

# Nos engagements en cas de réclamation

Prendre en compte votre demande en y apportant toute l'attention qu'elle mérite.

- Accuser réception sous 48h, dès connaissance de votre réclamation.
- Vous répondre au plus vite et dans un délai maximum de 15 jours ouvrés, sauf cas particulier nécessitant des recherches approfondies<sup>(3)</sup>.
- Vous tenir régulièrement informé de l'état d'avancement de votre demande en cas de besoin de recherches complémentaires.
- Mettre en œuvre la solution annoncée dans les meilleurs délais.
- Vous proposer une voie de recours au niveau du Service Qualité Clients de la Direction du Marché des Entreprises si la réponse de votre centre d'affaires ne vous satisfait pas.

## D'autres voies de recours

Pour un différend relatif à un instrument ou à un service financier (OPC, Gestion Déléguée, conseil en investissement etc...), vous pouvez saisir par courrier le Médiateur de l'AMF (Autorité des Marchés Financiers), en tant qu'épargnant ou investisseur :

Le Médiateur de l'AMF

17 place de la Bourse  
75082 Paris Cedex 02

Pour toute information sur la Médiation AMF, consultez le site [www.amf-france.org](http://www.amf-france.org) rubrique « Le Médiateur ».

Certaines réclamations peuvent concerner HSBC France et/ou des prestataires extérieurs travaillant pour HSBC. Dans ce cas, nous assurons la coordination avec ces sociétés afin que vous receviez une réponse complète.

## Pour en savoir plus :

Contactez votre chargé d'affaires habituel

Appelez le **0810 83 84 85** Service 0,05 €/min  
\* prix appel \*

Connectez-vous sur [www.business.hsbc.fr](http://www.business.hsbc.fr)

\* Du lundi au vendredi de 8h30 à 18h.



## Nos engagements en cas de réclamation

**HSBC**   
Commercial Banking

HSBC France - Société Anonyme au capital de 337 189 135 euros - SIREN 775 670 284 RCS Paris  
Siège social : 103, avenue des Champs-Élysées - 75008 Paris  
Banque et intermédiaire en assurance immatriculé auprès de l'ORIAS (Organisme pour le Registre des Intermédiaires en Assurance - [www.orias.fr](http://www.orias.fr)) sous le n° 07 005 894.

Document non contractuel - Publié par HSBC France - Réf. : 14.100.45 - 04/16.

(3) Le délai total de réponse ne pourra toutefois pas excéder 2 mois.

# Les interlocuteurs à votre écoute



HSBC France attache une grande importance à la qualité de ses services et à la satisfaction de ses clients dans tous les domaines tels que le traitement de vos opérations au quotidien, les services mis à disposition, la relation avec votre chargé(e) d'affaires...

Il peut arriver, dans certaines circonstances, que vous estimiez ne pas bénéficier d'un service à la hauteur de vos attentes et souhaitez exprimer votre insatisfaction en nous adressant une réclamation.

Pour répondre au mieux à vos demandes, nous avons mis en place une organisation comprenant plusieurs niveaux d'interlocuteurs.

## Dans un premier temps, votre agence

Votre **chargé(e) d'affaires** HSBC France ainsi que le **Directeur** de votre centre d'affaires sont vos contacts privilégiés pour exprimer vos réclamations.

Vous pouvez les contacter :

- **Directement au centre d'affaires** lors d'un rendez-vous,
- **Par courrier, par téléphone ou par e-mail** : les coordonnées de votre centre d'affaires sont disponibles sur [www.business.hsbc.fr](http://www.business.hsbc.fr), rubrique « Trouver une agence »,
- **Par internet** sur [www.business.hsbc.fr](http://www.business.hsbc.fr), rubrique « Nous contacter ».
- **Par messagerie sécurisée** à partir de votre espace Elys PC,
- **Par téléphone** au **0810 83 84 85** Service 0,05 € / min + prix appel (1)

(1) Du lundi au vendredi de 8h30 à 18h.

## Dans un second temps, la Direction du Marché des Entreprises Service Qualité Clients

Dans le cas où la réponse apportée ne vous semblerait pas suffisante ou adaptée, vous avez la possibilité d'exposer votre insatisfaction auprès de la Direction du Marché des Entreprises Service Qualité Clients, que vous pouvez contacter par :

- **Courrier à l'adresse suivante** :  
HSBC France  
Direction du Marché des Entreprises  
Service Qualité Clients  
103 avenue des Champs Elysées  
75419 Paris Cedex 08

(2) Article L113-5 du Code de la consommation (le numéro de téléphone destiné à recueillir l'appel d'un consommateur en vue d'obtenir la bonne exécution d'un contrat conclu avec un professionnel ou le traitement d'une réclamation ne peut pas être surtaxé). Numéro vert gratuit depuis un poste fixe en France métropolitaine.