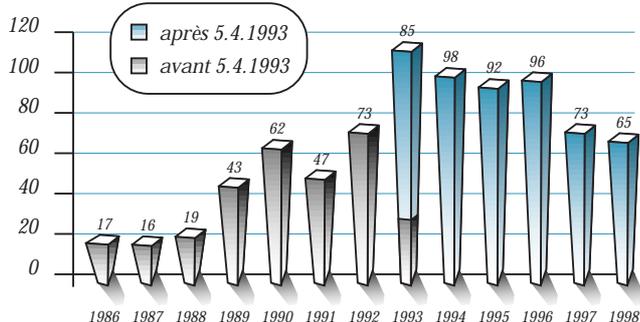


2. Les réclamations de la clientèle bancaire

Depuis l'entrée en vigueur de la loi modifiée du 5 avril 1993 relative au secteur financier, la Banque centrale du Luxembourg a reçu 509 réclamations.

Graphique 1

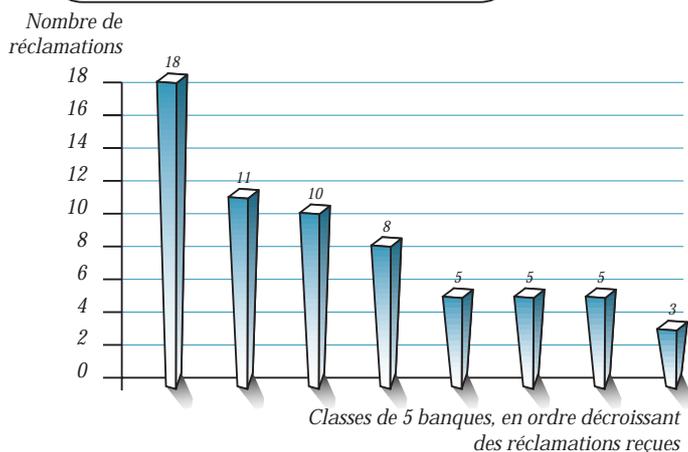
Total par an des réclamations reçues par la Banque centrale du Luxembourg



Parmi les réclamations reçues par la Banque centrale en 1998, 91% émanaient de particuliers et 9% de personnes morales.

Graphique 2

Concentration des réclamations de la clientèle en 1998

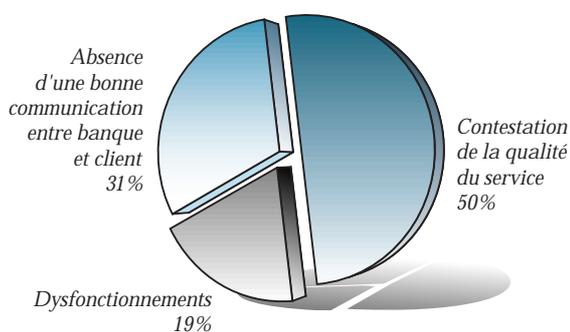


Le nombre total des banques visées par les réclamations reste stable par rapport à la période précédemment étudiée puisqu'il se monte à 38 en 1998 contre 39 en 1997.

Une classification des réclamations selon leur objet est représentée dans le graphique ci-dessous étant entendu qu'une seule réclamation peut porter sur plusieurs objets.

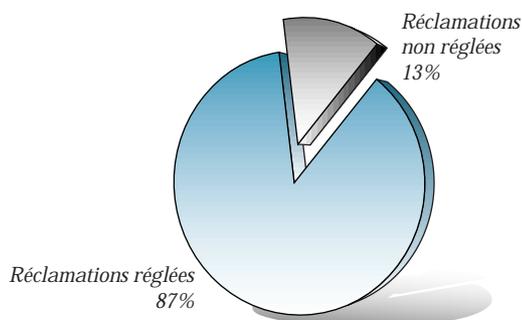
Graphique 3

Répartition des réclamations par objet en 1998



Graphique 4

Résultats de l'intervention de la Banque centrale du Luxembourg



Du nombre des réclamations reçues durant la période sous rubrique, 44 ont pu être clôturées dont 87% par un règlement amiable. 21 dossiers sont encore en instance de traitement.

Parmi les réclamations réglées à l'amiable, 38 ont vu les clients accepter la position de la banque une fois celle-ci expliquée par la Banque centrale du Luxembourg, les 8 restantes voyant les clients soit obtenir un dédommagement, soit les documents demandés.