

POLITIQUE DE GESTION DES RECLAMATIONS

HSBC Continental Europe ("HBCE") fait partie du Groupe HSBC dont l'entité principale est HSBC Holdings plc. HSBC Continental Europe Global Banking and Markets ("GBM") est composée de deux divisions :

- Global Banking ("GB") comprend les équipes en charge de la relation clients (corporates, institutions financières, secteur public) et les experts produits : Fusions et Acquisitions (M&A), financements structurés, marchés de capitaux actions (ECM) et dettes (DCM), financements immobiliers, financements d'acquisition et/ou à effet de levier, financements d'actifs.
- Markets and Securities Services ("MSS") qui comprend trois activités : Global Markets ("GM"), Securities Services ("SSv") et Global Research ("GR"). GM est la division de trading et de vente d'HSBC Continental Europe sur les marchés financiers. Elle est spécialisée dans les produits de taux, change, crédits, dérivés structurés et dette. SSv est la division qui propose notamment aux clients d'HBCE les services de dépositaire, de tenue de compte conservation, d'administration de fonds et d'agent de transfert, ces services sont proposés par HBCE France ainsi que ses succursales au Luxembourg, en Allemagne et en Irlande. GR génère les meilleures opportunités d'investissement pour ses clients à travers des rapports, des présentations, des conférences, des séminaires, la participation à des événements d'experts et du corporate access.

HSBC Continental Europe GBM se doit de garantir la primauté des intérêts de ses clients et s'efforce de leur fournir la meilleure qualité de service. Néanmoins, des difficultés sont toujours susceptibles de survenir à l'occasion de la fourniture d'une prestation ou d'un service d'investissement, c'est la raison pour laquelle HSBC Continental Europe GBM a établi un dispositif de gestion des réclamations afin de garantir un traitement efficace, égal et harmonisé des réclamations de l'ensemble de ses clients.

Au titre du présent document, une réclamation s'entend comme l'expression d'une insatisfaction ou d'un différend du client (ou du prospect) envers le professionnel quel que soit l'interlocuteur auprès duquel elle est formulée.

Aucune tarification spécifique n'est mise à la charge du client par HSBC Continental Europe GBM au titre du traitement de sa réclamation.

DELAIS DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

HSBC Continental Europe GBM accusera réception de la réclamation dans les 10 jours ouvrables à compter de son envoi, sauf si la réponse a déjà été apportée au client dans l'intervalle et que celui-ci est satisfait de la réponse qui lui a été apportée.

HSBC Continental Europe GBM s'engage à apporter une réponse à toute réclamation d'un client dans un délai de 20 jours ouvrés. Si des recherches approfondies étaient nécessaires, le délai de réponse ne saurait excéder 2 mois à compter de son envoi. A cet égard, si, en cas de survenance de circonstances particulières, ces délais ne pouvaient pas être respectés, le client serait informé de la raison de ce retard.

Pour toute réclamation relative à l'utilisation de services de paiement, HSBC Continental Europe GBM s'engage à apporter une réponse dans un délai maximal de 15 jours ouvrables à compter de son envoi. En cas de survenance de circonstances particulières, si ce délai ne pouvait pas être respecté, le client serait informé de la raison de ce retard. En tout état de cause, le client recevra une réponse définitive au plus tard 35 jours ouvrables suivant la réception de la réclamation.

CONTACTS EN CAS DE RECLAMATION

Toute réclamation doit, **dans un premier temps**, être directement adressée par un client à son interlocuteur habituel au sein d'HSBC Continental Europe.

Toutefois, dans l'hypothèse où la réponse apportée par son interlocuteur habituel ne serait pas jugée satisfaisante ou adaptée par un client, celui-ci peut transmettre sa réclamation :

- Par courrier à l'adresse suivante :

HSBC Continental Europe
Réclamations Clients GBM
38 Avenue Kléber
75116 Paris

- Par courriel : reclamations-clients-gbm@hsbc.fr

VOIES DE RECOURS POSSIBLES

Pour les opérations sur instruments financiers, si la teneur de la réponse faite par HSBC Continental Europe GBM à sa réclamation ne le satisfaisait pas, le client pourra saisir le Médiateur de l'AMF (Autorité des Marchés Financiers) à l'adresse suivante :

Autorité des marchés financiers
La médiation
17, Place de la Bourse
75082 PARIS CEDEX 02

Pour toute information sur la Médiation AMF, le site internet de l'AMF est accessible via le lien suivant : <https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur>. Le client a également la possibilité d'engager une action en justice à l'encontre d'HSBC Continental Europe GBM.

Pour un différend relatif au crédit (refus, dénonciation) : Médiateur du crédit [MEDIATEURCREDIT - Accueil | Le portail des ministères économiques et financiers \(banque-france.fr\)](#)

Pour un différend relatif à l'assurance, si la teneur de la réponse faite par HSBC Continental Europe GBM à sa réclamation ne le satisfaisait pas, le client pourra saisir le Médiateur de l'assurance à l'adresse suivante :

Le Médiateur de l'Assurance
TSA 50110
75441 Paris Cedex 09

Pour toute information, vous pouvez consulter le site internet [La médiation de l'assurance - Accueil \(mediation-assurance.org\)](#).

