

# **COMMISSION de SURVEILLANCE du SECTEUR FINANCIER**

## **Règlement CSSF N° 13-02 relatif à la résolution extrajudiciaire des réclamations**

**(Mém. A – N° 187 du 28 octobre 2013)**

La Direction de la Commission de Surveillance du Secteur Financier,

Vu l'article 108bis de la Constitution;

Vu les articles 2, paragraphe (5) et 9, paragraphe (2) de la loi du 23 décembre 1998 portant création d'une commission de surveillance du secteur financier;

Vu l'article 58 de la loi du 5 avril 1993 relative au secteur financier;

Vu l'article L.224-26, paragraphe (1) du Code de la Consommation;

Vu l'article 106 de la loi du 10 novembre 2009 relative aux services de paiement;

Vu l'article 133, paragraphe (3) de la loi du 17 décembre 2010 concernant les organismes de placement collectif;

Vu l'article 58, paragraphe (3) de la loi du 13 juillet 2005 relative aux institutions de retraite professionnelle sous forme de sepcav et assep;

Vu l'avis du Comité consultatif de la réglementation prudentielle;

Arrête:

*Article 1er*

### **Définitions**

Aux fins du présent règlement, on entend par:

- (1) « CSSF »: la Commission de Surveillance du Secteur Financier.
- (2) « demande »: demande de résolution extrajudiciaire d'une réclamation introduite auprès de la CSSF conformément au présent règlement.
- (3) « demandeur »: toute personne physique ou morale ayant introduit une demande auprès de la CSSF.
- (4) « procédure »: procédure de résolution extrajudiciaire des réclamations devant la CSSF.
- (5) « professionnel »: toute personne physique ou morale soumise à la surveillance prudentielle de la CSSF.
- (6) « réclamant »: toute personne physique ou morale ayant introduit une réclamation auprès d'un professionnel.
- (7) « réclamation »: plainte introduite auprès d'un professionnel pour faire reconnaître un droit ou redresser un préjudice.

### **Section 1**

#### **Dispositions relatives à la procédure devant la CSSF**

*Article 2*

##### **Objet et champ d'application**

La présente section a pour objet de définir les règles applicables aux demandes de résolution extrajudiciaire des réclamations introduites auprès de la CSSF. Elle s'applique aux demandes introduites sur base des dispositions légales suivantes:

1. toute demande introduite sur la base de l'article 58 de la loi du 5 avril 1993 relative au secteur financier;
2. toute demande introduite sur la base de l'article L.224-26 paragraphe (1), premier alinéa du Code de la Consommation;

## **COMMISSION de SURVEILLANCE du SECTEUR FINANCIER**

3. toute demande introduite sur la base de l'article L.224-26 paragraphe (1), deuxième alinéa du Code de la Consommation;
4. toute demande introduite sur la base de l'article 106, paragraphe (1) de la loi du 10 novembre 2009 relative aux services de paiement;
5. toute demande introduite sur la base de l'article 106, paragraphe (2) de la loi du 10 novembre 2009 relative aux services de paiement;
6. toute demande introduite sur la base de l'article 133, paragraphe (3) de la loi du 17 décembre 2010 concernant les organismes de placement collectif;
7. toute demande sur la base de l'article 58, paragraphe (3) de la loi du 13 juillet 2005 relative aux institutions de retraite professionnelle sous forme de sepcav et assep.

### *Article 3*

#### **But et principes de la procédure**

La procédure de traitement des demandes visées à l'article 2 a pour but de faciliter la résolution des réclamations à l'encontre de professionnels sans passer par une procédure judiciaire. La CSSF peut mettre fin à la procédure à tout moment si elle constate qu'une des parties utilise la procédure dans un autre but que la recherche d'une solution amiable à la réclamation.

La procédure n'est pas une procédure de médiation au sens de la loi du 24 février 2012 portant introduction de la médiation en matière civile et commerciale.

