



ABCdaire
de l'éducation financière

Que faire en cas de litige avec ma banque?

Sommaire

01	Qu'est-ce un litige ?	04
02	A partir de quel moment peut-on parler de litige ?	06
03	Auprès de qui dois-je m'adresser en priorité ?	08
04	Si ma banque ne satisfait pas ma demande, à qui d'autre puis-je m'adresser ?	10
05	Quelles sont les conditions à remplir en cas de réclamation auprès de la CSSF ?	12
06	Quels documents dois-je joindre lors de ma réclamation auprès de la CSSF ?	14
07	Tous les litiges avec ma banque peuvent-ils faire l'objet d'une demande de résolution extrajudiciaire de réclamation auprès de la CSSF ?	16
08	Dois-je me faire assister durant la procédure ?	18
09	Quelle est la procédure et comment suis-je informé des suites de celle-ci ?	20
10	Une procédure de médiation est-elle encore possible ultérieurement ?	22
11	Une action devant les tribunaux est-elle possible ?	24
12	Étapes de la procédure de résolution extrajudiciaire de réclamation auprès de la CSSF	26

01

Qu'est-ce un litige ?



ABCdaire
de l'éducation financière

Un litige est un différend entre deux ou plusieurs personnes

Le litige peut naître d'une divergence de points de vue avec votre banquier concernant :

- la gestion de vos comptes bancaires
- les frais, notamment de tenue de compte
- un ordre ou une instruction que vous avez donnée
- l'exécution d'une transaction par la banque
- etc ...



02

A partir de quel moment peut-on parler de litige ?



Déterminez avec votre banque s'il s'agit réellement d'un litige et non d'une incompréhension, erreur ou d'une anomalie

Afin de prévenir un litige, il est conseillé de :



consultez régulièrement vos comptes afin de vérifier qu'il n'y ait pas d'anomalie



favorisez une bonne communication avec votre chargé de clientèle. C'est lui qui gère votre relation avec la banque et sera la personne qui pourra répondre à vos questions ou vous diriger vers le bon interlocuteur en cas de problème



expliquez votre problème ainsi que vos attentes face aux difficultés que vous rencontrez



n'hésitez pas à utiliser la hotline téléphonique de votre banque pour vous renseigner ou obtenir des explications en cas de besoin



Il vaut mieux dans tous les cas convenir d'un rendez-vous pour clarifier votre problème et ainsi pouvoir :

- résoudre une éventuelle incompréhension
- corriger une erreur ou anomalie et éviter que celle-ci ne donne lieu à un litige

03

Auprès de qui dois-je m'adresser en priorité ?



ABCdaire
de l'éducation financière

Auprès de votre banque



Si il y a un litige, celui-ci peut se résoudre à l'amiable.

Le dialogue avec votre banque doit être la principale option à considérer pour tenter de résoudre un litige.

Contactez d'abord votre chargé de clientèle habituel, de préférence par écrit, en expliquant votre demande et en y annexant les pièces justificatives. Celui-ci va essayer d'y apporter une réponse dans les meilleurs délais.

Si, suite à votre demande, aucune solution satisfaisante n'a pu être trouvée avec votre chargé de clientèle, vous pouvez soumettre une réclamation écrite au directeur responsable des réclamations de la clientèle au sein de la banque.

04

**Si ma banque ne
satisfait pas ma
demande, à qui
d'autre puis-je
m'adresser ?**

Vous pouvez vous adresser à la CSSF

Si, malgré votre réclamation écrite au directeur responsable des réclamations de la clientèle votre différend n'a pas pu être réglé, vous pouvez vous adresser à la CSSF (Commission de Surveillance du Secteur Financier) par le biais d'une demande de résolution extrajudiciaire de réclamation.

Vous trouverez plus d'informations sur le mécanisme de résolution extrajudiciaire des réclamations sur le site internet de la CSSF :

<http://www.cssf.lu/consommateur/reclamations/>

05

Quelles sont les conditions à remplir en cas de réclamation auprès de la CSSF ?

