

**MEMORIAL**

**Journal Officiel  
du Grand-Duché de  
Luxembourg**

**MEMORIAL**

**Amtsblatt  
des Großherzogtums  
Luxemburg**

---

**RECUEIL DE LEGISLATION**

---

**A — N° 228****11 novembre 2016**

---

**S o m m a i r e**

**Commission de Surveillance du Secteur Financier – Règlement CSSF N° 16-07 relatif à la  
résolution extrajudiciaire des réclamations . . . . . page [4240](#)**

---

## **Commission de Surveillance du Secteur Financier.**

### **Règlement CSSF N° 16-07 relatif à la résolution extrajudiciaire des réclamations.**

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 le règlement (UE) n° 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 (règlement relatif au RLLC);

Vu l'article 36, paragraphe (4) de la loi du 23 juillet 2016 relative à la profession de l'audit;

Vu le Livre 4 du Code de la consommation;

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

Arrête:

*Article 1<sup>er</sup>.*

### **Définitions**

Aux fins du présent règlement, on entend par:

- (1) «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.
- (2) «CSSF»: la Commission de Surveillance du Secteur Financier.
- (3) «demande»: demande de résolution extrajudiciaire d'une réclamation introduite auprès de la CSSF conformément au présent règlement.
- (4) «demandeur»: toute personne physique ou morale ayant introduit une demande auprès de la CSSF.
- (5) «procédure»: procédure de résolution extrajudiciaire des réclamations devant la CSSF.
- (6) «professionnel»: toute personne physique ou morale soumise à la surveillance prudentielle de la CSSF.
- (7) «réclamant»: toute personne physique ou morale ayant introduit une réclamation auprès d'un professionnel.
- (8) «réclamation»: plainte introduite auprès d'un professionnel pour faire reconnaître un droit ou redresser un préjudice.
- (9) «Règlement relatif au RLLC»: le règlement (UE) n° 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 (règlement relatif au RLLC).
- (10) «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.

### **Section 1**

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

*Article 2*

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

(1) 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;
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 introduite 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;
8. toute demande introduite sur la base de l'article 36, paragraphe (4) de la loi du 23 juillet 2016 relative à la profession de l'audit.

(2) Sans préjudice des dispositions du Règlement relatif au RLLC, le présent règlement s'applique également aux demandes visées au paragraphe (1) et introduites au moyen de la plateforme européenne de RLL, telle que définie dans le Règlement relatif au RLLC.

#### *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 (5) n'ont pas de force contraignante à l'égard des parties.

Les conclusions rendues par la CSSF peuvent notamment être fondées sur des dispositions juridiques ou sur des considérations d'équité.

#### *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:

- 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 du professionnel;
- 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 au professionnel concerné conformément au paragraphe (1) de l'article 5 du présent règlement;
- 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 du professionnel;
- le traitement de la demande entraverait gravement le fonctionnement effectif de la CSSF.

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

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 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 (7) 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 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.

Dès que la CSSF dispose de tous les documents ou informations pertinentes, elle confirme au demandeur et au professionnel par écrit ou sur support durable la réception de la demande complète et la date de la réception.

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.

### (3) Langues

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

### (4) 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 conformément au paragraphe (2).

En cours d'analyse du dossier relatif à la demande, la CSSF peut demander au professionnel 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.

### (5) 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.

### (6) Durée de la procédure

Concernant les demandes visées à l'article 2, paragraphe (1), 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 complète remplissant les conditions du paragraphe (2). La confirmation écrite visée au paragraphe (2) informe les parties de la date de début du délai de 90 jours.

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.

**(7) 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.

**(8) Procédure écrite et conservation des documents**

La procédure 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.

**(9) Clôture de la procédure**

La procédure prend fin:

- par l'envoi d'une lettre de conclusion motivée au sens du paragraphe (5), premier alinéa ou par l'envoi d'un courrier au sens du paragraphe (5), deuxième alinéa par lesquels la CSSF communique l'issue de la procédure aux parties;
- 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 d'une des parties, qui peut intervenir à tout moment de la procédure 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 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 qui ne peut dépasser trois semaines.

**(10) Dispositions particulières concernant les demandes visées à l'article 2, paragraphe (1), points 3 et 5 (demandes introduites par toute autre partie intéressée, y compris les associations de consommateurs et les utilisateurs de services de paiement)**

**(11) Les paragraphes (1) (réclamation préalable au responsable pour le traitement des réclamations au niveau de la direction du professionnel visé par la réclamation) et (6) (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, paragraphe (1).**

*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 doit communiquer sans tarder à la CSSF toute circonstance susceptible d'affecter ou d'être considérée comme affectant son indépendance et son impartialité ou de donner lieu à un conflit d'intérêts avec l'une ou l'autre partie au litige qu'il est chargé de résoudre. L'obligation de communiquer ces circonstances est une obligation permanente tout au long 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, notamment lorsque la demande concerne un litige de consommation au sens de l'article L. 411-1(1), point 5) du Code de la consommation, le recours à la procédure ne suspend pas les délais de prescription de droit commun 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.

## **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. À 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, compréhensibles, 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, le cas échéant, l'engagement du professionnel de recourir à la procédure de traitement extrajudiciaire des réclamations, etc.).

Les professionnels doivent publier les détails de leur procédure de traitement des réclamations et des informations sur la CSSF agissant comme entité de règlement extrajudiciaire des réclamations de manière claire, compréhensible et aisément accessible via leur site Internet, quand ils en ont un, et, le cas échéant, dans des brochures, dépliants, documents contractuels.

Un 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.

Le professionnel doit informer le réclamant sur un support papier ou sur un autre support durable de l'existence de la procédure de règlement extrajudiciaire des réclamations auprès de la CSSF.

Le cas échéant, le professionnel confirme sa décision d'avoir recours à la procédure de traitement extrajudiciaire des réclamations pour régler le litige.

Lorsque le professionnel s'est engagé à avoir recours à la procédure de règlement extrajudiciaire des réclamations auprès de la CSSF, il doit communiquer au réclamant 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.

Le professionnel doit informer le réclamant sur un support papier ou sur tout autre support durable du fait qu'il peut introduire une demande auprès de la CSSF et que, dans ce cas, sa demande doit être introduite auprès de la CSSF dans un délai maximum d'un an à compter de la date à laquelle il a introduit sa réclamation auprès du professionnel.

Dans le cas des réclamations au sens de l'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 et de la date à laquelle elles ont été fournies incombe au professionnel.

(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.

**Section 3****Dispositions générales***Article 17***Abrogation et entrée en vigueur**

Le Règlement CSSF N° 13-02 relatif à la résolution extrajudiciaire des réclamations est abrogé et remplacé par le présent règlement.

Le présent règlement entre en vigueur dès sa publication au Mémorial.

*Article 18***Publication**

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

Luxembourg, le 26 octobre 2016.

**COMMISSION DE SURVEILLANCE DU SECTEUR FINANCIER**

**Jean-Pierre FABER**  
*Directeur*

**Claude SIMON**  
*Directeur*

**Simone DELCOURT**  
*Directeur*

**Claude MARX**  
*Directeur général*