L'intervention de la CSSF est soumise aux principes d'impartialité, d'indépendance, de transparence, de compétence, d'efficacité et d'équité, visés à 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) n°2006/2004 et la directive 2009/22/CE (directive relative au RELC).

Les conclusions motivées de la CSSF visées à l'article 5, paragraphe (6) n'ont pas de force contraignante à l'égard des parties.

### *Article 4*

#### **Recevabilité des demandes**

Une demande doit être introduite auprès de la CSSF dans les conditions de l'article 5.

Une demande n'est pas recevable dans les cas suivants:

- lorsque la réclamation a déjà fait l'objet d'une décision judiciaire ou d'une sentence arbitrale, au Luxembourg ou à l'étranger;
- lorsqu'un tribunal ou un arbitre, luxembourgeois ou étranger, est saisi de la réclamation;
- lorsqu'un autre organe de règlement extrajudiciaire des réclamations que la CSSF, au Luxembourg ou à l'étranger, est saisi de la réclamation;
- lorsque la réclamation concerne la politique commerciale du professionnel;
- lorsque la réclamation concerne un produit ou service autre que financier;
- lorsque la demande est fantaisiste ou vexatoire.

### *Article 5*

#### **Déroulement de la procédure**

##### **(1) Réclamation préalable auprès du professionnel**

L'ouverture de la procédure est sujette à la condition que la réclamation a été préalablement traitée au niveau du professionnel concerné conformément à la section 2.

A cet effet, il faut que la réclamation ait été soumise au préalable par écrit au responsable pour le traitement des réclamations au niveau de la direction du professionnel visé par la réclamation, et que

## **COMMISSION de SURVEILLANCE du SECTEUR FINANCIER**

le réclamant n'ait pas obtenu de réponse ou de réponse satisfaisante de ce responsable dans le délai d'un mois à partir de l'envoi de la réclamation.

### **(2) Saisine de la CSSF**

Lorsque le réclamant n'a pas obtenu de réponse ou de réponse satisfaisante dans le délai visé au paragraphe précédent, il peut saisir la CSSF de sa demande.

La demande doit être introduite sous forme écrite, soit par voie postale à l'adresse de la CSSF (publiée sur son site Internet), soit par télécopie adressée à la CSSF (au numéro publié sur son site Internet), soit par courriel (à l'adresse publiée sur son site Internet), soit en ligne sur le site Internet de la CSSF. Pour faciliter l'introduction d'une demande, la CSSF met à disposition un formulaire sur son site Internet.

La demande doit être motivée et accompagnée notamment des documents suivants:

- un exposé détaillé et chronologique des faits à l'origine de la réclamation et des démarches déjà entreprises par le demandeur;
- une copie de la réclamation préalable visée au paragraphe (1);
- soit une copie de la réponse à la réclamation préalable, soit la confirmation du demandeur qu'il n'a pas obtenu de réponse dans le délai d'un mois à partir de l'envoi de sa réclamation préalable;
- la déclaration du demandeur qu'il n'a pas saisi un tribunal, un arbitre ou un autre organe de règlement extrajudiciaire des réclamations, au Luxembourg ou à l'étranger;
- l'accord du demandeur concernant les conditions d'intervention de la CSSF en tant qu'organe de résolution extrajudiciaire de sa demande;
- l'autorisation expresse du demandeur pour que la CSSF puisse transmettre sa demande (y compris les pièces jointes) ainsi que toute correspondance ou information futures au professionnel visé par la demande;
- au cas où une personne agit pour un demandeur conformément au paragraphe (8) ou pour une personne morale, un document attestant son pouvoir de représentation;
- une copie d'une pièce d'identité en cours de validité relative au demandeur personne physique ou, lorsque le demandeur est une personne morale, relative à la personne physique représentant ladite personne morale.

La CSSF peut requérir la production de tout autre document ou information qu'elle juge utile pour l'instruction de la demande.

