

LE SECRETARIAT GENERAL

1. Les activités en 2005
2. Les réclamations de la clientèle
3. Les communications en matière de lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme



1. LES ACTIVITES EN 2005

Les compétences du Secrétariat Général (SG) couvrent les trois volets suivants :

- ***Volet Secrétariat Général***

Le SG a la tâche de coordonner les relations et communications externes de la CSSF ce qui englobe notamment les contacts avec les autorités homologues étrangères, les administrations nationales et internationales, les associations professionnelles ainsi qu'avec toute autre contrepartie ne tombant pas sous la compétence des autres fonctions et services de la CSSF.

Ainsi, en 2005, le SG a été en contact écrit avec les autorités de surveillance de 42 pays différents pour des sujets aussi variés que l'organisation de réunions de coopération entre la CSSF et les autorités homologues en tant qu'autorités d'origine ou autorités d'accueil, les procédures de consultation prévues par les directives européennes, le traitement des notifications de libre prestation de services et d'établissement de succursales, les demandes d'informations en relation avec la réglementation nationale ou les entités et personnes physiques agréées, etc..

De plus, le SG répond aux demandes d'informations générales du public en relation avec les activités de la CSSF ou la place financière.

Le SG est également chargé de la réalisation, le cas échéant en collaboration avec les fonctions et services concernés, des publications de la CSSF au sens large (rapport d'activités annuel, brochures, communiqués de presse, Newsletter mensuelle, gestion du site Internet, etc.). Dans ce contexte, l'année 2005 a été marquée plus particulièrement par la mise en place d'un nouveau design pour la Newsletter mensuelle de la CSSF et par l'élaboration, en collaboration avec une société externe et l'équipe informatique de la CSSF, d'une nouvelle version du site Internet de la CSSF (www.cssf.lu). Le nouveau site bénéficie d'une ligne graphique entièrement revue, d'une restructuration du contenu, d'un moteur de recherche puissant et d'une fonctionnalité d'abonnement permettant aux internautes d'être informés régulièrement sur les nouveautés publiées par la CSSF. Afin de répondre aux besoins de la place financière, le site se présente également en version anglaise. La mise en ligne du nouveau site a été faite le 1^{er} février 2006.

- ***Volet juridique***

Le SG est en charge des questions juridiques d'ordre général et des dossiers de présomption de fraude et d'activité illégale dans le secteur financier (tel que l'exercice d'activités non autorisées ou illégales), y inclus la réaction à y réserver le cas échéant par la CSSF.

- ***Volet obligations professionnelles et protection des consommateurs***

Le SG est chargé de traiter des dossiers concrets relatifs aux obligations professionnelles, aux règles de conduite et à la protection des consommateurs.

Dans ce cadre, il s'occupe de la réception des réclamations des clients contre des professionnels soumis à la surveillance de la CSSF (établissements de crédit, OPC, PSF, SICAR, fonds de pension, organismes de titrisation) et de l'intervention auprès de ces professionnels aux fins de régler à l'amiable les réclamations conformément à l'article 58 de la loi modifiée du 5 avril 1993 relative au secteur financier (voir point 2. ci-après).

Le SG contrôle par ailleurs, sur base des dossiers concrets (entre autres déclarations au Procureur d'Etat et constatations à la suite de contrôles sur place), le respect des règles anti-blanchiment (voir point 3. ci-après) et des règles de conduite.

2. LES RECLAMATIONS DE LA CLIENTELE

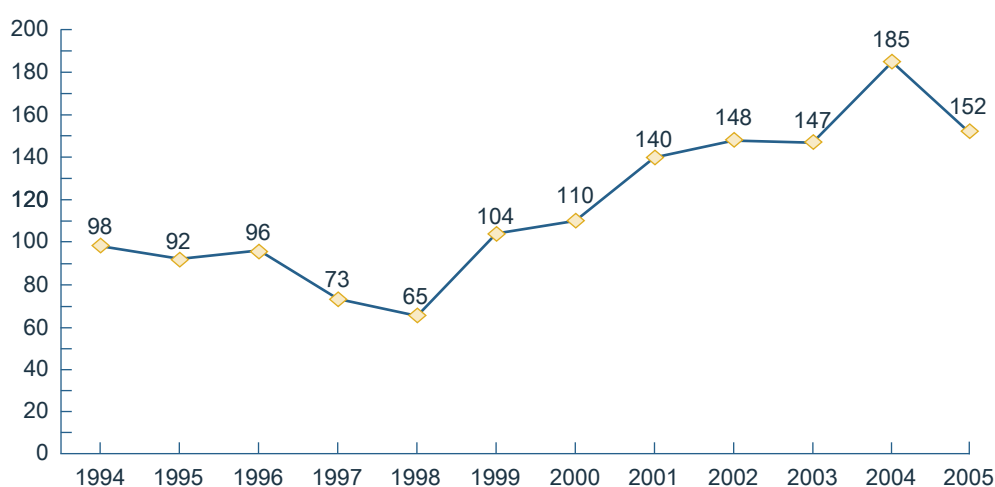
La loi modifiée du 5 avril 1993 relative au secteur financier confère à la CSSF une mission de médiateur entre les professionnels et leur clientèle. Selon les termes de l'article 58 de cette loi, la CSSF «est compétente pour recevoir les réclamations des clients des personnes soumises à sa surveillance 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.