La CSSF a établi des conditions pour qu'une demande soit recevable



Vous devez avoir préalablement effectué une réclamation écrite au directeur responsable des réclamations de la clientèle de la banque



Votre demande doit être faite par écrit. Elle peut être rédigée en langue luxembourgeoise, française, allemande ou anglaise



Attention !! Il ne doit pas s'être écoulé plus d'un an depuis la date de cette réclamation, sinon la CSSF considèrera votre demande comme irrecevable.



Vous devez respecter un délai minimum d'un mois à compter de la date de la réclamation écrite au directeur responsable des réclamations de la clientèle de la banque avant de vous adresser à la CSSF.



Votre réclamation ne doit pas avoir été soumise à une autre entité de règlement judiciaire des litiges, un arbitre, un tribunal arbitral ou une juridiction, au Luxembourg et à l'étranger.

06

Quels documents dois-je joindre lors de ma réclamation auprès de la CSSF ?



Le formulaire de réclamation doit-être accompagné de :



un exposé détaillé et chronologique des faits à l'origine de la réclamation et des démarches déjà entreprises



une copie de la réclamation envoyée au directeur responsable du traitement des réclamations



une copie de la réponse du professionnel à votre réclamation ou votre déclaration écrite spécifique si vous n'avez pas reçu de réponse dans le délai d'un mois à partir de la date d'envoi de votre réclamation



une copie de votre pièce d'identité en cours de validité



une copie du pouvoir de représentation si vous êtes un tiers représentant le demandeur personne physique



le document intitulé « confirmations requises » de la CSSF dûment complété.
<https://reclamations.apps.cssf.lu/#confirmation>

07

Tous les litiges avec ma banque peuvent-ils faire l'objet d'une demande de résolution extrajudiciaire de réclamation auprès de la CSSF ?

Non

Il en est ainsi notamment :

1. Si votre réclamation concerne la politique commerciale ou tarifaire de la banque
2. Si votre réclamation concerne un service ou un produit autre que financier
3. Si votre réclamation concerne un produit d'assurance, etc ...

Dans ces hypothèses, votre litige ne peut pas faire l'objet d'une demande de résolution extrajudiciaire de réclamation auprès de la CSSF.

08

Dois-je me faire assister durant la procédure ?



ABCdaire
de l'éducation financière

Non



Vous n'êtes pas obligé de faire appel à un avocat ou à un conseiller juridique. Vous serez directement informés du déroulement de la procédure et aurez accès aux documents.



Vous pouvez néanmoins, si vous le souhaitez, vous faire représenter ou assister par un tiers (un avocat, un proche, ...) à tous les stades de la procédure.

09

Quelle est la procédure et comment suis-je informé des suites de celle-ci ?



La CSSF émet une lettre de conclusion motivée

La CSSF, une fois saisie de la demande, vérifie si les conditions de recevabilité sont remplies avant d'examiner votre demande.

Dans un délai de trois semaines à compter du jour où la demande est considérée comme complète, la CSSF vous informe si elle accepte ou non de traiter votre réclamation.

La CSSF analyse le dossier et peut demander à la banque ou à vous-même des informations, documents ou explications supplémentaires.

Lorsque l'analyse du dossier est terminée, la CSSF adresse une lettre de conclusion motivée à la banque et à vous-même indiquant si la demande est justifiée ou non.

Si la CSSF estime que votre demande n'est pas fondée, la lettre de la CSSF en explique les motifs. Ceci ne vous empêche pas d'intenter une action en justice contre la banque si vous n'êtes pas d'accord avec les conclusions de la CSSF.

Si la CSSF estime que votre demande est fondée, la lettre de la CSSF en explique les motifs et vous invite ainsi que la banque à prendre contact pour régler ensemble le litige au vu des conclusions de la CSSF.

Dans sa lettre de conclusion, la CSSF vous demande de l'informer dans un certain délai si vous acceptez ou refusez de suivre sa décision. La même question est posée à la banque.

Dans tous les cas, les conclusions de la CSSF ne sont pas contraignantes et la banque n'est pas obligée de les suivre.

10

Une procédure de médiation est-elle encore possible ultérieurement ?



ABCdaire
de l'éducation financière

Oui



Après la fin de la procédure avec la CSSF, en cas de désaccord persistant sur l'issue du litige, vous pouvez encore recourir à une procédure de médiation si vous le souhaitez.

