

POLITIQUE DE GESTION DES RECLAMATIONS

HSBC Continental Europe (“**HSBC**”) 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 Markets**” 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.

- “**Global Banking**” 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.

- “**Securities Services**” ou “HSS” est la division de gestion globale des activités titres. En travaillant étroitement avec ses clients, HSS répond à leurs besoins en leur offrant des solutions sur mesure au travers d’une gamme de produits modulables tels que des activités de service aux fonds, de la tenue de compte conservation, de la compensation et de la gestion du collatéral.

Au titre du présent document, une réclamation s’entend comme toute expression écrite ou réceptionnée par tout moyen traçable, actant du mécontentement d’un client et qui porte sur la fourniture d’une prestation ou d’un service d’investissement par HSBC Continental Europe GBM.

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

DELAI DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

HSBC Continental Europe GBM accusera réception dans les 10 jours ouvrables suivants la réception de la réclamation, 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 maximal de 2 mois à compter de sa réception. A cet égard, si, en cas de survenance de circonstances particulières, ce délai ne pouvait pas être respecté, le client sera informé de la raison de ce retard.

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 GBM.

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 (CMG)
38 Avenue Kléber
75116 Paris*

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

VOIES DE RECOURS POSSIBLES

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, vous pouvez consulter le site internet de l'AMF : www.amf-france.org rubrique « Le médiateur ».

Le client a également la possibilité d'engager une action en justice à l'encontre d'HSBC Continental Europe GBM.