2.1. Données générales

En 2005, on constate une diminution du nombre des réclamations par rapport à 2004, qui peut être expliquée par une stabilisation des marchés ainsi que par une meilleure prise en charge des réclamations au niveau des professionnels.

Evolution du nombre des réclamations



Parmi les 152 réclamations reçues en 2005, 144 ont été adressées à la CSSF par des personnes physiques et 8 par des personnes morales. 28 plaignants ont contacté la CSSF par l'entremise d'un avocat ou d'un mandataire. Trois réclamations ont été transmises par le Centre Européen des Consommateurs. La majorité des réclamations était dirigée contre des établissements de crédit, tandis que quatre réclamations concernaient des PSF.

En tenant compte des 49 dossiers reportés de 2004 qui s'ajoutent aux 152 réclamations reçues en 2005, un total de 201 dossiers ont été traités en 2005.

Au cours de l'année, 153 de ces 201 dossiers ont pu être clôturés, les résultats de l'intervention ou le motif de la clôture étant les suivants :

Dossiers clôturés		153
Réclamations non fondées	77	
Réclamations fondées avec envoi d'un avis motivé	17	
Règlement à l'amiable sans avis motivé	22	
Désistement du client	35 ¹	
Positions contradictoires	2	
Dossiers en cours reportés en 2006		48
Total		201

¹ 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.

A noter que 20 des 48 dossiers reportés en 2006 ont pu être clôturés jusqu'au 1^{er} mars 2006.

Répartition des 153 réclamations clôturées en 2005 par pays de résidence des plaignants

Pays	Nombre
Belgique	41
Allemagne	39
Luxembourg	31
France	17
Royaume-Uni	6
Pays-Bas	3
Suède	1
Grèce	1
Finlande	1
Espagne	1
Autriche	1
Autres (hors UE) ²	11
Total	153

En 2005, la majorité des réclamations a porté comme en 2004 sur des opérations bancaires les plus diverses. Les cas se rapportant à la gestion de fortunes sont en net recul.

Répartition des réclamations clôturées en 2005 selon leur objet

	Nombre	en %
Opérations bancaires	94	62%
Frais, commissions, taux d'intérêts	32	
Non-exécution ou exécution incorrecte d'opérations	19	
Infraction pénale	9	
Successions	7	
Virements, versements	6	
<i>dont virements transfrontaliers</i>	2	
Information incomplète du client	9	
Moyens de paiement	3	
Transfert de titres	3	
Inexécution de contrat	1	
Délais d'exécution	1	
Contestations diverses	4	
Gestion de fortunes (gestion-conseil et gestion discrétionnaire)	42	27%
Information incomplète du client, absence de conseil	20	
<i>dont cas relatifs à la non-information sur les risques</i>	17	
Non-exécution ou exécution incorrecte d'ordres	14	
Gestion non professionnelle, non-respect de profil	10	
Frais et commissions	5	
Inexécution de contrat	3	
Contestation de l'existence d'un mandat	2	
Délais d'exécution	1	
Autres³	17	11%
Total	153	100%

² Dont Suisse 4 et Norvège 2.

³ Notamment blocage de compte, secret professionnel.

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

Le service Surveillance des OPC a traité en 2005 dix-neuf réclamations, dont cinq dossiers reportés de l'année 2004. Quatorze dossiers ont pu être clôturés. Dans un cas, un règlement à l'amiable a été trouvé et un investisseur s'est désisté de sa réclamation. La grande majorité des réclamations reçues en 2005 ont eu trait à deux OPC retirés de la liste officielle au cours de l'année.

Il est à noter que les réclamations relatives aux OPC ne sont pas reprises dans les statistiques 2005 du Secrétariat Général.

2.2. Analyse des réclamations traitées en 2005

2.2.1. Opérations bancaires

- **Tarifification**

Un grand nombre de réclamations portent sur les frais mis en compte par des établissements de crédit.

Ainsi, une réclamation avait pour objet que le client prétendait ne pas être au courant d'une modification tarifaire décidée par l'établissement de crédit. Or, l'établissement de crédit avait informé l'ensemble de sa clientèle à l'avance par courrier de ses nouvelles dispositions tarifaires. Celles-ci introduisaient une commission d'administration forfaitaire annuelle pour toutes les personnes physiques, payable en début d'année, à laquelle venait s'ajouter une commission de gestion, payable trimestriellement en début de période, applicable à un portefeuille d'un certain montant. Il est de principe que toute modification tarifaire doit être dûment notifiée au client dans un délai raisonnable. Comme le client n'avait pas réagi au courrier, l'établissement de crédit avait débité le compte de la commission d'administration telle que prévue par le nouveau système de tarification.

