

# CHAPITRE IX



## LES RECLAMATIONS DE LA CLIENTELE

1. Les réclamations en 2004
2. L'analyse des réclamations traitées en 2004
3. Le réseau Fin-Net, le réseau transfrontalier extrajudiciaire de plaintes concernant les services financiers

## LES RECLAMATIONS DE LA CLIENTELE

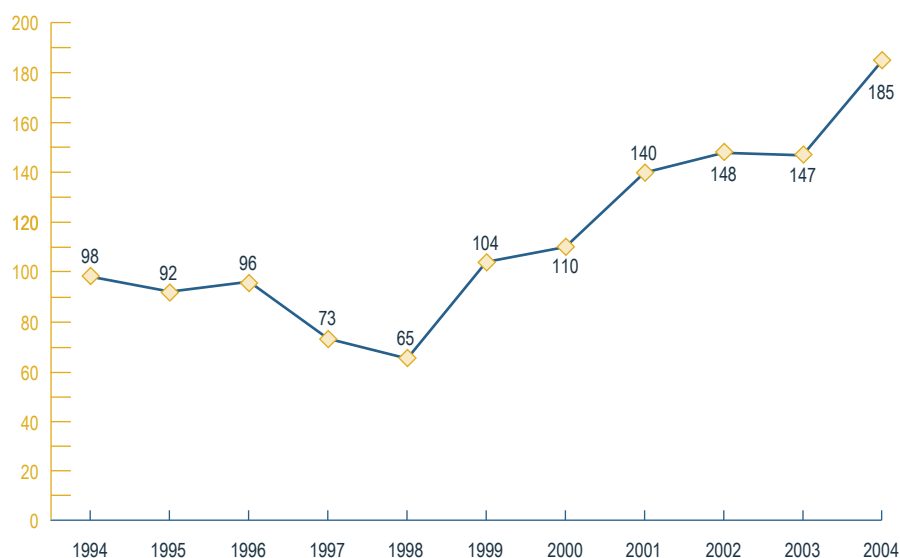
### 1. LES RECLAMATIONS EN 2004

La loi modifiée du 5 avril 1993 relative au secteur financier confère à la CSSF une mission de médiateur entre les établissements surveillés et leur clientèle. Selon les termes de l'article 58 de cette loi, 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, le traitement des réclamations est assuré par le Secrétariat Général.

En analysant le nombre de nouvelles réclamations dont la CSSF a eu à connaître au cours de l'année 2004, on constate une hausse non négligeable du nombre de réclamations. Cette hausse peut s'expliquer par une clientèle mieux informée sur les fonctions de la CSSF dans le cadre du traitement des réclamations de sorte que celle-ci a plus facilement recours à un système de règlement extrajudiciaire des litiges, système qui présente notamment les avantages de rapidité et de gratuité.

*Evolution du nombre des réclamations*



Parmi les 185 réclamations reçues en 2004, 176 ont été adressées à la CSSF par des personnes physiques et 9 par des personnes morales. 41 plaignants ont contacté la CSSF par l'entremise d'un avocat ou d'un mandataire. Une réclamation a été transmise par le Centre Européen des Consommateurs, une autre est parvenue à la CSSF dans le cadre du réseau EEJ-Net et une a été envoyée par l'Union Luxembourgeoise des Consommateurs. La majorité des réclamations (175) était dirigée contre des établissements de crédit, alors que dix réclamations concernaient des PSF.

*Nombre de réclamations traitées en 2004*

Nombre des réclamations reçues en 2004	185
Dossiers reportés de 2003	53
Total des dossiers traités en 2004	238

Répartition géographique<sup>1</sup> des 238 réclamations traitées en 2004

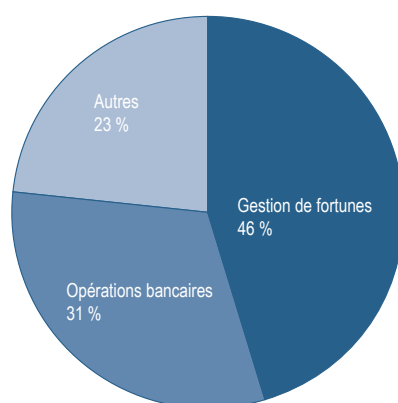
Belgique	76	Danemark	3
Allemagne	48	Pays-Bas	2
Luxembourg	48	Italie	2
France	22	Portugal	1
Angleterre	9	Autriche	1
Espagne	6	Grèce	1
Suède	3	Autres (hors UE)	16 <sup>2</sup>