Lorsque la demande parvient à la CSSF, celle-ci en accuse réception. L'accusé de réception ne prend pas position sur la recevabilité de la demande.

Dans les trois semaines qui suivent la réception de la demande, la CSSF, au cas où la demande n'est pas recevable, envoie par écrit au demandeur et au professionnel concerné une explication circonstanciée des raisons pour lesquelles elle n'a pas accepté de traiter le litige.

Lorsque des documents ou informations nécessaires font défaut, le demandeur en est informé et il lui est demandé de fournir lesdits documents ou informations dans la forme requise endéans un délai qui lui est imparti par la CSSF. Si le demandeur n'a pas soumis les documents ou informations en question dans le délai indiqué, la CSSF l'informe qu'elle ne donne plus suite à sa demande.

La CSSF envoie une confirmation écrite au demandeur lorsque son dossier est considéré comme recevable et complet.

### **(3) Langues**

La demande doit être introduite en langue luxembourgeoise, allemande, anglaise ou française.

### **(4) Transmission par la CSSF de la demande au professionnel**

## **COMMISSION de SURVEILLANCE du SECTEUR FINANCIER**

Lorsque la CSSF est saisie d'une demande et que celle-ci remplit toutes les conditions visées à l'article 4 et aux paragraphes (1) à (3), la CSSF en transmet une copie au professionnel en le priant de prendre position dans un délai pouvant aller jusqu'à un mois à partir de l'envoi du dossier. La CSSF informe le demandeur du fait de cette transmission.

### **(5) Analyse par la CSSF du dossier relatif à la demande**

L'analyse du dossier relatif à la demande commence lorsque la CSSF est en possession de la prise de position du professionnel que la CSSF a demandée à ce dernier.

En cours d'analyse du dossier relatif à la demande, la CSSF peut, conformément au paragraphe (2), demander au professionnel et au demandeur de lui fournir des informations, documents ou explications supplémentaires et de prendre position sur les faits ou avis tels que présentés par l'autre partie.

### **(6) Conclusion motivée de la CSSF**

Lorsque l'analyse du dossier relatif à la demande est achevée, la CSSF adresse une lettre de conclusion aux parties, contenant la motivation de la position prise. Lorsqu'elle arrive à la conclusion que la demande est en tout ou en partie fondée, elle invite les parties à se contacter pour régler leur différend au vu de la conclusion motivée et à lui communiquer les suites y réservées.

Lorsque la CSSF arrive à la conclusion que les positions des parties sont inconciliables ou invérifiables, elle en informe les parties par écrit.

Les parties sont informées que les conclusions auxquelles la CSSF est parvenue suite à l'analyse de la demande peuvent être différentes de la décision d'un tribunal appliquant les dispositions légales.

Les parties sont également informées que les conclusions motivées de la CSSF n'étant pas contraignantes pour les parties, elles ont la liberté d'accepter ou de refuser de les suivre. Les parties sont également rendues attentives dans la lettre de conclusion à la possibilité de saisir les cours et tribunaux, notamment si elles ne parviennent pas à un accord suite à l'émission de la conclusion motivée par la CSSF.

### **(7) Durée de la procédure**

Concernant les demandes visées à l'article 2, points 1, 2, 4, 6 et 7, la CSSF rend une conclusion motivée dans un délai de 90 jours.

Le délai de 90 jours commence à courir lorsque la CSSF a été saisie d'une demande remplissant les conditions du paragraphe (2) et notamment celle d'avoir reçu du demandeur tous les documents y visés, nécessaires à l'ouverture de la procédure. La confirmation écrite visée au paragraphe (2) informe le demandeur de la date de début du délai de 90 jours.

Le délai de 90 jours peut être prolongé dans le cas de dossiers complexes. Dans ce cas, dès que possible et au plus tard avant la fin du délai de 90 jours, la CSSF informe les parties de la durée nécessaire approximative de l'extension.

### **(8) Représentation et assistance**

Les parties à la procédure peuvent se faire représenter ou assister par un tiers à tous les stades de la procédure.