Alors que la CSSF ne s'immisce en principe pas dans la politique tarifaire d'un établissement, elle a néanmoins décidé dans un cas donné qu'un établissement de crédit ne pouvait pas mettre à charge du client les frais de recherche occasionnés par une ordonnance de perquisition et de saisie concernant le client. Selon la CSSF, il ne s'agissait pas de dépenses diverses prévues par les conditions générales et effectuées dans l'intérêt du client, mais plutôt d'une obligation légale à laquelle l'établissement de crédit devait donner suite. De même, l'établissement de crédit était libre de consulter un avocat sans que ces coûts ne puissent être répercutés sur le client.

En raison des relations de confiance particulières entre parties, il se peut qu'un établissement de crédit accorde au client un avantage tel que la gratuité des droits de garde. Une réclamation portait précisément sur le fait qu'un établissement de crédit ne voulait plus maintenir cette faveur. En effet, l'établissement de crédit estimait que ces relations de confiance n'existaient plus suite à la demande du client de transférer l'intégralité de son portefeuille vers un autre établissement de crédit. En conséquence, l'établissement de crédit lui a appliqué le tarif habituel. 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 le client. Ainsi, l'établissement de crédit n'est pas tenu d'accorder pour toute opération et pour tout temps un régime de faveur concédé auparavant. La CSSF a néanmoins estimé que la décision de revenir sur les conditions de faveur était discutable dans la mesure où l'établissement de crédit avait appliqué le tarif habituel de façon rétroactive à l'année complète et a invité l'établissement de crédit à faire une proposition de règlement à l'amiable au client.

• *Virements*

Alors qu'un établissement de crédit est obligé de procéder à un certain nombre de vérifications, telles que l'indication et l'exactitude des mentions obligatoires, avant de donner suite à un ordre de virement, il doit encore redoubler d'attention quand l'ordre de virement n'est pas donné à l'aide d'un formulaire pré-imprimé, mais sur un autre support tel que du papier libre qui lui parvient par courrier ou télécopie, voire par courrier électronique, sachant que la matière se prête à des fraudes en tous genres.

Ainsi, dans un cas soumis à la CSSF, l'établissement de crédit avait effectué un virement conformément à un ordre envoyé par télécopie qui, par après, a été identifié comme étant un faux par le réclamant. Le client était d'avis que l'établissement de crédit aurait dû, notamment en raison de particularités inhabituelles relevées par rapport aux ordres antérieurs, procéder à la vérification de l'origine de l'ordre de virement. La CSSF a conclu que l'établissement de crédit aurait dû être alerté par l'atypie de ce télécopie et se mettre en relation avec le réclamant afin de demander une confirmation, ce d'autant plus que l'ordre portait sur la quasi-totalité des avoirs en compte. D'après la jurisprudence applicable en la matière, le banquier du donneur d'ordre est en faute s'il ne vérifie pas avec suffisamment d'attention la régularité et la sincérité du titre. Cette vérification ne consiste pas seulement dans le contrôle de la forme et de l'apparence du titre, mais aussi dans celui des circonstances générales qui entourent l'opération. En cas du moindre doute, le banquier doit suspendre l'exécution et demander une confirmation au client. La CSSF a considéré que l'établissement de crédit avait une part de responsabilité dans le dommage subi par le réclamant et l'a invité à contacter le client en vue d'un règlement à l'amiable.

Une autre réclamation est parvenue à la CSSF après qu'un client s'est rendu compte d'une erreur matérielle, à savoir qu'un virement avait été effectué par son établissement de crédit sur un autre compte que celui qu'il avait indiqué sur son ordre de virement. Le client voulait virer les fonds sur le compte du titulaire auprès d'un établissement de crédit donné. Or, bien qu'il s'agisse du même bénéficiaire, l'établissement de crédit avait pris la liberté de virer les fonds sur le compte que le bénéficiaire détenait en ses livres. Le réclamant, qui ne s'est pas immédiatement rendu compte du changement de la destination des fonds, avait signé la quittance de versement, comme il l'avait fait pour chacun de ses virements antérieurs dans le cadre d'une même opération immobilière. Suite à l'intervention de la CSSF, l'établissement de crédit a accepté de faire droit à la demande du client et de lui reverser l'argent.