Parmi les 238 dossiers traités en 2004, 189 ont pu être clôturés, les résultats de l'intervention ou le motif de la clôture étant les suivants :

<b>Dossiers clôturés</b>		<b>189</b>
Réclamations non fondées	65	
Réclamations fondées ou partiellement fondées	9 <sup>3</sup>	
Règlement à l'amiable	36	
Absence de règlement à l'amiable	25	
Désistement du client	42 <sup>4</sup>	
Autres	12 <sup>5</sup>	
<b>Dossiers en cours reportés en 2005</b>		<b>49</b>
<b>Total</b>		<b>238</b>

A noter que 16 des 49 dossiers reportés en 2005 ont pu être clôturés jusqu'au 1<sup>er</sup> mars 2005.

Répartition des réclamations (clôturées en 2004) selon leur objet



<sup>1</sup> En fonction du pays de résidence du plaignant.

<sup>2</sup> Dont Afrique du Sud 4, Suisse 2.

<sup>3</sup> Il s'agit de tous les cas où la CSSF est venue à la conclusion que la réclamation était justifiée ou pour partie justifiée, mais où aucun règlement à l'amiable n'a pu être trouvé parce que le client a refusé la proposition de règlement faite par le professionnel, même si dans certains cas les parties ont repris les négociations afin de trouver ensemble une solution à leur différend.

<sup>4</sup> Cette catégorie englobe non seulement les réclamations auxquelles le réclamant ne donne plus suite, mais également celles où le client décide de porter son affaire directement devant les tribunaux, ce qui met fin à l'intervention de la CSSF.

<sup>5</sup> Cette catégorie comprend notamment les cas dans lesquels la CSSF décide de mettre un terme à son intervention sur base de l'article 58 de la loi modifiée du 5 avril 1993 relative au secteur financier alors qu'elle constate pendant la procédure qu'une instruction judiciaire est en cours.

## LES RECLAMATIONS DE LA CLIENTELE

<b>Opérations bancaires</b>		<b>86<sup>6</sup></b>
Information incomplète du client	16	
Non-exécution ou exécution incorrecte d'ordres	17	
Frais, commissions, taux d'intérêt	25	
Virements transfrontaliers	8	
Inexécution de contrat	5	
Contestation de l'existence d'un consentement	3	
Délais d'exécution	2	
Contestations diverses <sup>7</sup>	32	
<b>Gestion de fortunes (gestion-conseil et gestion discrétionnaire)</b>		<b>59</b>
Information incomplète du client	24	
dont cas relatifs à la non-information sur les risques	11	
Gestion non professionnelle	13	
Contestation de l'existence d'un mandat de gestion discrétionnaire	9	
Non-exécution ou exécution incorrecte d'ordres	9	
Contestation de l'existence d'un consentement	6	
Non-respect du profil d'investissement	4	
Frais et commissions	4	
Inexécution de contrat	3	
<b>Autres</b>		<b>44<sup>8</sup></b>

Alors qu'en 2004, le nombre total des litiges traités par la CSSF a progressé, les réclamations relatives à la gestion de fortunes, déjà en baisse en 2003, ont continué à régresser. Ainsi, la catégorie plus générale des réclamations relatives aux opérations bancaires a pris la première place des dossiers clôturés en 2004 avec 45,5%.

- **Les réclamations en matière d'OPC**

Le service Surveillance des OPC a traité en 2004 seize réclamations en matière d'OPC introduites par des investisseurs. Quatorze dossiers ont pu être clôturés ou sont sur le point d'être clôturés. Dans deux cas, un règlement à l'amiable a pu être trouvé et dans un cas, l'investisseur s'est désisté de sa réclamation. En analysant la répartition des réclamations en matière d'OPC selon leur objet, on constate que celles ayant trait à un retardement dans le paiement du produit de rachat de parts d'OPC ainsi que celles relatives à la performance ou la politique d'investissement des OPC sont largement majoritaires.

Alors que les litiges relatifs aux OPC n'ont pas été repris dans les statistiques 2004 du Secrétariat Général, il est à noter que ces litiges seront traités par le Secrétariat Général à partir de l'année 2005.

