

Nos engagements en cas de réclamation

- Prendre en considération 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⁽²⁾.

Pour toute réclamation relative à l'utilisation de services de paiement, la Banque apportera une réponse dans un délai de 15 jours ouvrables suivant la réception de la réclamation. Dans des situations exceptionnelles, si une réponse ne peut être donnée dans les 15 jours ouvrables pour des raisons échappant au contrôle de la Banque, celle-ci enverra une réponse d'attente motivant clairement le délai complémentaire nécessaire pour répondre à la réclamation et précisant la date ultime à laquelle le Client utilisateur de services de paiement recevra une réponse définitive. En tout état de cause, le Client recevra une réponse définitive au plus tard 35 jours ouvrables suivant la réception de la réclamation.



- Vous tenir régulièrement informé de l'avancement de votre demande en cas de besoin de recherches complémentaires.
- Mettre en oeuvre la solution annoncée dans les meilleurs délais.
- Vous proposer des voies de recours au niveau du Service Qualité Clients de la Direction du Marché des Entreprises et des Médiateurs si la réponse de votre centre d'affaires ne vous satisfait pas.

(2) Le délai total de réponse ne pourra pas excéder deux mois. A compter du 6 janvier 2018, pour les réclamations liées aux services de paiement, le délai ne pourra pas excéder trente cinq jours ouvrables (les jours ouvrables étant les jours où la Banque exécute les opérations de paiement) au lieu de deux mois.

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  800 730 018  *

Connectez-vous sur www.business.hsbc.fr

* Du lundi au vendredi de 8h30 à 18h.

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) sous le n° 07 005 894.
Document non contractuel - Publié par HSBC France
Réf. : 18.000.00 - 01/18.

Nos engagements en cas de réclamation



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.

Bien entendu, la gestion de votre réclamation est gratuite.

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 internet** sur www.business.hsbc.fr,
rubrique « Nous contacter ».
- **Par messagerie sécurisée** à partir
de votre espace Elys PC,
- **Par téléphone** au  (1)

Dans un second temps, la Direction du Marché des Entreprises-Service Qualité Clients et les autres voies de recours

Dans le cas où la réponse apportée ne vous semblerait pas suffisante ou adaptée, vous avez la possibilité d'exprimer votre insatisfaction auprès de :

- **Direction du Marché des Entreprises :**
HSBC France
Direction du Marché des Entreprises
Service Qualité Clients
103 avenue des Champs Elysées
75419 Paris Cedex 08
- **Les autres voies de recours : un Médiateur**
 - **Pour un différend relatif à des services d'instruments financiers :**
Médiateur de l'AMF
17 place de la Bourse - 75082 Paris Cedex 02
 - **Pour un différend relatif à l'assurance :**
Médiateur de l'Assurance
TSA 50 110 - 75441 Paris Cedex 09
 - **Pour un différend relatif au crédit (refus, dénonciation) :**
Médiateur du Crédit
www.economie.gouv.fr/mediateurcredit

Vous avez la possibilité d'engager une action judiciaire à tout moment.

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