L'obligation pour un établissement de crédit de donner des renseignements concernant le déroulement et le détail d'une opération, telle qu'un virement, est limitée dans le temps. Un client s'adressant à la CSSF soulevait le caractère frauduleux d'une opération et reprochait à ce sujet à l'établissement de crédit de ne pas avoir fait suffisamment de recherches concernant un virement effectué dans le passé. Or, l'établissement de crédit estimait avoir effectué toutes les recherches qu'il avait été en mesure de faire et mettait en outre en avant le délai d'archivage décennal de l'article 11 du Code de commerce, ainsi qu'une jurisprudence selon laquelle le banquier est obligé de fournir à un héritier du client les documents relatifs à la tenue du compte se rapportant aux dix années précédant la date de la demande. Comme dans le cas d'espèce, les faits remontaient à plus de dix ans, la CSSF n'a pas retenu de comportement fautif de l'établissement de crédit qui n'était plus en mesure de retracer le virement litigieux.

- **Chèques**

Un client avait déposé un chèque auprès de son établissement de crédit et a vu son compte crédité le premier jour ouvrable suivant du montant du chèque après déduction des frais d'encaissement. Un «avis de crédit» lui a été envoyé le jour même. Or, par la suite, le chèque présenté au paiement par l'établissement de crédit du bénéficiaire a été retourné par l'établissement de crédit du tiré avec le motif «Opposition sur chèque - utilisation frauduleuse». Un courrier recommandé avait aussitôt été envoyé au client pour l'informer de cet incident de paiement, suivi d'un second courrier recommandé le prévenant que l'établissement de crédit allait débiter son compte du montant du chèque ainsi que des frais de retour et des frais de correspondant. Le client reprochait alors à l'établissement de crédit d'avoir crédité le montant du chèque sans avoir fait des recherches préalables quant à la provision du chèque. Or, le compte du client a été crédité du montant du chèque «sauf bonne fin». Le crédit sauf bonne fin d'un chèque est considéré comme une avance accordée par l'établissement de crédit et, en conséquence, décidée par l'agence teneur de compte en fonction du profil du client. Le client en était informé par l'«avis de crédit» envoyé le jour même où son compte est crédité.

La CSSF a conclu que la formule «sauf bonne fin» était suffisamment explicite et incluait l'idée que le crédit en compte est fait sous réserve du paiement ultérieur du chèque par l'établissement de crédit tiré. Par ailleurs, il n'est pas possible pour un établissement de crédit de s'assurer auparavant de la couverture d'un chèque. L'établissement de crédit pouvait dès lors à bon droit contre-passer l'écriture au cas où le chèque ne serait pas payé par l'établissement de crédit tiré pour quelque motif que ce soit, alors qu'il n'appartient pas à l'établissement de crédit de supporter les conséquences d'un chèque émis frauduleusement. Il est couramment admis que la remise d'un chèque vaut mandat d'encaissement ; la pratique veut alors que l'établissement de crédit procède immédiatement au crédit du compte du bénéficiaire tout en présentant le chèque à l'établissement du tiré. Aucun comportement fautif n'a dès lors pu être retenu à l'encontre de l'établissement de crédit.

- **Contrats de prêt**

La CSSF s'est aperçue d'une augmentation sensible de cas ayant trait aux crédits à la consommation et aux crédits immobiliers.

Conclusion d'un contrat de prêt

Dans un cas, le réclamant reprochait à son établissement de crédit que le refus de lui accorder un prêt immobilier n'était pas justifié, alors qu'il prétendait réunir toutes les garanties pour se voir reconnaître le crédit sollicité. L'établissement de crédit de son côté défendait sa position en mettant en avant le fait que la charge de remboursement était disproportionnée par rapport au revenu net du réclamant et de son épouse et que les garanties présentées étaient insuffisantes. La CSSF a informé le client qu'elle ne s'immisce pas dans la décision de l'établissement de crédit d'octroyer ou non un prêt, alors que cela relève de la politique commerciale de l'établissement.

Dans un autre cas, le réclamant se plaignait que l'établissement de crédit lui fasse supporter les frais d'expertise d'un immeuble dans le cadre d'une demande de prêt immobilier étant donné que le crédit lui a finalement été refusé. L'établissement de crédit a affirmé que le réclamant avait été explicitement informé sur les frais d'expertise et les frais de dossier qui allaient lui incomber au moment de la demande de crédit. Le client avait même signé une déclaration expresse autorisant l'établissement de crédit à prélever des frais spécifiques liés à la demande de crédit habitation. Or, il n'avait apparemment pas compris que les frais d'expertise tombaient dans ces frais spécifiques même si le crédit était refusé. La CSSF n'a pas pu retenir de comportement fautif de l'établissement de crédit dans le cadre de ce différend.

Taux d'intérêt

La CSSF est parfois saisie par des clients lorsqu'un établissement de crédit n'a pas, suite à une baisse des taux, automatiquement adapté le taux d'intérêt d'un contrat de crédit. La position des établissements de crédit en la matière est que le taux d'intérêt du compte-prêt suit chaque adaptation de taux conformément à leur politique générale et que les taux variables sont ainsi adaptés aux données du marché. Or, les taux d'intérêt ne suivent pas nécessairement à l'identique l'évolution des taux décidée par la Banque centrale européenne, que ce soit à la baisse ou à la hausse, car un taux d'intérêt tient compte de la relation globale avec le client et de son profil de risque. Aucune loi n'oblige les établissements de crédit à suivre à l'identique les variations du taux d'intérêt fixé par la Banque centrale européenne. Le contrat de prêt est souvent silencieux sur ce point, même s'il prévoit la possibilité d'une hausse du taux d'intérêt.

