

# Démarches à suivre et conditions à respecter pour introduire une demande de résolution extrajudiciaire auprès de la CSSF












Date : décembre 2019

Version : 1.1

**Table des matières**

|               |   |          |
|---------------|---|----------|
| <b>1</b>      | <b>Définitions.....</b>   | <b>1</b> |
| <b>2</b>      | <b>Champ d'application .....</b>                                  | <b>2</b> |
| <b>3</b>      | <b>Textes de référence .....</b>                                  | <b>2</b> |
| <b>4</b>      | <b>Dispositions relatives à la procédure devant la CSSF .....</b> | <b>2</b> |
| <b>4.1</b>    | <b>Recevabilité des demandes.....</b>                             | <b>2</b> |
| <b>4.2</b>    | <b>Déroulement de la procédure RER.....</b>                       | <b>3</b> |
| <b>4.2.1</b>  | <b>Saisine de la CSSF .....</b>                                   | <b>3</b> |
| <b>4.2.2</b>  | <b>Langues .....</b>  | <b>3</b> |
| <b>4.2.3</b>  | <b>Analyse par la CSSF du dossier relatif à la demande .....</b>  | <b>3</b> |
| <b>4.2.4</b>  | <b>Conclusion motivée de la CSSF.....</b>                         | <b>4</b> |
| <b>4.2.5</b>  | <b>Durée de la procédure RER.....</b>                             | <b>4</b> |
| <b>4.2.6</b>  | <b>Représentation et assistance .....</b>                         | <b>4</b> |
| <b>4.2.7</b>  | <b>Procédure écrite et conservation des documents.....</b>        | <b>4</b> |
| <b>4.2.8</b>  | <b>Clôture de la procédure RER.....</b>                           | <b>4</b> |
| <b>4.2.9</b>  | <b>Protection des données .....</b>                               | <b>4</b> |
| <b>4.2.10</b> | <b>Confidentialité.....</b>                                       | <b>5</b> |
| <b>4.2.11</b> | <b>Les agents chargés du traitement des demandes.....</b>         | <b>5</b> |
| <b>4.2.12</b> | <b>Coût de la procédure.....</b>                                  | <b>5</b> |
| <b>4.2.13</b> | <b>Saisine des tribunaux.....</b>                                 | <b>5</b> |
| <b>5</b>      | <b>Liens avec d'autres documents .....</b>                        | <b>5</b> |

**1 Définitions**

-  «Banque» : la Banque Raiffeisen et ses agences ;
-  «consommateur» : conformément à l'article L. 010-1 du Code de la consommation, toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.
-  «CSSF» : la Commission de Surveillance du Secteur Financier.
-  «procédure RER »: procédure de résolution extrajudiciaire des réclamations devant la CSSF.
-  «demande» : demande de résolution extrajudiciaire d'une réclamation introduite auprès de la CSSF conformément au présent règlement.
-  «demandeur» : toute personne physique ou morale ayant introduit une demande auprès de la CSSF.
-  «réclamant» : toute personne physique ou morale ayant introduit une réclamation auprès de la Banque.
-  «réclamation» : plainte introduite auprès de la Banque pour faire reconnaître un droit ou redresser un préjudice.
-  «support durable» : un instrument permettant à une personne ou entité de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement d'une manière permettant de s'y reporter aisément à l'avenir pendant un laps de temps adapté aux fins auxquelles les informations sont destinées et permettant la reproduction à l'identique des informations stockées.

## 2 Champ d'application

Conformément à la Directive 2013/11/UE, la Banque participe à la Procédure RER de façon à garantir que les consommateurs aient accès à des recours et ne soient pas contraints de renoncer à leurs plaintes.

La présente note a pour objet de mettre à disposition des clients de la Banque les règles applicables à la procédure RER introduites auprès de la CSSF. La procédure RER 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.

La CSSF peut mettre fin à la procédure RER à tout moment si elle constate qu'une des parties utilise la procédure RER dans un autre but que la recherche d'une solution amiable à la réclamation. L'intervention de la CSSF est soumise aux principes d'impartialité, d'indépendance, de transparence, de compétence, d'efficacité et d'équité. Ses conclusions motivées n'ont pas de force contraignante à l'égard des parties et elles peuvent notamment être fondées sur des dispositions juridiques ou sur des considérations d'équité.

## 3 Textes de référence

- 📌 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 »).
- 📌 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 »).
- 📌 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 »).
- 📌 Règlement CSSF N° 16-07 du 26 octobre 2016 relatif à la résolution extrajudiciaire des réclamations.
- 📌 Circulaire CSSF 17/671 du 13 octobre 2017

## 4 Dispositions relatives à la procédure devant la CSSF

### 4.1 Recevabilité des demandes

L'ouverture de la procédure RER est sujette à la condition que la réclamation a été préalablement traitée au niveau de la Banque. A cet effet, il faut qu'une réclamation ait été soumise au préalable par écrit au directeur responsable du traitement des réclamations au niveau de la Direction de la Banque, et que 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.

