds d'investissement. Celui-ci ne pouvait cependant pas faire droit à leur demande de rachat sans avoir reçu préalablement les instructions correspondantes de la banque, puisque c'était bien cette dernière qui figurait au registre des actionnaires du fonds.

La CSSF a estimé que l'argument invoqué par la banque ne justifiait pas le refus d'exécuter les instructions des clients concernés. En effet, les clients avaient donné mandat à la banque de demander le rachat des parts et ils l'avaient à cet effet expressément mandatée de dévoiler leur identité au fonds. En refusant d'exécuter les instructions de ses clients, la banque n'a pas respecté son obligation d'agir loyalement et équitablement au mieux des intérêts de ses clients que lui impose la circulaire CSSF 2000/15 concernant les règles de conduite du secteur financier.

Suite à l'intervention de la CSSF, la banque a finalement accepté de procéder au remboursement des clients pour lesquels elle détenait des parts dans le fonds.

Dans plusieurs cas, il a été constaté que des clients ont dû s'adresser à la CSSF face à l'absence de toute réaction de la part des banques ou des PSF à leur réclamation. Il est apparu que dès la première intervention de la CSSF, le problème a été réglé rapidement par le professionnel sans l'entremise de la CSSF. Dans la mesure où le professionnel sait qu'une solution rapide peut être apportée au problème qui lui est soumis par son client, il lui appartient d'y donner une suite immédiate, sans attendre que le client, face au silence du professionnel, s'adresse à la CSSF.

Force est de constater également qu'un nombre croissant de réclamations portent sur des problèmes en matière de gestion de fortunes. De nombreux litiges concernent le manque d'information du client au sujet des risques propres aux investissements souhaités par lui lors de la conclusion du contrat de gestion. Bon nombre de différends pourraient être évités si les banques et les PSF informaient leurs clients au préalable au sujet de ces risques ou s'ils s'assuraient que les clients aient bien compris les risques en question, en particulier ceux inhérents aux actions et aux produits dérivés.

En outre, la CSSF est compétente pour connaître des différends concernant les virements transfrontaliers. Cette compétence lui est expressément reconnue par l'article 41-10 de la loi modifiée du 5 avril 1993 relative au secteur financier, introduit par la loi du 29 avril 1999 portant transposition de la directive 97/5/CE concernant les virements transfrontaliers. La CSSF peut dans ce cadre intervenir à propos des différends entre un donneur d'ordre et son établissement ou entre un bénéficiaire et son établissement.

Par ailleurs, il convient que les banques et les PSF informent la CSSF, suite à l'avis qu'elle aura émis, des suites éventuelles réservées au litige, telles que le règlement de l'affaire à l'amiable ou la saisine des tribunaux.

2. Réseau FIN-NET, le réseau transfrontalier extrajudiciaire de plaintes concernant les services financiers

Dans le cadre du réseau FIN-NET, deux réunions se sont tenues le 1er février 2002 et le 17 septembre 2002 auprès de la Commission européenne à Bruxelles, réunissant les organismes chargés du règlement extrajudiciaire des litiges transfrontaliers relatifs au secteur financier de l'Espace économique européen, dont la CSSF.

Les objectifs de ces réunions consistaient notamment à faire le point sur le fonctionnement du réseau après un an de coopération sur base du protocole d'accord signé entre parties et de faire état des développements récents dans le domaine de la résolution extrajudiciaire des litiges. Le réseau ne cesse de s'accroître et le nombre d'organismes participant au réseau s'est élevé à 40 en 2002.



Services « Secrétariat Général » et « Informatique » - agents engagés en 2002

De gauche à droite :

Nadine ESCHETTE (Service Informatique)

Ngoc Dinh LUU - Christiane TRAUSSCH - Carine CONTE (Secrétariat Général)

Absente sur la photo : Natasha DELOGE