Vous trouverez des informations à ce sujet sur le site internet du Centre de Médiation Civile et Commerciale.

<http://www.cmcc.lu>



11

Une action devant les tribunaux est-elle possible ?

Oui



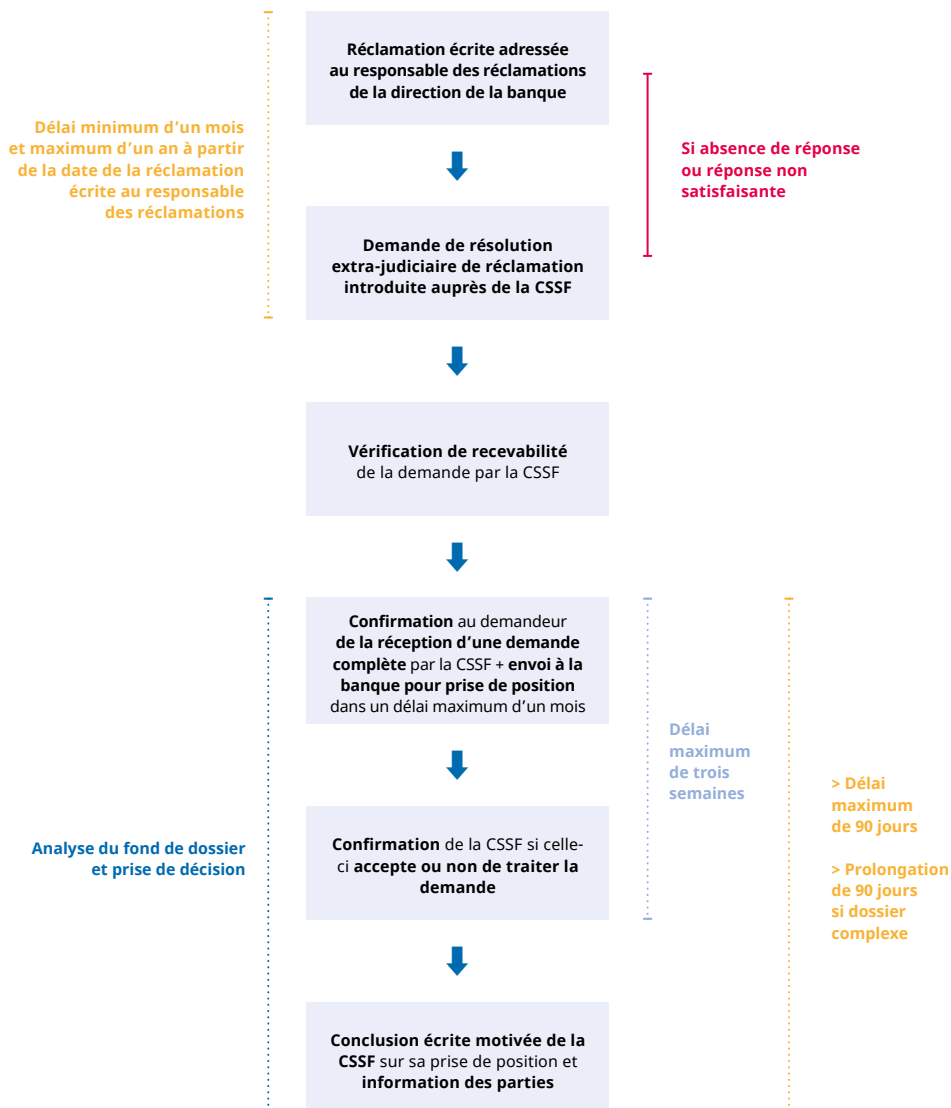
Il toujours possible de saisir les tribunaux si le litige n'a pu être résolu par d'autres moyens.



12

Étapes de la procédure de résolution extrajudiciaire de réclamation auprès de la CSSF

Étapes de la procédure de résolution extrajudiciaire de réclamation auprès de la CSSF





Date de publication : 2020

Contact : info@suen.lu

**Cette série de publications est éditée par la Fondation
ABBL pour l'éducation financière en collaboration avec
la Chambre de Commerce.**

