

COMMISSION de SURVEILLANCE du SECTEUR FINANCIER

Luxembourg, le 27 juin 2014

A tous les professionnels soumis à la
surveillance prudentielle de la CSSF

CIRCULAIRE CSSF 14/589

Concerne : Précisions concernant le Règlement CSSF N° 13-02 du 15 octobre 2013 relatif à la résolution extrajudiciaire des réclamations

Mesdames, Messieurs,

La présente circulaire CSSF a pour objet d'apporter des précisions quant à la mise en œuvre du Règlement CSSF N° 13-02 relatif à la résolution extrajudiciaire des réclamations (le « Règlement CSSF N° 13-02 ») par les établissements surveillés.

Le Règlement CSSF N° 13-02 a été publié au Mémorial A – N° 187 du 28 octobre 2013. Il est entré en vigueur le 1^{er} janvier 2014 en ce qui concerne les Sections 1 et 3, qui contiennent des dispositions relatives au traitement des demandes de résolution extrajudiciaire des réclamations introduites auprès de la CSSF.

La Section 2 du Règlement CSSF N° 13-02 qui a pour objet de préciser certaines obligations incombant aux professionnels en relation avec le traitement des réclamations entrera en vigueur le 1^{er} juillet 2014. À partir de cette date les professionnels du secteur financier devront avoir adapté leurs procédures internes aux exigences du nouveau Règlement CSSF.

Le Règlement CSSF N° 13-02 vise à mettre en place un cadre réglementaire clairement défini pour le traitement des réclamations afin de servir au mieux les intérêts des réclamants et d'assurer une gestion efficace des réclamations au sein des établissements surveillés.

Le règlement extrajudiciaire des réclamations a été jusqu'à présent traité dans la Circulaire IML 95/118 concernant le traitement des réclamations de la clientèle. Le Règlement CSSF N° 13-02 a été rédigé dans le but de moderniser le cadre de ladite Circulaire et de préciser certaines obligations incombant aux professionnels visant à assurer un traitement interne adéquat des réclamations reçues par les professionnels.

Le règlement CSSF N° 13-02 prend déjà en compte, en attendant leur transposition en droit national, les principes de la Directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) no. 2006/2004 et la directive 2009/22/CE, ainsi que le (neuvième) Principe relatif à la « *gestion des plaintes* » contenu dans les Dix Principes de Haut Niveau du G20 sur la Protection des Consommateurs de Services Financiers, élaborés par l'OCDE et publiés en octobre 2011 et les « Orientations relatives au traitement des réclamations dans le secteur des valeurs mobilières (AEMF) et le secteur bancaire (ABE) » préparées par l'Autorité Européenne des Marchés Financiers (AEMF) et l'Autorité Bancaire Européenne (ABE).

1. Procédure de traitement des réclamations auprès des professionnels

Les professionnels soumis à la surveillance prudentielle de la CSSF doivent disposer d'une politique de gestion des réclamations exposée dans un document écrit et formalisée dans une procédure interne de gestion des réclamations. Cette procédure doit être efficace et transparente, en vue du traitement raisonnable et rapide des réclamations. Elle doit porter sur tous les aspects du traitement des réclamations au sein de l'établissement et préciser les modalités applicables respectivement lorsque la réclamation est traitée au niveau du seul professionnel et lorsque la CSSF est impliquée dans le traitement d'une demande de résolution extrajudiciaire de la réclamation.

Les professionnels doivent veiller à ce que chaque réclamation ainsi que la/les mesure(s) prise(s) pour traiter la réclamation soient enregistrées de manière appropriée. Les modalités de l'enregistrement sont laissées à l'appréciation de chaque professionnel, au regard du nombre de réclamations reçues. Toutefois, l'enregistrement doit être au minimum informatisé et sécurisé.

Il est essentiel qu'une bonne organisation interne de traitement des réclamations soit mise en place afin d'assurer le plein respect de toutes les dispositions du Règlement CSSF N°13-02.

A cet effet, les articles 15 et 16 du Règlement CSSF N°13-02 contiennent une description de la conduite à observer par le professionnel dans le cadre du traitement des réclamations qui lui sont soumises. Chaque réclamation doit à tout moment être traitée de façon appropriée et dans un délai raisonnable en fonction de la nature du problème soulevé, toujours dans le but de servir au mieux les intérêts du réclamant. Aucune réclamation ne doit rester sans réponse de la part du professionnel. Les mesures visées aux articles 15 et 16 du Règlement CSSF N°13-02 ne sont pas exhaustives et doivent être complétées lorsque cela s'avère nécessaire au regard du nombre ou de la complexité des réclamations. Il peut s'agir par exemple de la mise en place d'une ligne téléphonique dédiée aux réclamations (de type « hotline » ou « call center »).