Remboursement anticipatif du prêt immobilier. Réalisation de l'hypothèque.

Dans un cas soumis à la CSSF, l'établissement de crédit avait accordé un crédit hypothécaire remboursable sur une durée de vingt ans, assorti d'un taux fixe sur une durée de dix ans. Pendant la période de remboursement à taux fixe, les remboursements anticipatifs n'étaient pas autorisés. Sur ce point, les dispositions de l'acte d'ouverture de crédit étaient complétées par la lettre de crédit. Or, les parties conservaient néanmoins la faculté de sortir du contrat de crédit, notamment par la dénonciation unilatérale du contrat en question. A ce sujet, l'acte d'ouverture de crédit se limitait à poser qu'une «dénonciation du crédit aura pour effet de faire cesser l'utilisation du crédit et de rendre exigibles toutes les sommes dues par la partie créditée à la banque». En l'espèce, les clients n'avaient donc pas raisonnablement pu évaluer les conséquences d'un remboursement anticipatif, sachant que toute référence à une pénalité de rupture dans la lettre de crédit faisait défaut. La CSSF a dès lors demandé à l'établissement de crédit de revoir sa position vis-à-vis des clients. L'établissement de crédit a par la suite non seulement fait une proposition de règlement à l'amiable aux clients pour mettre fin au litige, mais a également pris soin d'insérer une mention expresse dans ses lettres de crédit à taux fixe qui renseigne désormais explicitement les clients sur l'existence d'une indemnité compensatrice en cas de remboursement anticipatif, précisant que celle-ci est basée sur les frais de refinancement de l'établissement de crédit.

2.2.2. Gestion de fortunes

Un certain nombre de clients partent du principe que les mauvais résultats subis dans le cadre d'un investissement sont nécessairement la conséquence d'une mauvaise gestion, voire de fautes de gestion de la part de l'établissement de crédit et introduisent une réclamation à ce titre. Or, dans la plupart des cas, les investissements ont simplement subi les aléas du marché qu'un professionnel ne peut pas influencer.

D'autres réclamations ont eu trait au dépassement des pouvoirs par une personne qui était liée à un établissement de crédit par un contrat d'apporteur d'affaires, la faisant ainsi apparaître comme véritable mandataire du client.

Dans un cas dont a eu à connaître la CSSF, l'établissement de crédit a laissé une marge de liberté trop importante à l'apporteur d'affaires. Il lui laissait non seulement le soin de s'enquérir de la situation financière du client, son expérience en matière d'investissement et ses objectifs d'investissement, mais ne s'était même pas opposé au fait que l'apporteur d'affaires passait des ordres au nom du client, ce qui laissait supposer que l'apporteur d'affaires était en réalité un tiers gérant du client.

- ***Gestion discrétionnaire***

Dans le cadre d'une réclamation, les clients prétendaient bénéficier d'une gestion discrétionnaire, alors que les éléments du dossier suggéraient le contraire. En effet, les clients avaient reconnu dans de nombreux courriers avoir été contactés régulièrement par leur gestionnaire attitré, afin qu'il leur soumette des propositions d'investissement qu'ils ont souverainement décidé de suivre ou de ne pas suivre. En ce qui concerne le reproche émis par les clients que leur compte n'avait pas fait l'objet de toute l'attention nécessaire, l'établissement de crédit répondait qu'il leur avait soumis des propositions comportant un certain nombre de possibilités d'investissements. Une proposition de passage à une gestion discrétionnaire avait même été formulée afin de faciliter la gestion de leurs avoirs. Or, cette proposition n'a pas été suivie d'effets. Il résulte également des éléments du dossier que les clients avaient souvent demandé conseil auprès de l'établissement de crédit en ce qui concerne leurs investissements. Comme la gestion-conseil n'emporte qu'une obligation de moyens et non de résultat, l'établissement de crédit ne pouvait dès lors être tenu responsable du rendement des investissements conseillés. Les clients étaient donc parfaitement informés sur la nature des relations contractuelles qui les liaient à l'établissement de crédit et des investissements effectués en leur nom et pour leur compte, de sorte qu'aucun comportement fautif ne pouvait être relevé dans le chef de l'établissement de crédit.

La CSSF tient à souligner encore une fois l'importance de fixer par écrit non seulement le contrat de gestion discrétionnaire, mais également toutes les conditions entourant sa mise en œuvre et de veiller à ce que le document soit contresigné par les deux parties.