## 2. L'ANALYSE DES RECLAMATIONS TRAITEES EN 2004

### 2.1. Opérations bancaires

La majorité des réclamations reçues en 2004 avaient pour objet des opérations bancaires en tout genre passant de l'ouverture de compte aux différentes opérations effectuées sur le compte jusqu'à la clôture.

<sup>6</sup> Certains dossiers pouvant être répartis en plusieurs sous-catégories.

<sup>7</sup> Cette rubrique rassemble des réclamations concernant des opérations bancaires journalières les plus diverses dont la plupart comporte un faible enjeu économique.

<sup>8</sup> Dont entre autres des litiges survenant dans le cadre de successions et de procédures de recherche de comptes, des problèmes liés au blocage de comptes, de difficultés de communication entre le client et le professionnel et des contestations relatives aux conditions générales.

### 2.1.1. Au moment de l'entrée en relation d'affaires

Parmi les réclamations reçues, certaines visaient la nature et l'importance des informations demandées par le professionnel lors de l'ouverture d'un compte. Ainsi, certains clients avaient des difficultés à comprendre pourquoi l'établissement de crédit les interrogeait à l'ouverture d'un compte sur leurs liens éventuels avec des hommes politiques ou hauts fonctionnaires. Les clients y voyaient une atteinte à leur vie privée. Il faut expliquer dans ce contexte que les professionnels requièrent ces informations afin de se conformer aux procédures de «due diligence» et de «know your customer» qu'ils sont obligés de mettre en place dans le cadre de la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme. Comme les établissements de crédit doivent garder leur fichier «clients» à jour dans le cadre des mesures anti-blanchiment, des informations de ce genre peuvent même être demandées aux clients de longue date. A défaut d'obtenir ces informations, certains professionnels réagissent de manière plus ferme comme le démontre la réclamation d'un client qui reprochait à l'établissement de crédit de ne pas pouvoir disposer librement de son compte, celui-ci étant bloqué jusqu'à l'obtention des informations sollicitées. Le professionnel a expliqué que la raison du blocage était le refus du client de livrer un certain nombre d'informations concernant sa situation personnelle. Au vu des lignes de conduite en matière de mesures anti-blanchiment, la CSSF n'a pas retenu de comportement fautif à l'égard de l'établissement de crédit concerné et a invité le client à fournir les renseignements demandés.

La même solution a été retenue dans un cas où un client, co-titulaire d'un compte, ne pouvait disposer du compte parce qu'il avait omis de fournir à l'établissement de crédit les informations relatives au bénéficiaire économique du compte et ce malgré plusieurs mises en demeure. La CSSF a approuvé la position de l'établissement de crédit de refuser au client de disposer de son compte jusqu'à la remise des documents requis dans le cadre de la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme.

### 2.1.2. Au cours de la relation d'affaires

La relation contractuelle entre un client et un professionnel qui repose sur la confiance mutuelle, est encadrée par les conditions générales et des contrats dont la clarté est une condition *sine qua non* pour le bon fonctionnement de la relation d'affaires. Il appartient au professionnel de faire en sorte que les documents régissant les relations entre parties ne soient pas de nature à donner lieu à des interprétations divergentes pouvant induire les clients en erreur.

Dans un cas soumis à la CSSF, les termes du contrat n'étaient pas stipulés de façon claire. Le litige en question portait sur l'interprétation à donner à la mention «aux taux offerts sur le marché des eurocrédits bancaires» contenue dans le contrat d'emprunt que le client avait conclu avec l'établissement de crédit. Alors que le client était d'avis que les «taux offerts sur le marché des eurocrédits bancaires» correspondaient aux taux Euribor, l'établissement de crédit affirmait que le contrat visait incontestablement son taux de refinancement. La CSSF est venue à la conclusion que la réclamation du client était justifiée. La formulation contestée par le client était en effet de nature à induire en erreur alors qu'elle manquait de précision et admettait deux interprétations fondamentalement différentes. Elle était dès lors contraire au point 5.6 de la circulaire CSSF 2000/15 relative aux règles de conduite du secteur financier qui dispose que toute information fournie au client doit être claire, loyale, correcte et complète et être fournie au client dans un langage compréhensible, dans une forme appropriée et en fonction de l'évaluation que le professionnel a faite des connaissances et de l'expérience du client. Suite à l'intervention de la CSSF, l'établissement de crédit a fait une proposition d'arrangement amiable au client. Par ailleurs, la CSSF a invité l'établissement de crédit, afin de lever toute ambiguïté et dans le but de prévenir des réclamations futures, à modifier la formulation de ses contrats et à préciser expressément qu'elle vise le taux de refinancement de l'établissement de crédit.

