

Luxembourg, le 13 octobre 2017

A tous les professionnels soumis à la surveillance prudentielle de la CSSF et à toutes les entités soumises à la supervision publique de la profession de l'audit par la CSSF

<p>CIRCULAIRE CSSF 17/671 telle que modifiée par la circulaire CSSF 18/698</p>
--

Concerne : Précisions concernant le Règlement CSSF N° 16-07 du 26 octobre 2016 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° 16-07 du 26 octobre 2016 relatif à la résolution extrajudiciaire des réclamations. Ce Règlement CSSF qui abroge et remplace le Règlement CSSF N° 13-02 du 15 octobre 2013 a été adopté afin de prendre en compte les modifications introduites par la loi du 17 février 2016 portant introduction du règlement extrajudiciaire des litiges de consommation dans le Code de la consommation et modifiant certaines autres dispositions du Code de la consommation (la « Loi ADR »).

La Loi ADR a notamment pour objet de transposer en droit luxembourgeois 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 (la « Directive 2013/11/UE »).

Le Règlement CSSF N° 16-07 s'applique également en ce qui concerne les réclamations soumises sur la base du Règlement (UE) No 524/2013 du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) n°2006/2004 et la directive 2009/22/CE (le « Règlement 524/2013 »).

Désormais la CSSF agit notamment en qualité d'entité de règlement extrajudiciaire des litiges («entité REL») au sens de la Directive 2013/11/UE. Elle est inscrite sur la liste des entités qualifiées de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation dressée par le Ministre ayant

l'Economie dans ses attributions, ceci en vertu de l'article L-431-1 du Code de la consommation, ainsi que sur la liste des entités REL établie et publiée par la Commission européenne.

Il convient de noter qu'en dehors de son intervention en qualité d'entité REL, la CSSF agit en tant qu'entité de résolution extrajudiciaire des litiges qui ne sont pas des litiges de consommation, à savoir des litiges introduits par des non-consommateurs (notamment par des sociétés commerciales).

Le Règlement CSSF N°16-07 prend également en compte 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'Organisation de coopération et de développement économique (l'OCDE) et publiés en octobre 2011 ainsi que les « Orientations relatives au traitement des réclamations dans le secteur des valeurs mobilières (AEMF) et le secteur bancaire (ABE) » prescrites par l'Autorité Européenne des Marchés Financiers (AEMF) et l'Autorité Bancaire Européenne (ABE).

Dans la présente circulaire l'expression de « professionnel » désigne aussi bien un professionnel soumis à la surveillance prudentielle de la CSSF qu'un réviseur d'entreprises agréé ou un cabinet de révision agréé soumis à la supervision publique de la CSSF¹ en ce qui concerne les réclamations de tiers portés devant la CSSF en matière de contrôle légal des comptes. De même, toute référence au directeur responsable pour le traitement des réclamations (le « directeur responsable ») est à comprendre comme une référence au réviseur d'entreprises agréé ou à l'associé responsable des réclamations auprès du cabinet de révision agréé.

1. Procédure de traitement des réclamations auprès des professionnels

Le professionnel dispose d'une politique de gestion des réclamations qui est exposée dans un document écrit et qui est 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.

Le professionnel veille 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°16-07.

À cet effet, les articles 15 et 16 du Règlement CSSF N°16-07 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

¹ Par référence à la loi de la loi du 23 juillet 2016 relative à la profession de l'audit et à la Circulaire CSSF 17/662, notamment le point 1.6.

de la part du professionnel. Les mesures visées aux articles 15 et 16 du Règlement CSSF N°16-07 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 pour le traitement des réclamations et obligations d'informations vis-à-vis de chaque réclamant - précisions par rapport à l'article 15 du Règlement CSSF N°16-07

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°16-07. 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°16-07, 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'eu 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°16-07 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.

Le professionnel veillera 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.

Lorsque le traitement de la réclamation au niveau du directeur responsable n'a pas permis de donner une réponse satisfaisante au réclamant, le professionnel informe le réclamant de l'existence de la procédure de résolution extrajudiciaire des réclamations auprès de la CSSF (la « Procédure »). À ce moment, si le professionnel s'est engagé au préalable à recourir à la Procédure, par exemple dans ses conditions générales, il confirme cette décision au réclamant. Si le professionnel ne s'y est pas engagé au préalable, il peut toujours dans ce cas prendre la décision de participer à la Procédure.

Même s'il est concevable qu'un professionnel décide de ne pas recourir à la Procédure, la CSSF

attire l'attention des professionnels sur le fait que dans le considérant 49 de la Directive 2013/11/UE, le législateur européen exprime le souhait que les professionnels soient encouragés dans les États membres de l'Union européenne à participer aux procédures de résolution extrajudiciaire des litiges « de façon à garantir que les consommateurs aient accès à des recours et ne soient pas contraints de renoncer à leurs plaintes ». La CSSF soutient l'approche du législateur européen et s'attend à ce que les professionnels participent à la procédure de résolution extrajudiciaire des litiges.

Que le professionnel se soit engagé au préalable à participer à la procédure de résolution extrajudiciaire de réclamations, ou qu'il décide de participer à la procédure de résolution extrajudiciaire sans s'y être engagé au préalable, le professionnel communique dans les deux hypothèses précitées au réclamant les informations visées à l'article 15 paragraphe (5), alinéas 4 et 5 du Règlement RCSSF N° 16-07, notamment l'information que la demande doit être introduite auprès de la CSSF dans un délai maximum d'un an à compter de la date à laquelle le réclamant a introduit sa réclamation (ayant le même objet) auprès du directeur responsable du professionnel, conformément au paragraphe (1) de l'article 5 du Règlement CSSF N° 16-07. Le professionnel communique ces informations sous une forme claire, compréhensible et aisément accessible.