2. Directeur responsable des réclamations - précisions par rapport à l'art. 15

La direction du professionnel est responsable de la mise en œuvre au sein de l'établissement de la politique et des procédures relatives aux dispositions du Règlement CSSF N°13-02. La politique et les procédures doivent être fixées par écrit. La direction du professionnel veille à l'application correcte de cette politique ainsi que des procédures. Elle attribue à l'un de ses membres le traitement des réclamations.

Le directeur responsable portera la politique et les procédures requises par le Règlement CSSF N°13-02, ainsi que tout changement à ce sujet, à la connaissance du personnel concerné de son établissement.

Le directeur responsable détermine les moyens humains et techniques à mettre en œuvre pour appliquer correctement la politique et les procédures en question. Il fait contrôler régulièrement le respect de cette politique et des procédures y relatives par la fonction compliance du professionnel et par sa fonction d'audit interne.

La procédure interne du professionnel doit organiser la communication au directeur responsable de toutes les données nécessaires concernant les réclamations reçues à tous les niveaux. Ces données doivent présenter en particulier les problèmes relevés, les mesures correctrices prises et le suivi effectif de ces mesures.

Lorsqu'en égard à la nature, au nombre ou à la complexité des réclamations, le professionnel considère qu'il est approprié de désigner une ou plusieurs personnes en charge des réclamations, le directeur responsable peut moyennant information préalable de la CSSF sur les modalités permettant d'assurer que l'application intégrale des dispositions de la section 2 du Règlement CSSF N°13-02 soit assurée, déléguer la gestion de ces réclamations en interne. Toutefois, le directeur responsable doit garder la

connaissance et la maîtrise continue du traitement des réclamations en interne. Vis-à-vis de la CSSF, le directeur responsable reste le seul interlocuteur.

Les professionnels veilleront toutefois à ce que chaque réclamant soit informé du nom et des coordonnées d'une personne en charge de son dossier. Dans la mesure du possible, ladite personne sera la personne de contact du réclamant tout au long de la procédure de traitement en interne de sa réclamation.

3. Communication d'informations à la CSSF

L'article 16 du Règlement CSSF N°13-02 prévoit que le directeur responsable est tenu de communiquer à la CSSF, sur une base annuelle, un tableau comprenant le nombre de réclamations enregistrées par le professionnel, classées par type de réclamations, ainsi qu'un rapport synthétique des réclamations et des mesures prises pour les traiter.

Conformément au Règlement CSSF N° 13-02, une réclamation est « toute plainte introduite auprès d'un professionnel pour faire reconnaître un droit ou redresser un préjudice ». En ce sens, de simples demandes d'informations ou d'explications ne peuvent être considérées comme étant des réclamations.

La CSSF met à disposition des professionnels un exemple de formulaire permettant de satisfaire à l'exigence de communication d'un tableau comprenant le nombre des réclamations enregistrées par le professionnel, classées par type de réclamations. Ledit formulaire est annexé à la présente circulaire. Les professionnels peuvent le cas échéant utiliser un autre modèle de tableau si ce dernier est mieux adapté à leur situation.

L'article 16 du Règlement CSSF N°13-02 entrant en vigueur le 1^{er} juillet 2014, les premiers documents (tableau et rapport) devront être mis à la disposition de la CSSF (à l'attention du Service de surveillance prudentielle compétent au plus tard le 1^{er} mars 2015 et devront couvrir la période allant du 1^{er} juillet 2014 au 31 décembre 2014. Par la suite, les documents (tableau et rapport) devront être communiqués au plus tard le 1^{er} mars de chaque année et devront couvrir l'année calendaire précédente. En ce qui concerne les sociétés de gestion visées à l'article 2 du Règlement CSSF N°10-04, cette communication pourra parvenir à la CSSF au plus tard un mois après l'assemblée générale ordinaire ayant approuvé les comptes annuels de la société de gestion.