## LES RECLAMATIONS DE LA CLIENTELE

Il est important de souligner que toute modification des conditions liant le professionnel et son client doit être communiquée à ce dernier au préalable de manière claire et non équivoque. Cette information doit lui parvenir dans un délai raisonnable par lettre ou autre support. De même, toute introduction d'un nouveau tarif ou la majoration d'un tarif existant doit être portée à la connaissance du client avant son entrée en vigueur.

Tout au long de la relation d'affaires, le client est informé sur l'état de son compte au moyen d'extraits de comptes, états de fortune, relevés de compte qu'il doit signer, etc. Ces documents contiennent un certain nombre de renseignements importants, par exemple au sujet des dates valeurs. Or, les dates valeurs font régulièrement l'objet de contestations. Dans le cadre de ces réclamations, la CSSF informe les plaignants que la comptabilisation d'opérations avec dates valeurs est une pratique courante du marché financier, reconnue par la Commission européenne, qui veut par exemple que les opérations sur obligations se règlent en T+3, T étant le jour de l'opération auquel s'ajoutent trois jours ouvrables. La décision d'un établissement de crédit de mettre en compte une ou plusieurs dates valeurs relève de sa politique commerciale et tarifaire dans laquelle la CSSF ne s'immisce en principe pas, pourvu que le client en ait été valablement informé. En effet, la CSSF n'intervient auprès d'un établissement de crédit en matière de tarifs que dans la mesure où celui-ci aurait agi en violation des tarifs communiqués aux clients ou en violation d'une disposition légale.

Le problème des frais et commissions a été sous-jacent à bon nombre de réclamations reçues par la CSSF en 2004, notamment de clients étrangers qui ont contesté la facturation de toutes sortes de frais par les établissements de crédit luxembourgeois.

Ainsi, un certain nombre de réclamations ont porté sur le montant des frais de transfert de titres prélevés par les établissements de crédit. Ces frais de transfert sont généralement calculés par type de titre concerné et par ligne de titre. En principe, les conditions générales du professionnel prévoient que celui-ci est en droit de prélever des frais dont le montant exact peut être consulté sur la liste des tarifs tenue à disposition des clients. En signant les conditions générales, le client reconnaît avoir pris connaissance du contenu de ces dernières, voire avoir accepté le principe de prélèvement des frais y mentionnés. Une intervention de la CSSF dans le but de rechercher une solution à l'amiable entre le professionnel et son client n'est dès lors concevable que dans la mesure où le client n'a pas été informé au préalable sur l'existence de ces frais et commissions, respectivement n'a pas eu la possibilité de se procurer ces informations ou que l'établissement de crédit n'a pas respecté les tarifs communiqués.

Par ailleurs, la CSSF a retenu qu'un établissement de crédit qui a accordé au client pendant plusieurs années d'affilée des conditions de faveur en matière de frais lors du paiement de coupons, n'est pas obligé de continuer à appliquer ce taux de faveur. Le fait pour un établissement de crédit d'accorder à un client des conditions de faveur par rapport aux tarifs normaux figurant sur la liste des frais et commissions ne constitue pas un droit acquis pour ce dernier. L'établissement de crédit n'est en effet pas tenu d'accorder pour toute opération et pour tout temps les réductions une fois concédées. Dans la mesure néanmoins où l'établissement de crédit décide de revenir sur sa décision et d'appliquer le taux normalement en vigueur, il devrait s'abstenir de l'appliquer rétroactivement.

### 2.1.3. A la clôture des comptes

La CSSF a informé les clients concernés que la perception de frais de clôture de compte par les établissements de crédit est conforme aux pratiques en vigueur sur la place financière de Luxembourg et que la détermination de la politique tarifaire des professionnels relève en principe de la compétence et responsabilité de ces derniers. Les frais de clôture de compte couvrent pour la plupart les frais administratifs et d'organisation bancaire.

En principe, il est mis fin à une relation d'affaires entre le professionnel et le client suite à l'initiative du client. Dans un cas dont avait à traiter la CSSF, le client s'étonnait du contraire. Or, un établissement

de crédit peut clôturer un compte sans justifier sa décision sous réserve de respecter les procédures en vigueur, c'est-à-dire en général, un préavis par courrier recommandé dans un délai raisonnable, sauf existence de dispositions contraires prévues par les conditions générales.