Si la réclamation vise un litige de consommation (v. article L. 411-1(1), point 5) du Code de la consommation), la preuve du respect de l'existence et de l'exactitude des informations fournies mentionnées dans les deux alinéas précédents et de la date à laquelle elles ont été fournies au directeur responsable auprès du professionnel incombe au professionnel.

La CSSF participe également à la procédure de résolution extrajudiciaire de litiges en ligne sur base du Règlement 524/2013. Elle est connectée à la plateforme européenne pour la résolution extrajudiciaire de litiges en ligne qui constitue un instrument supplémentaire mis à la disposition des (seuls) consommateurs désirant engager une procédure de résolution à l'amiable en ligne de leur litige national ou transfrontalier.

3. Communication d'informations à la CSSF

L'article 16 du Règlement CSSF N°16-07 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 (le « tableau »), classées par type de réclamations, ainsi qu'un rapport synthétique des réclamations et des mesures prises pour les traiter.

Conformément au Règlement CSSF N° 16-07, 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. Les réclamations sans aucun rapport avec un produit ou un service financier ne doivent pas être mentionnées dans le tableau.

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.

Le rapport synthétique visé à l'article 16 du Règlement CSSF N°16-07 n'est pas censé être une compilation de résumés des réclamations, mais doit en tout cas présenter les problématiques

récurrentes rencontrées par le professionnel, et doit contenir, le cas échéant, un compte rendu des mesures qui ont été prises pour traiter ces réclamations.

À noter que le tableau comprenant le nombre des réclamations enregistrées par le professionnel, classées par type de réclamations, ainsi que le rapport synthétique des réclamations doivent inclure les réclamations enregistrées au niveau des succursales du professionnel à l'étranger.

Selon l'article 16 du Règlement CSSF N°16-07 les documents (tableau et rapport) doivent être communiqués à la CSSF (à l'attention du Service compétent de la CSSF en charge de la surveillance prudentielle ou de la supervision publique de la profession de l'audit) au plus tard le 1^{er} mars de chaque année et doivent 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 doit parvenir à la CSSF « dans les cinq mois suivant la clôture de l'exercice social »² de la société de gestion.

4. Abrogation de la circulaire CSSF 14/589

La présente circulaire abroge la circulaire CSSF 14/589.

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

COMMISSION de SURVEILLANCE du SECTEUR FINANCIER



Jean-Pierre FABER
Directeur



Françoise KAUTHEN
Directeur



Claude SIMON
Directeur



Simone DELCOURT
Directeur



Claude MARX
Directeur général

ANNEXE

² modifiée par la circulaire CSSF 18/698

**Tableau recensant les
réclamations enregistrées par le
professionnel (Article 16(3) alinéa
1er du Règlement CSSF N°16-07
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	[]
Tarifification en général	[]
Secret bancaire	[]
Fiscalité	[]
Communication de documents (extraits, relevés etc.)	[]
Successions	[]
Garanties / Sûretés	[]
Conseil en assurances	[]
Autres (prière de préciser)	[]
[]	[]
TOTAL	[]

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

Comptes et services de paiement

Refus d'ouverture d'un compte	
Dénonciation du compte	
Blocage du compte	
Contestation d'une opération	
Exécution d'une transaction	
Prélèvement cash au guichet	
Tarifification	
Autres (prière de préciser)	
TOTAL	

Produits d'épargne

Dénonciation du compte d'épargne	
Rendement]
Tarifification	
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	
Conseil et informations	
Tarifification	
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	
Conseil et informations	
Tarifification	
Autres (prière de préciser)	
TOTAL	

Crédits aux professionnels[§]/Autres crédits

Refus d'octroi de crédit	
Dénonciation du crédit	
Demande de réaménagement des dettes	
Remboursement anticipé	
Taux d'intérêt	
Conseil et informations	
Tarifification	
Autres (prière de préciser)	
TOTAL	

Contrats épargne-logement

Dénonciation du contrat	
Rendement	
Rachat du contrat	
Conseil et informations	
Tarifification	
Autres (prière de préciser)	
TOTAL	

[§] Prêts d'investissement, lignes de crédit etc.

Cartes de paiement

Refus d'octroi d'une carte	
Refus augmentation limite d'utilisation	
Reprise de la carte	
Utilisation non autorisée	
Prélèvement cash (ATM)	
Blocage de la carte	
Tarifification	
Autres (prière de préciser)	
TOTAL	

Web Banking

Indisponibilité du service	
Défaillance technique	
Autres (prière de préciser)	
TOTAL	

Coffre-fort

Accès au coffre-fort	
Tarifification	
Autres (prière de préciser)	
TOTAL	

Activité d'investissement

Conflit d'intérêts	
Différend sur exécution d'ordre	
Qualité du conseil	
Performance de l'investissement	
Non-respect du profil d'investissement du client	
Non-respect du contrat de gestion	
Transfert du portefeuille / de titres	
Tarifification / Commissions	
Autres (prière de préciser)	
TOTAL	

Organismes de placement collectif

Prospectus	
Politique d'investissement	
Souscriptions / Rachats d'actions/parts	

Obligations des banques dépositaires	[]
Document publicitaire	[]
Erreur de calcul de la VNI	[]
Administration de fonds d'investissement	[]
Qualité du service en général	[]
Autres (prière de préciser)	[]
[]	[]
TOTAL	[]
Autre catégorie de réclamations (prière de préciser)	
[]	[]
[]	[]
[]	[]
[]	[]
TOTAL	[]
Autre catégorie de réclamations (prière de préciser)	
[]	[]
[]	[]
[]	[]
[]	[]
TOTAL	[]
Autre catégorie de réclamations (prière de préciser)	
[]	[]
[]	[]
[]	[]
[]	[]
TOTAL	[]