Par après, une demande peut être introduite auprès de la CSSF dans les conditions décrites ci-après. Une demande n'est pas recevable dans les cas suivants:

- 📌 la réclamation a été précédemment 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;
- 📌 la réclamation concerne la politique commerciale de la Banque;
- 📌 la réclamation concerne un produit ou service autre que financier;
- 📌 la demande est abusive, fantaisiste ou vexatoire;
- 📌 la réclamation n'a pas été préalablement soumise à la Banque;
- 📌 le réclamant n'a pas introduit de demande auprès de la CSSF dans un délai d'un an à compter de la date à laquelle il a introduit une réclamation auprès de la Banque;
- 📌 le traitement de la demande entraverait gravement le fonctionnement effectif de la CSSF.

## 4.2 Déroutement de la procédure RER

### 4.2.1 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 dans un délai d'un an à compter de la date à laquelle il a introduit sa réclamation auprès de la Banque.

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 a mis à disposition un formulaire sur son site Internet.

La demande doit être motivée et accompagnée 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 adressée à la Banque;
- 📄 soit une copie de la réponse à la réclamation de la Banque, 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 à la Banque;
- 📄 au cas où une personne agit pour un demandeur 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, sous quelque forme que ce soit, qu'elle juge utile pour l'instruction de la demande. Lorsque la CSSF est saisie d'une demande et que celle-ci remplit toutes les conditions ci-avant, elle en transmet une copie à la Banque en la 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.

Dès que la CSSF dispose de tous les documents ou informations pertinentes, elle confirme au demandeur et à la Banque par écrit ou sur support durable la réception de la demande complète et la date de la réception. Cette confirmation écrite informe également les parties de la date de début du délai de 90 jours.

Dans les trois semaines qui suivent la réception de la demande complète, la CSSF, au cas où elle n'est pas en mesure de traiter la demande, fournit aux deux parties une explication circonstanciée des raisons pour lesquelles elle n'a pas accepté de traiter la demande. Dans le même délai de trois semaines, la CSSF informe les parties si elle accepte de traiter la demande.

### 4.2.2 Langues

La demande doit être introduite en langue luxembourgeoise, allemande, anglaise ou française. La procédure RER se déroule, en principe, dans celle des langues précitées dans laquelle la demande a été introduite.

### 4.2.3 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 demande complète telle que décrite ci-avant. En cours d'analyse du dossier relatif à la demande, la CSSF peut demander à la Banque et au demandeur de lui fournir des informations, documents ou explications supplémentaires, sous quelque forme que ce soit, et de prendre position sur les faits ou avis tels que présentés par l'autre partie endéans un délai raisonnable qui ne peut dépasser trois semaines.

#### 4.2.4 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 former un recours par le biais des procédures judiciaires, notamment si elles ne parviennent pas à un accord suite à l'émission de la conclusion motivée par la CSSF.

La CSSF demande aux parties dans sa conclusion motivée de l'informer dans un délai raisonnable fixé dans la lettre, si elles ont décidé d'accepter, de refuser ou de suivre la solution proposée par la CSSF.

#### 4.2.5 Durée de la procédure RER

En principe, 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 complète remplissant toutes les conditions requises. Le délai de 90 jours peut être prolongé dans le cas de dossiers hautement 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.

#### 4.2.6 Représentation et assistance

Les parties ont accès à la procédure sans devoir faire appel à un avocat ou un conseiller juridique. Les parties à la procédure peuvent néanmoins avoir recours à un avis indépendant ou se faire représenter ou assister par un tiers à tous les stades de la procédure RER.

#### 4.2.7 Procédure écrite et conservation des documents

La procédure RER est écrite. Toutefois, si la CSSF le juge utile pour l'instruction du dossier, elle peut organiser une ou plusieurs réunions avec les parties. 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.

#### 4.2.8 Clôture de la procédure RER

La procédure prend fin:

- par l'envoi d'une lettre de conclusion motivée par laquelle la CSSF communique l'issue de la procédure RER aux parties;
- par la conclusion d'un accord amiable entre la Banque et le demandeur intervenu en cours de procédure RER et dont la CSSF est informée;
- en cas de désistement écrit d'une des parties, qui peut intervenir à tout moment de la procédure RER et qui doit être notifié à l'autre partie et à la CSSF dans un délai raisonnable par écrit ou sur support durable;
- lorsque le droit dont le demandeur se prévaut est prescrit et que la Banque 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 qui ne peut dépasser trois semaines.

#### 4.2.9 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.

#### **4.2.10 Confidentialité**

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

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

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

Les agents doivent communiquer sans tarder à la CSSF toute circonstance susceptible d'affecter ou d'être considérée comme affectant leur indépendance et leur impartialité ou de donner lieu à un conflit d'intérêts avec l'une ou l'autre partie au litige qu'ils sont chargés de résoudre. L'obligation de communiquer ces circonstances est une obligation permanente tout au long de la procédure RER.

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

#### **4.2.12 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.

#### **4.2.13 Saisine des tribunaux**

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

## **5 Liens avec d'autres documents**

Fiche disponible sur Internet : « Introduire une réclamation auprès de la Banque » (<https://www.raiffeisen.lu/fr/banque-raiffeisen/mentions-legales>)