#### 2.1.4. Successions

En 2004, la CSSF a été sollicitée à plusieurs reprises pour des problèmes survenus dans le cadre de successions. La plupart des réclamants ont rencontré des problèmes liés au secret bancaire lors de la recherche de comptes de proches défunts. Or, l'article 41 de la loi modifiée du 5 avril 1993 relative au secteur financier dispose que les professionnels sont obligés de garder secrets les renseignements leur étant confiés dans le cadre de leur activité professionnelle, et ce sous peine d'encourir des sanctions pénales. En règle générale, les héritiers ou légataires à la recherche de comptes bancaires ayant appartenu au défunt demandent par écrit aux établissements de crédit de les renseigner sur l'existence en leurs livres de comptes ayant appartenu au *de cujus*. Les réactions des établissements de crédit face à une telle demande sont des plus diverses. Le silence total gardé par un établissement de crédit peut avoir pour conséquence que les héritiers finissent par s'en plaindre auprès de la CSSF. La CSSF a informé le client qu'au Luxembourg, seul un établissement de crédit qui a constaté l'existence en ses livres d'un compte ayant appartenu au *de cujus*, est obligé de répondre positivement à la demande d'un héritier légal ou légataire universel ayant prouvé sa qualité au moyen des documents officiels requis. Cette position est conforme à une jurisprudence constante. Le secret bancaire opposable à toute personne hormis le client lui-même n'est donc pas opposable aux héritiers réservataires du client après le décès de celui-ci. Les héritiers continuent en effet la personne du client défunt et disposent en conséquence des mêmes droits à l'encontre de l'établissement de crédit que leur auteur décédé qui fut client de l'établissement de crédit.

Le secret bancaire est également invoqué dans d'autres réclamations. Ainsi, dans un litige dont la CSSF a eu à connaître, l'héritier de l'ayant droit économique d'un compte a voulu obtenir des renseignements sur le compte. Or, dans la mesure où il n'existe pas de lien contractuel entre le bénéficiaire économique et l'établissement de crédit, toute information lui a été refusée. En effet, seul le client noue une relation contractuelle envers l'établissement de crédit et devient titulaire des droits et obligations qui en découlent. L'identification du bénéficiaire économique dans le cadre de la lutte contre le blanchiment d'argent n'implique dès lors pas que ce dernier puisse se prévaloir des mêmes droits et obligations que le titulaire du compte. Ainsi, l'établissement de crédit peut légalement opposer le secret bancaire aussi bien aux bénéficiaires économiques eux-mêmes qu'à leurs héritiers ou mandataires. La réclamation n'était pas fondée d'après la CSSF.

#### 2.2. Gestion de fortunes

Le fait qu'une limite claire n'est pas respectée entre les mandats de gestion discrétionnaire et les contrats-conseils reste aussi en 2004 une cause génératrice de nombreux litiges.

On constate qu'un certain nombre de clients font confiance et laissent agir les gestionnaires à leur guise en l'absence de tout mandat de gestion discrétionnaire. Or, ces mêmes clients n'hésitent pas à invoquer l'absence de mandat de gestion discrétionnaire dès que des pertes sont réalisées, prétendant ne pas être au courant des transactions qui ont eu lieu sur leur compte.

Ainsi, dans un cas, un client a prétendu avoir subi un préjudice matériel important du fait que le professionnel a investi ses avoirs dans des produits financiers à risque, sans qu'aucun contrat de gestion discrétionnaire n'ait été signé, ni accord ou instruction donné. Après analyse des positions des deux parties, la CSSF est venue à la conclusion que le client pouvait difficilement se prévaloir de l'absence de mandat de gestion discrétionnaire alors qu'il résultait des faits, surtout du silence gardé lors des entretiens téléphoniques avec son gestionnaire ou à la réception de ses extraits de compte, que le client ne pouvait ignorer les opérations effectuées au niveau de son portefeuille.

