

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 note permet d'indiquer la marche à suivre et les possibilités de recours dont la clientèle d'HSBC REIM (France) peut disposer en cas de réclamation ou différend.

Il faut entendre par réclamation toute déclaration actant du mécontentement du client. Les demandes d'information, d'avis, de clarification, de service ou de prestation ne sont donc pas considérées comme des réclamations.

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

1. Coût de la procédure de réclamation

Le traitement des réclamations est gratuit. Le client supporte toutefois à sa charge ses propres frais (frais postaux, téléphoniques, de déplacement, d'honoraires de conseil ou autre tiers auquel il aurait demandé assistance).

2. Les recours internes possibles :

a. Votre premier interlocuteur

Vous devez, en premier lieu, faire part de votre réclamation auprès du Service d'HSBC REIM (France) en charge du traitement des réclamations, en écrivant à l'adresse suivante :

HSBC REIM (France)
Service Réclamations / Service Commercial
15, Rue Vernet
75419 Paris Cedex 08

b. Votre second interlocuteur

En cas de refus de faire droit à votre demande, vous avez la possibilité de vous adresser à la Direction Générale d'HSBC REIM (France) à l'adresse suivante :

HSBC REIM (France)
Direction Générale
15, Rue Vernet
75419 Paris Cedex 08

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

En cas de désaccord persistant, vous pouvez avoir recours au Médiateur de l'AMF en écrivant à l'adresse suivante :

HSBC REIM (France)

Société anonyme à Directoire et Conseil de Surveillance au capital de 230 000 euros
SIREN 722 028 206 RCS Paris – Code APE 6612 Z
N° Identification intracommunautaire FR 37 722 028 206
Adresse postale : 15, rue Vernet – 75419 Paris Cedex 08
Siège Social : 15, rue Vernet – 75008 PARIS
Tél : 01 40 70 70 40 – Fax : 01 40 70 32 41 – www.reim.hsbc.fr



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

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

4. Délai de traitement des réclamations (hors Médiation AMF)

Un courrier sera envoyé au client accusant réception de sa réclamation dans un délai maximum de 10 jours ouvrables à compter de sa réception par le service concerné ci-dessus cité.

Le traitement de la réclamation n'excèdera pas un délai de 2 mois à compter de la date de réception du courrier de saisine par le Service de traitement des Réclamations.

En cas de survenance de circonstances particulières ne permettant pas de respecter le délai de 2 mois, une lettre d'attente sera alors envoyée au client pour l'en informer.

Mise à jour : Mai 2020

Les services de traitement des réclamations et Conformité 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.

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) - 15, Rue Vernet 75419 Paris Cedex 08, conformément à la Charte de Protection des Données Personnelles, consultable à l'adresse suivante : <https://www.hsbc.fr/1/2/hsbc-france/charte-de-protection-des-donnees> et disponible sur simple demande ou auprès de votre interlocuteur habituel.

HSBC REIM (France)

Société anonyme à Directoire et Conseil de Surveillance au capital de 230 000 euros
SIREN 722 028 206 RCS Paris – Code APE 6612 Z
N° Identification intracommunautaire FR 37 722 028 206
Adresse postale : 15, rue Vernet – 75419 Paris Cedex 08
Siège Social : 15, rue Vernet – 75008 PARIS
Tél : 01 40 70 70 40 – Fax : 01 40 70 32 41 – www.reim.hsbc.fr