

Nos engagements en cas de réclamation

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

- Accuser réception de manière formelle sous 48h à réception 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⁾.
- 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 auprès du Directeur Général Délégué d'HSBC Factoring si la réponse de votre Chargé de Clientèle ne vous satisfait pas.

Pour en savoir plus :

Contactez votre Chargé de Clientèle HSBC Factoring

Connectez-vous sur www.hsbc.fr/entreprises

D'autres voies de recours

Nous vous informons à toutes fins utiles que vous pouvez saisir à tout moment le Médiateur du crédit (www.economie.gouv.fr/mediateurcredit/saisir-mediation), ou ses correspondants auprès de la Banque de France, pour toute réclamation portant sur une dénonciation de concours, le refus de rééchelonnement d'une dette ou un refus de crédit.



Les engagements d'HSBC Factoring (France) en cas de réclamation

HSBC 
Commercial Banking

HSBC Factoring (France)

Société Anonyme au capital de 9 240 000 euros - SIREN 414 141 846 RCS PARIS
Siège social : 103, avenue des Champs-Élysées – 75008 Paris

Document non contractuel – Publié par HSBC Factoring (France) - Réf. : 14.100.45 - 11/17

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

Les interlocuteurs à votre écoute



HSBC Factoring (France) (« HSBC Factoring ») attache une grande importance à la qualité de ses services et à la satisfaction de ses clients dans tous les domaines.

Notamment, le traitement de vos opérations au quotidien, les services mis à disposition et la relation avec votre Chargé de Clientèle ou votre gestionnaire.

Malgré tout le soin que nous mettons à vous satisfaire, il peut cependant arriver que vous souhaitiez nous faire part d'une insatisfaction en lien avec notre établissement ou les services qu'il met à votre disposition.

Afin de répondre au mieux à vos réclamations, nous avons mis en place une organisation comprenant deux niveaux d'interlocuteurs.

Dans un premier temps, votre Chargé de Clientèle

Votre **Chargé de Clientèle HSBC Factoring** est votre contact privilégié pour recevoir vos réclamations.

Vous pouvez vous le faire :

- lors d'un rendez-vous,
- par courrier, à l'adresse suivante :

HSBC Factoring (France) - Immeuble Cœur Defense Tour A - TSA 31234 - 92099 La Défense Cedex

- par téléphone , sur sa ligne directe, ou au 01 58 13 80 28⁽¹⁾
- par email
- par messagerie sécurisée à partir de votre espace *HSBCnet*

Dans un second temps, le Directeur Général Délégué de HSBC Factoring (France)

Si la réponse qui vous a été faite ne vous satisfait pas pleinement, vous avez la possibilité de vous adresser au **Directeur Général Délégué de HSBC Factoring**

par courrier, à l'adresse suivante :

Monsieur le Directeur Général Délégué
HSBC Factoring (France)
Im. Cœur Défense Tour A, TSA 31234 92099, La Défense Cedex.

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

(1) 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).