

Réclamation client

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

- « Global Markets » est la division de trading et de vente d'HSBC en France 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.

HSBC en France 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 en France 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.

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

Délai de traitement des réclamations

HSBC en France 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 en France 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.

Attention, pour les réclamations liées aux services de paiement, une réponse vous sera adressée sous 15 jours ouvrables (ou, dans des situations exceptionnelles, sous les 35 jours ouvrables) au lieu de 2 mois.

Contacts en cas de réclamation

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

Réclamations Clients GBM (CMG) HSBC en France
HSBC Continental Europe
38, avenue Kléber
75116 Paris

Par courriel

reclamations-clients-gbm@hsbc.fr

Les autres voies de recours : un Médiateur

- **Pour toutes vos opérations sur instruments financiers**, si la teneur de la réponse faite par HSBC en France 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 en France GBM.

- **Pour un différend relatif au crédit** (refus, dénonciation) :
Médiateur du Crédit
www.economie.gouv.fr/mediateurcredit