### **(9) Procédure écrite et conservation des documents**

La procédure est écrite. Si la CSSF le juge utile pour l'instruction du dossier, elle peut organiser une réunion avec les parties.

# **COMMISSION de SURVEILLANCE**

## **du SECTEUR FINANCIER**

Les parties doivent joindre à leurs courriers des copies des documents utiles à l'examen de la demande et conserver les originaux de ces documents.

(10) Clôture de la procédure

La procédure prend fin:

- par l'envoi d'une lettre de conclusion motivée au sens du paragraphe (6), premier alinéa ou par l'envoi d'un courrier au sens du paragraphe (6), deuxième alinéa;
- par la conclusion d'un accord amiable entre le professionnel et le demandeur intervenu en cours de procédure et dont la CSSF est informée;
- en cas de désistement écrit du demandeur, qui peut intervenir à tout moment de la procédure;
- lorsque le droit dont le demandeur se prévaut est prescrit et que le professionnel invoque le bénéfice de la prescription;
- lorsqu'un tribunal ou un arbitre, luxembourgeois ou étranger, est saisi de la réclamation;
- lorsqu'un autre organe de règlement extrajudiciaire des réclamations que la CSSF, au Luxembourg ou à l'étranger, est saisi de la réclamation;
- lorsque le demandeur ne fournit pas les documents, informations, explications supplémentaires ou prises de position demandés par la CSSF dans le délai imparti ou, lorsqu'aucun délai n'a été fixé par la CSSF, dans un délai de 45 jours.

(11) Dispositions particulières concernant les demandes visées à l'article 2, points 3 et 5 (demandes introduites par toute autre partie intéressée, y compris les associations de consommateurs et les utilisateurs de services de paiement)

Les paragraphes (1) (réclamation préalable au responsable pour le traitement des réclamations au niveau de la direction du professionnel visé par la réclamation) et (7) (traitement des demandes par la CSSF dans un délai de 90 jours) ci-dessus ne sont pas applicables aux demandes visées aux points 3 et 5 de l'article 2.

### *Article 6*

#### **Protection des données**

La CSSF prend les mesures nécessaires pour garantir que le traitement des données à caractère personnel respecte les règles de protection des données à caractère personnel en vigueur.

### *Article 7*

#### **Confidentialité**

Les parties à la procédure devant la CSSF s'engagent à tenir confidentielles les communications et pièces échangées au cours de la procédure.

Les agents chargés du traitement des demandes de résolution extrajudiciaire des réclamations au sein de la CSSF sont tenus au secret professionnel visé à l'article 16 de la loi du 23 décembre 1998 portant création d'une commission de surveillance du secteur financier.

### *Article 8*

#### **Les agents chargés du traitement des demandes**

(1) Les agents chargés du traitement des demandes de résolution extrajudiciaire des réclamations au sein de la CSSF disposent des connaissances, des aptitudes et de l'expérience nécessaires à cet effet.

(2) L'agent qui a ou pourrait avoir un conflit d'intérêts avec une ou plusieurs des parties à une demande doit en informer son supérieur hiérarchique immédiatement, qui en informera la direction de

# **COMMISSION de SURVEILLANCE**

## **du SECTEUR FINANCIER**

la CSSF. Il en est de même si l'agent considère que son indépendance ou son impartialité peut ou pourrait être mise en cause à tout moment de la procédure.

(3) Au cas où, dans le cadre de l'instruction d'une demande, les agents constatent qu'une question de nature prudentielle d'une envergure dépassant le cadre de la demande se pose, ils transmettent les informations nécessaires en interne à cette fin et la CSSF peut y donner suite dans le cadre de sa surveillance prudentielle.

Les suites données par la CSSF dans le cadre de sa surveillance prudentielle ne peuvent pas être révélées aux parties à la demande en raison de l'obligation au secret professionnel de la CSSF.

