



# HARVEY

A MINDED LAW FIRM

## LE RÈGLEMENT CSSF N° 16-07 RELATIF À LA RÉOLUTION EXTRAJUDICIAIRE DES RÉCLAMATIONS

La Commission de Surveillance du Secteur Financier (la « **CSSF** ») a adopté un nouveau règlement, le règlement n° 16-07 relatif à la résolution extrajudiciaire des réclamations (le « **Règlement** »). Ce texte abroge et remplace le règlement CSSF n° 13-02 qui avait le même objet. Il opère une véritable actualisation de la réglementation en cette matière et introduit les dispositions applicables aux résolutions extrajudiciaires apportées par les modifications du Code de la consommation issues de la loi du 17 février 2016 portant introduction du règlement extrajudiciaire des litiges de consommation dans le Code de la consommation.

### La compétence de la CSSF

La CSSF a été désignée, sur base d'un certain nombre de critères, comme entité qualifiée pour traiter les réclamations des clients de chaque établissement qu'elle supervise (l'« **Établissement** »). La CSSF répond aux qualités exigées telles que les critères d'impartialité, de transparence, d'efficacité, d'indépendance, de rapidité et d'équité pour pouvoir agir comme autorité compétente et traiter les réclamations.

La CSSF a un véritable rôle de conciliateur dans une phase précontentieuse des discussions avant la saisine des tribunaux. Elle examine et traite les demandes introduites en droit et en équité.

Le traitement des réclamations par la CSSF est gratuit et la présence d'un avocat ou d'un conseiller juridique n'est pas requise au cours de la procédure.

### La réclamation

Selon le Règlement, une réclamation est définie comme une « *plainte introduite auprès d'un professionnel pour faire reconnaître un droit ou redresser un préjudice* ».

### Conditions préalables et recevabilité

La condition à l'ouverture d'une procédure de résolution extrajudiciaire est qu'une réclamation écrite ait été préalablement transmise à l'Établissement auprès du responsable désigné pour le traitement des réclamations au niveau de la direction de l'Établissement.

La réclamation ne sera pas traitée par la CSSF si elle (i) a déjà été (ou est actuellement) examinée par une autre entité de règlement extrajudiciaire des litiges, un arbitre, un tribunal arbitral ou une juridiction, au Luxembourg ou à l'étranger, ou si elle (ii) porte sur la politique commerciale ou tarifaire de l'Établissement ou sur un produit/service autre que financier.

### Délais et formalisme

Seule l'absence de réponse ou une réponse non-satisfaisante de l'Établissement rendue dans un mois à compter de l'envoi de la réclamation ouvrira la voie à la saisine de la CSSF.

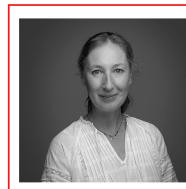
Le réclamant dispose alors d'un délai d'un an pour soumettre sa réclamation auprès de la CSSF. La CSSF devra alors informer le réclamant si elle accepte ou refuse de traiter la demande dans un délai de trois (3) semaines à compter de la réception de la demande complète.

En termes de formalisme, la réclamation doit être déposée sous forme écrite auprès de la CSSF soit par voie postale, soit par télécopie, soit directement en ligne. Le Règlement liste de manière non exhaustive les pièces à joindre à la demande en réservant la possibilité à la CSSF de pouvoir demander tout autre document ou information complémentaire qu'elle juge utile pour pouvoir instruire la réclamation.

### Les conclusions de la CSSF

Le litige est en principe traité par la CSSF dans un délai de 90 jours. Le compromis proposé par la CSSF est formalisé dans une lettre de conclusions motivées adressée aux parties. Les conclusions constituent une proposition de résolution amiable du différend et n'ont pas de force contraignante.

Janvier 2017



**Ulrike Jacquin-Becker**

Avocat à la Cour  
ulrike.jacquin-becker@harvey.lu