## LES RECLAMATIONS DE LA CLIENTELE

Etant donné qu'il n'a jamais formulé d'objections à ce sujet, on peut valablement retenir qu'il y a eu, dans cette affaire, ratification tacite des écritures. En effet, le silence gardé par le destinataire à la réception des relevés de compte peut valoir approbation tacite des écritures et des conditions appliquées sans pour autant priver le client d'une action ultérieure en responsabilité. Il convient néanmoins de souligner que dans la présente affaire, l'établissement de crédit n'était pas exempt de tout reproche. En effet, celui-ci avait affirmé qu'un contrat de gestion discrétionnaire oral avait été convenu avec le client dès l'entrée en relation d'affaires et qu'un cadre général d'investissement avait été convenu, fixant les limites dans lesquelles le gestionnaire du compte était habilité à agir. Or, on pouvait dès lors reprocher à l'établissement de crédit de ne pas avoir établi d'écrit alors que la gestion discrétionnaire portait sur des investissements très risqués en valeurs technologiques. Il en résultait que l'établissement de crédit avait volontairement accepté une situation imprécise pouvant par la suite s'avérer préjudiciable pour les deux parties.

A ce sujet, la CSSF tient à rappeler les dispositions du point 5.3 de la circulaire CSSF 2000/15 relative aux règles de conduite d'après lesquelles le contrat entre parties doit mentionner au moins les objectifs de la gestion, les catégories de valeurs et instruments que le portefeuille peut comporter, les modalités d'information du client sur la gestion de son portefeuille, la durée, les modalités de reconduction et de résiliation du contrat, ainsi que le mode de rémunération du professionnel. La CSSF requiert que ces informations soient retenues par écrit et signées par les parties concernées.

Le fait que le professionnel a dans le cas susmentionné géré discrétionnairement le portefeuille composé de produits dérivés en l'absence de contrat écrit constituait un facteur aggravant vu le risque très élevé des marchés à terme. Afin d'inciter les professionnels à la prudence, le point 5.5 de la circulaire précitée oblige les professionnels à faire signer à leur client un avertissement écrit si ce dernier souhaite investir dans des produits tels que des produits dérivés ou d'autres instruments à effet de levier. Ainsi, un client ne peut reprocher à un professionnel, comme tel a été le cas dans une réclamation qui a été soumise à la CSSF, de ne pas avoir exécuté ses ordres, alors qu'il n'a jamais, en dépit des rappels de la part du professionnel, signé et retourné le document portant autorisation d'opérer sur les marchés d'options et de futures et comportant un descriptif détaillé des caractéristiques et risques de ce type d'investissements.

Dans un cas soumis à la CSSF, un client s'était plaint du fait que le professionnel l'aurait mis sous pression pour acheter des produits dérivés sans le rendre attentif aux risques encourus et qu'il aurait de ce fait méconnu la circulaire CSSF 2000/15. Or, le professionnel avait pu démontrer que le client s'était déclaré d'accord par écrit pour acheter les titres en question et que le gestionnaire avait rendu le client attentif par écrit au risque de perte de la totalité de la mise lors de l'échéance des titres concernés, en l'occurrence des options d'achat. Par ailleurs, le professionnel avait fait signer au client un avertissement écrit qui décrivait en détail les opérations à terme et qui le rendait attentif aux risques encourus. Il ne pouvait dès lors pas être reproché au professionnel de ne pas avoir respecté la circulaire CSSF 2000/15, dont notamment le point 5.5.

Dans un autre cas relevant de la gestion de fortunes, le professionnel avait pu démontrer sur base de différents rapports d'entretien que le client avait régulièrement été mis en garde contre ses décisions d'investissement que le professionnel jugeait inconsidérées. En définitive, le client se laissait toujours emporter par son goût pour les investissements à risque élevé suivant sa propre «stratégie», nonobstant les avertissements de la part du professionnel. En fait, le professionnel avait seulement conseillé le client, la décision finale ayant toujours appartenu à ce dernier. Les transcriptions des ordres démontraient que tous les ordres avaient été placés par téléphone et qu'à cette fin, le client avait signé une convention de décharge au professionnel. Finalement, le client avait été informé par écrit sur toutes les transactions et positions de compte qui ont été mises à sa disposition par la voie de la poste restante. Le client ne saurait dès lors reprocher au professionnel de ne pas lui avoir permis de prendre des décisions éclairées.