La procédure continue indépendamment de l'évolution d'un éventuel dossier de surveillance prudentielle.

### *Article 9*

#### **Coût de la procédure**

La résolution extrajudiciaire des réclamations devant la CSSF se fait à titre gratuit. Par ailleurs, aucuns frais ne sont remboursés aux parties.

### *Article 10*

#### **Prescription**

Sauf disposition légale contraire, le recours à la procédure ne suspend aucune prescription des actions en justice en relation avec l'objet de la demande.

### *Article 11*

#### **Saisine des tribunaux**

Les parties conservent, à tout moment, le droit de saisir les tribunaux de l'objet de la demande.

### *Article 12*

#### **Coopération internationale**

Dans le contexte de la résolution extrajudiciaire des réclamations transfrontalières, la CSSF coopère avec les organes étrangers compétents, conformément aux lois et règlements régissant cette coopération.

La CSSF coopère notamment avec FIN-NET, le réseau européen dont la CSSF est membre et ce afin de faciliter l'accès des consommateurs aux procédures extrajudiciaires de réclamation et de résolution dans les affaires transfrontalières.

### *Article 13*

#### **Rapport annuel**

Le rapport annuel de la CSSF rend compte sur ses activités en matière de résolution extrajudiciaire des réclamations.

# **COMMISSION de SURVEILLANCE du SECTEUR FINANCIER**

## **Section 2**

### **Dispositions applicables aux professionnels**

#### *Article 14*

##### **Objet**

La présente section a pour objet de préciser certaines obligations incombant aux professionnels en relation avec le traitement des réclamations.

#### *Article 15*

##### **Traitement des réclamations par les professionnels et obligations de publicité**

(1) Chaque professionnel doit disposer d'une politique de gestion des réclamations. Celle-ci doit être définie, approuvée et mise en place par la direction du professionnel.

La politique de gestion des réclamations doit être exposée dans un document écrit et doit être formalisée dans une procédure interne de traitement des réclamations, mise à la disposition du personnel concerné.

Cette procédure doit être efficace et transparente, en vue du traitement raisonnable et rapide des réclamations dans le plein respect des dispositions du présent règlement. Elle doit être guidée par le souci de l'objectivité et de la recherche de la vérité.

Elle doit également permettre l'identification et l'atténuation des éventuels conflits d'intérêts.

(2) Lorsque le réclamant n'a pas obtenu de réponse ou de réponse satisfaisante au niveau auquel il a introduit sa réclamation en premier lieu, la procédure interne doit lui donner la possibilité de faire monter la réclamation au niveau de la direction du professionnel. A cet effet, le professionnel doit lui indiquer les coordonnées d'un responsable à ce niveau.

(3) Le responsable au niveau de la direction est en charge de la mise en place et du fonctionnement efficace d'une structure ainsi que de la procédure interne pour le traitement des réclamations visée au paragraphe (1). Moyennant information préalable de la CSSF sur les modalités permettant d'assurer que l'application intégrale des dispositions de la présente section reste assurée, le responsable au niveau de la direction peut déléguer la gestion des réclamations en interne.

Le professionnel doit veiller à ce que chaque réclamation soit enregistrée de manière appropriée ainsi que chaque mesure prise pour la traiter.

Il doit de même veiller à ce que chaque réclamant soit informé du nom et des coordonnées de la personne en charge de son dossier.

(4) Les professionnels doivent fournir des informations claires, précises et actualisées sur leur procédure de traitement des réclamations, comprenant:

- (i) les modalités de réclamation (type d'informations à communiquer par le réclamant, identité et coordonnées de la personne ou du service à qui la réclamation doit être adressée etc.);
- (ii) la procédure qui sera suivie pour traiter la réclamation (moment où le professionnel en accusera réception, calendrier indicatif du délai de traitement, existence de la procédure de résolution extrajudiciaire des réclamations devant la CSSF etc.).