Dans le cadre d'un autre litige, un client avait invoqué la mauvaise exécution du contrat de gestion discrétionnaire qu'il avait signé. L'établissement de crédit soutenait qu'il n'avait pas contresigné ledit contrat qui n'avait donc jamais trouvé application. Les éléments du dossier avaient amené la CSSF à conclure que l'établissement de crédit tenait une part de responsabilité dans la genèse de ce litige, alors que le client avait pu raisonnablement croire à l'exécution du contrat de gestion discrétionnaire qu'il avait signé. En effet, l'établissement de crédit restait en défaut de démontrer que le client avait été informé du fait que le contrat n'a pas été mis en œuvre, faute d'apport de fonds suffisant. Par ailleurs, il n'existait aucun écrit soumettant l'application du contrat à la condition d'un apport de fonds déterminé. De plus, il s'est avéré que l'établissement de crédit avait prélevé des frais de gestion pendant plusieurs années. La CSSF a dès lors estimé qu'en l'espèce l'établissement de crédit avait mal agi.

- ***Obligation d'information***

Des clients se plaignent souvent du fait qu'ils n'ont pas été informés de manière satisfaisante sur un investissement donné ou les produits qu'ils envisagent d'acquérir, ce qui met les professionnels dans la situation délicate de devoir prouver qu'ils ont respecté leur obligation d'information.

Dans sa lettre de réclamation, un client reprochait à l'établissement de crédit de ne pas l'avoir rendu attentif aux risques liés à un investissement en euro-obligations. Or, le client avait signé chaque ordre de bourse que l'établissement de crédit avait exécuté pour son compte. Par ailleurs, le client n'avait signé aucun contrat de gestion de fortunes avec l'établissement de crédit, de sorte que la décision d'effectuer un investissement déterminé lui appartenait en définitive. Le fait d'avoir subi une perte suite à une baisse du cours d'un titre ne suffit pas à lui seul pour conclure à une faute de la part de l'établissement de crédit, car l'obligation de conseil à laquelle l'établissement de crédit est tenu est une obligation de moyens, l'établissement de crédit ne pouvant prévoir les aléas du marché. Le client prétendait encore ne pas avoir compris la signification du texte inscrit sur les titres qui lui avaient été livrés matériellement. Or, l'établissement de crédit soutenait avoir donné tous les renseignements nécessaires et a pu démontrer que le client avait de l'expérience avec ce genre de titres.

Aucun comportement fautif n'a dès lors pu être retenu à son encontre. Par ailleurs, il y a lieu de rappeler que le client ne peut pas se contenter d'adopter une attitude purement passive, mais a l'obligation de se renseigner le cas échéant. Il aurait en l'espèce appartenu au client de demander les précisions utiles avant de prendre la décision d'investir en euro-obligations.

2.2.3. Secret bancaire

La CSSF est régulièrement saisie par des personnes qui se sont vu opposer le secret bancaire par un établissement de crédit. Dans tous les cas dont la CSSF a eu à connaître en 2005, cette opposition par l'établissement de crédit était néanmoins fondée.

Ainsi, un réclamant reprochait à l'établissement de crédit de ne pas lui avoir révélé l'identité d'une personne qui avait remis à l'encaissement un certificat d'un fonds d'investissement. L'établissement de crédit considérait que son obligation au secret s'opposait à la révélation de l'identité de la personne ayant remis le certificat étant donné qu'elle constituait un tiers par rapport au réclamant. La CSSF a approuvé la position de l'établissement de crédit.

Dans un autre cas, il a été retenu que l'établissement de crédit ne pouvait pas dévoiler l'identité du bénéficiaire économique d'un compte appartenant à une société aux héritiers de l'ayant droit de ladite société dont les fonds avaient été virés sur ledit compte, sans manquer au secret bancaire.

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

Une réunion plénière FIN-NET s'est tenue le 10 juin 2005 à Prague, à laquelle se sont joints les représentants de certains des dix nouveaux Etats membres de l'Union européenne pour faire état de leur situation et de leurs avancées en matière de règlement à l'amiable des réclamations à caractère financier, ceci afin de répondre aux exigences à remplir en vue de leur candidature d'adhésion en tant que membre à part entière du réseau FIN-NET.

3. LES COMMUNICATIONS EN MATIERE DE LUTTE CONTRE LE BLANCHIMENT ET LE FINANCEMENT DU TERRORISME

La mission de surveillance prudentielle de la CSSF est d'application générale et s'étend également au domaine de la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme. Dans cette logique, la loi du 12 novembre 2004 relative à la lutte contre le blanchiment et contre le financement du terrorisme (ci-après «la loi»), dispose que «la Commission est l'autorité compétente pour assurer le respect des obligations professionnelles en matière de lutte contre le blanchiment et contre le financement du terrorisme par toutes les personnes soumises à sa surveillance, sans préjudice de l'article 5 de la loi du 12 novembre 2004 relative à la lutte contre le blanchiment et contre le financement du terrorisme»⁴.

