# Nos engagements En cas de réclamation

HSBC

# Les interlocuteurs à votre écoute

HSBC Continental Europe 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 souhaitiez 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 centre d'affaires

Votre chargé(e) d'affaires HSBC 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
- Par téléphone au 0 800 730 018 Service & appel gratuits (1)

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

## 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 :

- **Par courrier à la Direction du Marché des Entreprises** -
  Service Qualité Clients HSBC en France
  HSBC Continental Europe
  38, avenue Kléber - 75116 Paris
  Ou par email qualite-entreprise @hsbc.fr
- **Les autres voies de recours : un Médiateur**
  - Pour un différend relatif à des services d'instruments financiers :
    Le médiateur de l'AMF | AMF
    (amf-france.org)
  - Pour un différend relatif à l'assurance :
    Médiateur de l'Assurance
    TSA 50 110 - 75441 Paris Cedex 09
    www.mediation-assurance.org
  - Pour un différend relatif au crédit (refus, dénonciation) :
    Médiateur du Crédit
    www.banque-france.fr/fr/a-votre-service/entreprises/saisir-mediation-credit

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

Comment HSBC gère votre 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 de 20 jours ouvrés sauf cas particulier nécessitant des recherches approfondies. Le délai total de réponse ne pourra pas excéder 2 mois.

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.

Certaines réclamations peuvent concerner HSBC en 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 0 800 730 018 Service & appel gratuits *

Connectez-vous sur www.business.hsbc.fr

* Du lundi au vendredi de 8h30 à 18h

HSBC Continental Europe - Société Anonyme au capital de 1.327.915.960 euros - SIREN 775 670 284 RCS Paris -

Siège social : 38, avenue Kléber - 75116 Paris -

Banque et intermédiaire en assurance immatriculé auprès

de l'ORIAS (Organisme pour le Registre des Intermédiaires

en Assurance - orias.fr) sous le n° 07 005 894

Document non contractuel - Publié par HSBC Continental Europe

Réf. : 24.003.18 - 06/2025