## **COMMISSION de SURVEILLANCE du SECTEUR FINANCIER**

Les professionnels doivent publier les détails de leur procédure de traitement des réclamations de manière facilement accessible, par exemple dans des brochures, dépliants, documents contractuels ou via leur site Internet.

L'accusé de réception écrit sera fourni au réclamant dans un délai qui ne doit pas excéder les dix jours ouvrables à compter de la réception de la réclamation, sauf si la réponse elle-même est apportée au réclamant dans ce délai.

Les professionnels doivent tenir informés les réclamants des suites du traitement de leur réclamation.

Les professionnels doivent:

- (i) chercher à réunir et à examiner toutes les preuves et informations pertinentes concernant chaque réclamation;
- (ii) chercher à s'exprimer dans un langage simple, facilement compréhensible;
- (iii) apporter une réponse sans retard inutile et dans tous les cas, dans un délai ne pouvant excéder un mois entre la date de réception de la réclamation et la date d'envoi de la réponse au réclamant. Lorsqu'une réponse ne peut être apportée dans ce délai, le professionnel doit informer le réclamant des causes du retard et indiquer la date à laquelle son examen est susceptible d'être terminé.

(5) Lorsque le traitement de la réclamation au niveau du responsable visé au paragraphe (2) n'a pas permis de donner une réponse satisfaisante au réclamant, le professionnel doit lui fournir une explication complète de sa position au sujet de la réclamation et l'informer par écrit de l'existence de la procédure de règlement extrajudiciaire des réclamations auprès de la CSSF et lui communiquer une copie du présent règlement ou la référence au site Internet de la CSSF, ainsi que les différents moyens de contacter la CSSF pour déposer une demande.

(6) Les professionnels doivent analyser, de façon permanente, les données relatives au traitement des réclamations, afin de veiller à identifier et traiter tout problème récurrent ou systémique, ainsi que les risques juridiques et opérationnels potentiels, par exemple:

- (i) en analysant les causes des réclamations individuelles afin d'identifier les origines communes à certains types de réclamations;
- (ii) en examinant si ces origines peuvent également affecter d'autres processus ou produits, y compris ceux sur lesquels les réclamations ne portent pas directement; et
- (iii) en corrigeant ces origines, lorsqu'il est raisonnable de le faire.

### *Article 16*

#### **Communication d'informations à la CSSF**

(1) La procédure interne pour le traitement des réclamations auprès de chaque professionnel doit couvrir également les relations du professionnel avec la CSSF dans ce cadre en général ainsi que dans le cadre de la procédure auprès de la CSSF décrite à la première section en particulier.

(2) Les professionnels sont tenus de fournir à la CSSF une réponse et une coopération aussi complètes que possible dans le contexte du traitement des réclamations et des demandes.

(3) Le responsable visé à l'article 15, paragraphe (3) est tenu de communiquer à la CSSF, sur une base annuelle, un tableau comprenant le nombre des réclamations enregistrées par le professionnel, classées par type de réclamations, ainsi qu'un rapport synthétique des réclamations et des mesures prises pour les traiter.

A cette fin, la procédure interne du professionnel doit organiser la communication au responsable visé à l'alinéa précédent de toutes les données nécessaires concernant les réclamations reçues.



# **COMMISSION de SURVEILLANCE du SECTEUR FINANCIER**

## **Section 3**

### **Dispositions générales**

#### *Article 17*

#### **Entrée en vigueur**

Les Sections 1 et 3 du présent règlement entrent en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2014.

La Section 2 du présent règlement entre en vigueur le 1<sup>er</sup> juillet 2014.

#### *Article 18*

#### **Publication**

Le présent règlement sera publié au Mémorial et sur le site Internet de la CSSF.

Luxembourg, le 15 octobre 2013

COMMISSION DE SURVEILLANCE DU SECTEUR FINANCIER

Claude SIMON  
Directeur

Andrée BILLON  
Directeur

Simone DELCOURT  
Directeur

Jean GUILL  
Directeur Général