L'obligation des professionnels du secteur financier de communiquer à la CSSF une copie de leurs déclarations de soupçons transmises au procureur d'Etat est précisée par la circulaire CSSF 05/211 du 13 octobre 2005 qui prévoit en son paragraphe 137 que «les professionnels du secteur financier doivent transmettre à la CSSF, afin qu'elle puisse exercer sa mission de surveillance prudentielle, séparément et parallèlement à toute transmission d'informations au procureur d'Etat sur base de l'article 5(1), les mêmes informations que celles communiquées au procureur d'Etat quelle que soit l'origine de la procédure d'information et quel que soit le contenu de l'information communiquée».

La communication des informations en matière de lutte contre le blanchiment et contre le financement du terrorisme vise tout autant les déclarations dites «spontanées» sur base de l'article 5(1)a) de la loi en présence d'un soupçon que celles qui font suite à une demande d'informations par les autorités judiciaires compétentes sur base de l'article 5(1)b) de la loi. L'information de la CSSF est également requise pour les communications subséquentes dans la mesure où elles peuvent présenter un intérêt pour la compréhension et le suivi du dossier.

L'examen des déclarations de soupçons reçues en copie par la CSSF et des autres communications en la matière constitue un exercice important en vue de pouvoir évaluer la mise en œuvre concrète et l'application correcte par les professionnels des procédures anti-blanchiment, en particulier le respect de leurs obligations en matière de *Know Your Customer* et de coopération avec les autorités. L'appréciation du comportement du professionnel permet à la CSSF de se former une opinion générale sur les efforts déployés par le professionnel en la matière afin de limiter autant que possible les risques juridiques et de réputation liés au blanchiment ou au financement du terrorisme.

D'une façon générale, cette analyse contribue à l'image que la CSSF se fait de l'évolution des comportements de la clientèle douteuse. Les enseignements qui s'en dégagent permettent à la CSSF d'être au diapason des besoins des professionnels en la matière et d'en tenir compte aussi bien lors de la rédaction de ses circulaires ou prises de positions que dans les enceintes internationales où la CSSF est présente ou dans les groupes d'experts auxquels elle participe.

En dehors de la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme proprement dite, la CSSF émet des circulaires sollicitant les professionnels à lui communiquer les noms des clients qui figurent le cas échéant sur des listes établies par l'Union européenne en matière de gel des fonds et des ressources économiques. Le rôle joué par la CSSF va au-delà de celui d'intermédiaire entre les professionnels du secteur financier et les ministères compétents respectifs.

A ce sujet, il convient de rappeler qu'une liste consolidée, tenue à jour par la Commission européenne et reprenant les noms des personnes et entités visées par les mesures restrictives financières, peut être consultée sur le site officiel de l'Union européenne (un lien y relatif est fourni sur le site Internet de la CSSF à la rubrique «Liens utiles»).

⁴ Alinéa ajouté par la loi au paragraphe 1 de l'article 2 de la loi modifiée du 23 décembre 1998 portant création d'une commission de surveillance du secteur financier.

Le Secrétariat Général est responsable, au sein de la CSSF, du traitement des dossiers relatifs aux communications précitées.

3.1. Relevé statistique des communications

Les chiffres montrent que le secteur financier est toujours exposé au risque d'une utilisation à des fins de blanchiment et de financement du terrorisme nonobstant le constat qu'à l'heure actuelle, la diversification des techniques de blanchiment et de financement du terrorisme implique davantage d'autres secteurs, surtout au moment du placement des fonds.

En 2005, la CSSF a eu à connaître d'un total de 487 communications en matière de lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme ce qui représente une légère baisse par rapport à l'année 2004 (514 communications). Les communications comprennent aussi bien des déclarations sur base de l'article 5 de la loi que des communications en matière d'embargos financiers.

On peut constater que la grande majorité des déclarations sont effectuées de manière spontanée par les professionnels. La motivation résulte souvent de la prise de connaissance d'informations sur les clients par le moyen de la presse écrite ou d'informations publiées sur Internet, telles que par exemple des listes retenant les personnes ayant déjà fait l'objet d'une enquête auparavant.

En effet, sur la base des cas examinés, il apparaît que les professionnels effectuent de plus en plus de vérifications, aussi bien au moment de l'entrée en relation d'affaires qu'au cours de la relation, lorsqu'ils sont confrontés à un ordre du client non conforme à son comportement normal ou lorsque le client exprime le souhait de mettre fin à la relation sans explication raisonnable. Ces faits ne font souvent que partie d'un faisceau d'indices. Les indices peuvent se rapporter à la personne concernée, l'évolution du client, l'origine des avoirs, la nature, la finalité ou les modalités de l'opération en question.

