




Charte de traitement des réclamations

Date: Janvier 2018



HSBC Global Asset Management (France) s'attache à vous apporter 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 Global Asset Management (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 Global Asset Management (France), en lien avec un service d'investissement qui vous a été fourni ou la souscription d'un OPC.

Les demandes d'information, d'avis, de clarification, de service ou de prestation ne sont pas considérées comme des réclamations.

Comment déposer une réclamation ?

Premier interlocuteur

Il faut adresser votre réclamation, par courrier, auprès du Service Client d'HSBC Global Asset Management (France), en charge du traitement des réclamations. En écrivant à l'adresse suivante :

HSBC Global Asset Management (France)
Service Clients / Réclamations
Immeuble « Cœur Défense »
110 espl. Du Général de Gaulle
75419 PARIS CEDEX 08

En tout état de cause, les réclamations peuvent également être communiquées par email à l'adresse suivante : hsbc.client.services-am@hsbc.fr

Les réclamations liées à l'Epargne Salariale, pour l'activité de gestion de portefeuille, sont à adresser à :

HSBC Global Asset Management (France)
Service Client / Réclamations / Epargne Salariale
Immeuble « Cœur Défense »
110 espl. Du Général de Gaulle
75419 PARIS CEDEX 08

Second interlocuteur

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

HSBC Global Asset Management (France)
Direction Générale
Immeuble « Cœur Défense »
110 espl. Du Général de Gaulle
75419 PARIS CEDEX 08

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

Si vous estimez que notre réponse n'est pas satisfaisante, vous pouvez avoir recours au Médiateur de l'AMF en écrivant à l'adresse suivante :

Médiateur de l'AMF
Autorité des marchés financiers
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/>

Principes de traitement des réclamations

HSBC Global Asset Management (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 sa réception par le 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 de réception de votre réclamation par le service concerné ci-dessus cité, sauf survenance de circonstances particulières.
- **Transparence** : HSBC Global 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.

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 Global Asset Management (France) - 110, esplanade du Général de Gaulle - Immeuble « Cœur Défense » - 75419 Paris Cedex 08.