

## COMMUNIQUE DE PRESSE 13/47

### ■ REGLEMENT CSSF RELATIF A LA RESOLUTION EXTRAJUDICIAIRE DES RECLAMATIONS

La CSSF informe que le Règlement CSSF N° 13-02 du 15 octobre 2013 relatif à la résolution extrajudiciaire des réclamations a été publié au Mémorial A – N° 187 du 28 octobre 2013.

Le Règlement N° 13-02 vise à actualiser et à réglementer dans le détail le cadre dans lequel le traitement des réclamations de la clientèle est assuré par la CSSF. Les dispositions y relatives sont contenues aux Sections 1 et 3 du Règlement et entreront en vigueur le **1er janvier 2014**.

Le Règlement donne également des précisions sur les obligations incombant aux professionnels en relation avec le traitement en interne des réclamations qui leur sont soumises. Les dispositions y relatives sont contenues à la Section 2 du Règlement CSSF et entreront en vigueur le **1er juillet 2014** afin de permettre aux professionnels d'adapter leurs procédures internes aux nouvelles exigences.

La Circulaire IML 95/118 concernant le traitement des réclamations de la clientèle sera abrogée suite à l'entrée en vigueur du Règlement.

La CSSF élaborera prochainement des Questions-Réponses afin d'apporter des explications quant au nouveau cadre réglementaire.

Luxembourg, le 29 octobre 2013