Les professionnels doivent s'informer de la situation financière de leurs clients, de leur expérience en matière d'investissement, de leurs objectifs en ce qui concerne les services demandés. Ils sont obligés de communiquer d'une manière appropriée toute information utile dans le cadre des relations avec leurs clients afin de permettre à ces derniers de prendre leur décision d'investir en pleine connaissance de cause. Certaines réclamations portent sur le fait que même si le profil de gestion d'un client a été dûment arrêté au moment de l'entrée en relation d'affaires, ce dernier reproche au professionnel de ne pas avoir respecté son profil dans le cadre du contrat-conseil signé entre parties en réalisant des achats de produits trop risqués et de ne pas avoir diversifié le portefeuille. Dans un des cas soumis à la CSSF, le professionnel, bien qu'ayant rempli son obligation de conseil, ne pouvait protéger le client contre ses propres décisions sachant que dans le cadre du contrat-conseil signé entre parties, il est tenu de suivre les ordres du client. Le rôle du professionnel se limite dans ce cas à conseiller le client dans ses décisions.

Il s'ensuit que le fait d'élaborer le profil d'un client en conformité avec les points 4.2 et 4.3 de la circulaire CSSF 2000/15 s'avère être de toute première importance et qu'un professionnel doit dès lors veiller à tenir ce profil à jour tout au long de la relation d'affaires. Un profil d'investissement non adapté aux objectifs et besoins du client est une source de réclamations, dans le cadre aussi bien de la gestion-conseil que de la gestion discrétionnaire. Afin de prévenir toute contestation ultérieure, ces profils doivent être établis par écrit. Il est conseillé de les faire contresigner par les clients et de procéder de la même façon pour toute modification ultérieure du profil.

Une réclamation avait pour objet le non-respect du profil conservateur du client qui affirmait que le professionnel avait investi de sa propre initiative dans des produits spéculatifs sans qu'il en soit informé et sans l'avoir rendu attentif aux risques y afférents. Le client avait signé un contrat de gestion discrétionnaire. Or, le profil n'avait pas été établi par écrit lors de l'entrée en relation. Par la suite, le profil du client avait, à sa demande selon les dires du professionnel, été modifié de conservateur en agressif. Le professionnel expliquait que lors de maintes entrevues, le client avait réitéré le souhait de voir gérer son portefeuille de manière spéculative et de ne pas changer cette gestion. Le client de son côté persistait à affirmer qu'il n'avait jamais souhaité changer son profil conservateur. Au vu des positions contradictoires, il n'a pas été possible d'aboutir à un arrangement amiable dans cette affaire alors qu'il n'existait aucun écrit signé par le client en ce qui concerne, d'une part, l'établissement et, d'autre part, la modification de son profil. En effet, le professionnel a remis comme seule preuve de l'accord du client de modifier son profil de gestion une attestation testimoniale du responsable de relation. Il a dès lors été impossible d'établir si le client avait été lui-même à l'origine de la modification du profil d'investissement. Il convient encore de noter que les faits en question se situaient avant l'entrée en vigueur de la circulaire CSSF 2000/15 qui rend désormais obligatoire l'exigence de retenir par écrit le profil d'investissement du client.

### **3. LE RESEAU FIN-NET, LE RESEAU TRANSFRONTALIER EXTRAJUDICIAIRE DE PLAINTES CONCERNANT LES SERVICES FINANCIERS**

Les 18 et 19 mars 2004 a eu lieu à Londres une conférence internationale organisée par le UK Financial Ombudsman Service qui s'est adressée aux «Ombudsmen» et aux organismes chargés du règlement extrajudiciaire des litiges dans le monde entier ainsi qu'à tous ceux qui envisagent d'établir des organismes chargés de traiter des réclamations relatives au secteur financier (établissements de crédit, assurances, etc.). Dans le cadre de cette conférence s'est également tenue la réunion plénière Fin-Net qui a fait le point sur la question de savoir comment promouvoir une couverture territoriale et sectorielle plus complète en la matière.

La deuxième réunion plénière Fin-Net, qui s'est tenue le 15 octobre 2004 à Bruxelles, a porté notamment sur les possibilités d'améliorer la communication avec le public et au sein de Fin-Net même. Par ailleurs, les statistiques relatives aux réclamations traitées en 2003 par le réseau Fin-Net ont été présentées aux membres.



**| Service Secrétariat Général**

Première rangée de gauche à droite :

Carine CONTE | Iwona MASTALSKA | Danièle BERNA-OST | Nadine HOLTZMER

Deuxième rangée de gauche à droite :

Gilles HAUBEN | Benoît JUNCKER | Danielle MANDER | Jean-François HEIN | Steve HUMBERT

Absentes :

Natasha DELOGE | Christiane TRAUSSCH