Il est intéressant de noter qu'un grand nombre (72) de ces communications ont été faites suite à une demande d'entrée en relation d'affaires par un prospect client, mais accueillie avec défaveur par le professionnel en raison d'un soupçon de blanchiment ou de financement du terrorisme. Dans ces cas, le soupçon résultait souvent d'informations en rapport avec les fonds à déposer ou à investir qui ne donnaient pas entière satisfaction au professionnel, c'est-à-dire l'origine des fonds n'était pas claire, le montant des fonds à déposer était très élevé, ou la nature de l'opération, par exemple un échange de devises ou une vente de titres, a éveillé la méfiance du professionnel et l'a conduit à faire une déclaration. Certaines demandes d'entrée en relation d'affaires ont été refusées par les professionnels parce que les documents soumis à l'appui de la demande présentaient un caractère frauduleux ou étaient des faux.

Une soixantaine de déclarations ont trouvé leur fondement dans des décisions ou règlements émis dans le cadre des mesures restrictives financières décidées au niveau européen. Cette catégorie regroupe les communications soit transmises en copie à la CSSF suite à une circulaire émise en matière de lutte contre le financement du terrorisme par la Cellule de Renseignement Financier (CRF), soit reçues en réponse aux circulaires de la CSSF relatives à des mesures de gel de fonds et de ressources économiques décidées au niveau européen.

Vingt-neuf cas peuvent être attribués à une communication à la CSSF qui fait suite à une notification d'une ordonnance de perquisition et de saisie émise soit dans le cadre d'une enquête nationale en matière de lutte contre le blanchiment et contre le financement du terrorisme, soit dans le cadre d'une enquête internationale sur base d'une commission rogatoire internationale.

En ce qui concerne les données relatives aux professionnels ayant fait une communication en 2005, on peut relever que 67 banques parmi les 155 banques figurant sur la liste au 31 décembre 2005 ont fait une communication. S'y ajoutent trois communications de deux banques qui n'étaient plus actives au 31 décembre 2005.

Du côté des autres professionnels du secteur financier (PSF), on compte seize professionnels, sur un nombre total de 185 PSF figurant sur la liste au 31 décembre 2005, qui ont adressé une communication à la CSSF.

Par ailleurs, deux sociétés de gestion parmi les 72 sociétés de gestion figurant sur la liste au 31 décembre 2005 ont fait des communications en la matière.

Il convient de souligner que les professionnels ayant fait chacun plus de dix déclarations - en l'occurrence douze banques et un PSF - sont devenus encore plus diligents par rapport aux chiffres de 2004 puisque les communications de ces professionnels représentent plus de la moitié du total des communications reçues par la CSSF (environ 61% en 2005 contre 46% en 2004).

3.2. Criminalité générale

Dans le cadre des communications en matière de lutte contre le blanchiment et contre le financement du terrorisme, la CSSF a également eu à connaître d'un certain nombre de dossiers qui se situent plutôt dans un contexte de criminalité générale, mais qui peuvent néanmoins présenter un certain risque aussi bien du côté du professionnel que du côté du client.

Une technique qui s'est distinguée régulièrement dans le cadre de ventes à distance est celle où des fraudeurs utilisent les possibilités de conclure des affaires au moyen de l'Internet pour éventuellement blanchir de l'argent. En l'espèce, des clients désireux de vendre des objets par le biais d'une vente sur Internet sont informés par les acheteurs respectifs que le prix de vente leur est payé par l'envoi d'un chèque qui devra être encaissé. Toutefois, il s'agit souvent soit d'un chèque altéré et/ou falsifié, soit d'un chèque émis pour un montant largement supérieur à celui convenu pour la vente. Dans ce dernier cas, il est demandé au vendeur de reverser une partie des fonds payés en surplus à une tierce personne et, par ce biais, l'objectif de la circulation et du blanchiment des fonds est réussi.

Par ailleurs, plusieurs cas de fraudes en relation avec des ordres de transferts ont été rapportés par des banques. Le mécanisme utilisé était à chaque fois le même : les banques ont reçu des ordres de transfert signés en bonne et due forme de clients résidents dans des pays africains, demandant le transfert des montants auprès de comptes ouverts au nom des clients en question vers des banques en Asie. Lorsque les clients ont remarqué les transferts, ils ont informé la banque n'ayant jamais initié le transfert en question. Les recherches ont fait apparaître que les ordres avaient été falsifiés de manière professionnelle, à l'aide d'informations subtilisées aux clients. Les comptes en Asie ont été ouverts au moyen de passeports falsifiés et l'argent a été immédiatement retiré.

La CSSF recommande dès lors aux banques de renforcer leurs procédures en matière de transferts pour le compte de clients résidents dans des pays à risque, en utilisant par exemple la procédure de confirmation orale des ordres écrits.



SECRETARIAT GENERAL

De gauche à droite : Ivona MASTALSKA, Steve HUMBERT, Christiane TRAUSCH, Benoît JUNCKER, Danièle BERNA-OST,
Jean-François HEIN, Nadine HOLTZMER, Natasha DELOGE, Anne WAGENER, Danielle MANDER

Absente : Carine CONTE