4. Abrogation de la Circulaire IML 95/118 concernant le traitement des réclamations de la clientèle

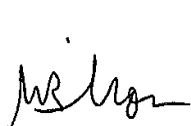
La Circulaire IML 95/118 concernant le traitement des réclamations de la clientèle est abrogée.

Veillez recevoir, Mesdames, Messieurs, l'assurance de nos sentiments distingués.

COMMISSION de SURVEILLANCE du SECTEUR FINANCIER



Claude SIMON
Directeur



Andrée BILLON
Directeur



Simone DELCOURT
Directeur



Jean GUILL
Directeur général

ANNEXE

**Tableau recensant les
réclamations enregistrées par le
professionnel (Article 16(3) alinéa
1^{er} du Règlement CSSF N°13-02
relatif à la résolution extrajudiciaire
des litiges)**

1. DONNEES GENERALES SUR VOTRE ETABLISSEMENT

1.1 Dénomination de l'établissement	_____
1.2 Numéro signalétique*	_____
1.3 Nom du responsable au niveau de la direction pour le traitement des réclamations	_____

2. LES RECLAMATIONS ENREGISTREES PAR VOTRE ETABLISSEMENT

2.1. Informations générales sur les réclamations

2.1.1. Période de référence	Du _____ au _____
2.1.2. Nombre total des réclamations dont votre établissement a été saisi pendant la période de référence	_____

2.2. Nombre de réclamations par catégories

Catégories	Nombre de réclamations
Réclamations ne concernant pas un produit ou service précis	
Comportement du personnel	_____
Secret bancaire	_____
Communication de documents (extraits, relevés etc.)	_____
Autres (prière de préciser) _____	_____
_____	_____
TOTAL	_____
Comptes et services de paiement	
Refus d'ouverture d'un compte	_____
Dénonciation du compte	_____
Blocage du compte	_____
Contestation d'une opération	_____
Tarifcation	_____
Autres (prière de préciser) _____	_____
_____	_____
TOTAL	_____

* y compris lettre "B" (Banque), "P" (PSF), etc. indiquant le type d'activité de l'établissement

Produits d'épargne	
Dénonciation du compte d'épargne	_____
Rendement	_____
Autres (prière de préciser) _____	_____
_____	_____
TOTAL	_____
Crédits à la consommation	
Refus d'octroi de crédit	_____
Dénonciation du crédit	_____
Demande de réaménagement de la dette	_____
Remboursement anticipé	_____
Taux d'intérêt	_____
Tarifcation	_____
Autres (prière de préciser) _____	_____
_____	_____
TOTAL	_____
Crédits immobiliers	
Refus d'octroi de crédit	_____
Dénonciation du crédit	_____
Demande de réaménagement des dettes	_____
Remboursement anticipé	_____
Taux d'intérêt	_____
Tarifcation	_____
Autres (prière de préciser) _____	_____
_____	_____
TOTAL	_____
Contrats épargne-logement	
Dénonciation du contrat	_____
Rendement	_____
Remboursement anticipé	_____
Tarifcation	_____
Autres (prière de préciser) _____	_____
_____	_____
TOTAL	_____

Cartes de paiement	
Refus d'octroi d'une carte	_____
Reprise de la carte	_____
Utilisation non autorisée	_____
Tarification	_____
Autres (prière de préciser) _____	_____
_____	_____
TOTAL	_____
Web Banking	
Indisponibilité du service	_____
Défaillance technique	_____
Autres (prière de préciser) _____	_____
TOTAL	_____
Coffre-fort	
Accès au coffre-fort	_____
Tarification	_____
Autres (prière de préciser) _____	_____
_____	_____
TOTAL	_____
Activité d'investissement	
Conflit d'intérêts	_____
Différend sur exécution d'ordre	_____
Qualité du conseil	_____
Non-respect du profil d'investissement du client	_____
Non-respect du contrat de gestion	_____
Tarification / Commissions	_____
Autres (prière de préciser) _____	_____
_____	_____
TOTAL	_____
Organismes de placement collectif	
Prospectus de vente	_____
Politique d'investissement	_____
Souscriptions / Rachats d'actions/parts	_____
Document publicitaire	_____
Autres (prière de préciser) _____	_____
_____	_____
TOTAL	_____

Autres catégorie de réclamations (prière de préciser)	
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
TOTAL	_____
Autres catégorie de réclamations (prière de préciser)	
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
TOTAL	_____
Autres catégorie de réclamations (prière de préciser)	
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
TOTAL	_____