

## CHARTRE DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

HSBC REIM (France) s'attache à apporter à ses Clients un service de qualité. Toutefois, des difficultés peuvent survenir et générer des réclamations. Cette charte permet d'indiquer la marche à suivre et les possibilités de recours dont vous pouvez disposer en cas de réclamation ou différend.

Toutes réclamations concernant des activités autres que celles d'HSBC REIM (France) doivent être adressées directement aux professionnels concernés.

### Qu'est-ce qu'une réclamation ?

Il faut entendre par réclamation toute déclaration actant de votre mécontentement envers HSBC REIM (France). Les demandes d'information, d'avis, de clarification, de service ou de prestation ne sont donc pas considérées comme des réclamations.

### Comment déposer une réclamation ?

#### Les recours internes possibles :

Vous devez, en premier lieu, faire part de votre réclamation auprès du Service d'HSBC REIM (France) en charge du traitement des réclamations, de préférence par mail à l'adresse électronique suivante : [serviceclientscpi@hsbc.fr](mailto:serviceclientscpi@hsbc.fr)

Par ailleurs, vous avez également la possibilité de faire parvenir votre réclamation par courrier à l'adresse postale ci-dessous :

HSBC REIM (France)  
Service Réclamations / Service Commercial  
Immeuble Cœur Défense  
110 esplanade du Général de Gaulle  
92400 Courbevoie

Si vous le jugez nécessaire, vous avez la possibilité de vous adresser à la Direction Générale d'HSBC REIM (France) à l'adresse suivante :

HSBC REIM (France) Direction Générale  
Immeuble Cœur Défense  
110 esplanade du Général de Gaulle  
92400 Courbevoie

## **Le recours externe : le Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF)**

Vous avez également la possibilité de vous adresser gratuitement au Médiateur de l'AMF en utilisant le formulaire électronique sur le site de l'AMF, <https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur-de-lamf/votre-dossier-demiation>

Autrement, vous avez la possibilité d'envoyer un courrier à l'adresse suivante :

Autorité des Marchés Financiers  
Médiateur de l'AMF  
17 place de la Bourse  
75082 Paris Cedex 02

Le médiateur peut être saisi sans délai ou en tout état de cause deux mois après l'envoi de votre première réclamation écrite.

Pour toute information sur la médiation, consultez le site de l'AMF, rubrique Médiateur : <http://www.amffrance.org/>.

### Principes de traitements des réclamations

HSBC REIM (France) s'engage à traiter toute réclamation selon les principes ci-après énoncés :

- **Gratuité** : le traitement des réclamations est gratuit. Vous supportez, toutefois, vos propres frais et notamment vos frais postaux, téléphoniques, de déplacement, ou d'honoraires de conseil ou autre tiers auquel vous auriez demandé assistance.
- **Rapidité et respect des délais de traitement** : nous accuserons réception de votre réclamation dans un délai maximum de 10 jours ouvrables à compter de la date d'envoi de votre réclamation écrite au service concerné ci-dessus cité. De même, le traitement de la réclamation n'excèdera pas un délai de 2 mois à compter de la date d'envoi de votre réclamation écrite au service concerné ci-dessus cité, sauf survenance de circonstances particulières
- **Transparence** : HSBC Asset Management (France) vous communiquera toute information relative au déroulement du traitement de la réclamation, dont vous pourriez faire la demande. Par ailleurs, nous vous tiendrons informés de toutes circonstances particulières ayant un effet sur les délais de traitement annoncés.
- **Efficacité et objectivité** : nous avons mis en place une organisation permettant d'assurer un traitement efficace des réclamations et d'apporter une réponse justifiée à chacune.

Mise à jour : Janvier 2024

PUBLIC - Les services en charge du traitement des réclamations disposent de moyens informatiques destinés à suivre plus facilement le traitement des réclamations. Les informations enregistrées à réception d'une réclamation sont réservées à l'usage des services concernés. Toutefois, elles pourront faire l'objet de communication extérieure pour répondre aux exigences légales ou réglementaires. Conformément aux articles 39 et suivants de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée en 2004 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, toute personne peut obtenir communication et, le cas échéant, rectification ou suppression des informations la concernant, en s'adressant au service Conformité d'HSBC REIM (France) - 110, esplanade du Général de Gaulle - Immeuble « Cœur Défense » - 75419 Paris Cedex 08