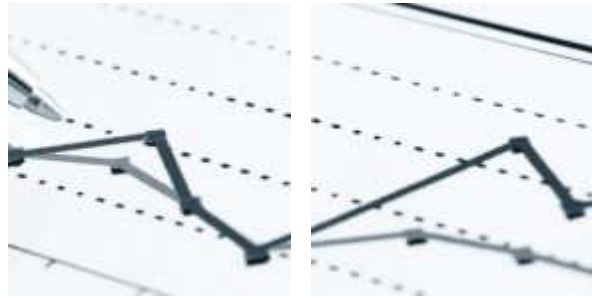


# Newsletter Luxembourg

KLEYR  
GRASSO

AVOCATS  
A LA COUR



**Corporate Finance Litigation**

25 January 2017

## ■ CSSF regulation n° 16-07 relating to out-of-court complaint resolution

The Luxembourg Financial Supervisory Authority (the "*Commission de Surveillance du Secteur Financier*" – "CSSF") has released a new regulation, the regulation n° 16-07 relating to out-of-court complaint resolution (the "Regulation"). This regulation revokes and replaces regulation n° 13-02 relating to out-of-court complaint resolution. The Regulation implements the new rules introduced into the Consumer Code in 2016.

### **The CSSF competence**

The CSSF has been designated, on the basis of a certain number of criteria, as the entity qualified to handle out-of-court resolutions of consumer's disputes with supervised entities (the "Entity/ies"). The CSSF meets the expected required qualifications like independence, impartiality, transparency, efficiency, rapidity and equity in order to act as the competent authority and to process financial sector consumers claims.

The CSSF has a real conciliation role in the pre-dispute discussions before taking action at a first-instance court. It examines and treats the claims in law and in equity. The CSSF processing of the claims is free of charge. In addition, the presence of a lawyer or other legal advisor is not required during the procedure.

### **The claim**

According to the Regulation, a claim is defined as a "*complaint filed with a professional to recognise a right or to redress a harm*".

### **Preliminary conditions and admissibility**

The preliminary condition to institute an out-of-court proceeding is that a complaint be filed in writing with the responsible person appointed to treat the claims at the level of the direction of the Entity.

The complaint will not be processed by the CSSF if it (i) has already been or is currently being examined by another alternative dispute resolution body, arbitrator, arbitration tribunal or a court, in Luxembourg or abroad, or if it (ii) concerns the business policy or a non-financial product or service of the Entity.

### **Deadlines and formalism**

Only the absence of or a non-satisfactory answer of the Entity issued within 1 month as from the date at which the complaint was filed opens the way to bring the complaint before the CSSF.

The complainant shall then have a period of 1 year to file the complaint with the CSSF. In terms of formalities, the complaint must be filed with the CSSF in writing, by post, fax or online *via* the CSSF's website. The CSSF then has a period of 3 weeks to inform the complainant whether it

accepts or refuses to process the complaint.

The Regulation lists (albeit non-exhaustively) the documents necessary to the application while reserving the possibility for the CSSF to require any other complementary document or information it considers relevant to instruct the complaint.

### **The CSSF conclusions**

The litigation is in principle treated by the CSSF within 90 days. The compromise proposed by the CSSF is formalized in the form of a letter of reasoned conclusions addressed to the parties. The conclusions constitute a motion for an amicable resolution of the dispute. They do not have any binding force.

## ■ Règlement CSSF n° 16-07 relatif à la résolution 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 relatif à la résolution extrajudiciaire des réclamations. 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 en 2016.

### **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 des établissements qu'elle supervise (l'/les « Établissement/s »). La CSSF répond aux qualités exigées telles que les critères d'indépendance, impartialité, transparence, efficacité, rapidité et 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 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 endéans 1 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 de 1 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 endéans un délai de 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 endéans 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.

## KLEYR GRASSO

Marc KLEYR, Managing Partner	<a href="mailto:marc.kleyr@kleyrgrasso.com">marc.kleyr@kleyrgrasso.com</a>	+352 227 330 -730
Rosario GRASSO, Partner	<a href="mailto:rosario.grasso@kleyrgrasso.com">rosario.grasso@kleyrgrasso.com</a>	+352 227 330 -722
Ulrike JACQUIN-BECKER, Counsel	<a href="mailto:ulrike.jacquin@kleyrgrasso.com">ulrike.jacquin@kleyrgrasso.com</a>	+352 227 330 -751

This ePublication is for general guidance only and does not constitute definitive advice.  
© KLEYR GRASSO 2017

If you wish to unsubscribe from our mailing list, click [here](#)