



Gestione dei reclami

Gennaio 2018

Gestione dei reclami

HSBC Global Asset Management (France)

HSBC Global Asset Management (France) si impegna ad offrire ai propri clienti un servizio di qualità, ma talvolta possono insorgere difficoltà in grado di dare luogo a reclami.

Questa nota consente di delineare il percorso da seguire e le possibilità di ricorso di cui la clientela di HSBC Global Asset Management (France) può avvalersi in caso di reclamo o controversia.

Tutti i reclami relativi ad attività diverse da quelle di HSBC Global Asset Management (France) devono essere inoltrati direttamente ai professionisti in questione.

1. Cosa viene considerato un reclamo?

Per “reclamo” va intesa qualunque dichiarazione generata dal malcontento del cliente riguardante un servizio di investimento fornito da HSBC Global Asset Management (France) o una sottoscrizione in un fondo.

Non sono pertanto considerate reclami le richieste di informazioni, pareri, chiarimenti, servizi o prestazioni.

2. Come sollevare un reclamo?

a. Primo interlocutore:

In primo luogo, è necessario segnalare il reclamo al Servizio Client Management di HSBC Global Asset Management (France) (di seguito “il Servizio”) incaricato della gestione dei reclami.

Per contattarlo, è possibile scrivere a uno dei seguenti indirizzi:

HSBC Global Asset Management (France)
Client Management / Réclamations
Immeuble “Coeur Défense”
110 esplanade du Général de Gaulle
75419 Paris Cedex 08 – France

Oppure: hsbc.client.services-am@hsbc.fr

HSBC Global Asset Management (France) Italian
branch
Servizio cliente
Via Mike Bongiorno, 13
20124 Milano – Italia

Oppure: hsbc-am.italy@hsbc.com

b. Secondo interlocutore:

Qualora lo ritenesse necessario, è possibile rivolgersi alla Direzione Generale di HSBC Global Asset Management (France), scrivendo a:

HSBC Global Asset Management (France)
Direction Générale
Immeuble “Coeur Défense”
110 esplanade du Général de Gaulle
75419 Paris Cedex 08 – France

3. Ricorso esterno: il mediatore dell'AMF (Autorità francese dei Mercati Finanziari)

Nel caso il cliente ritenesse che la nostra risposta non fosse soddisfacente, può avvalersi del mediatore dell'AMF scrivendo al seguente indirizzo:

Médiateur de l'AMF
Autorité des marchés financiers
17 place de la Bourse
75082 Paris Cedex 02 – France

Per ulteriori informazioni sulla mediazione è possibile consultare il sito dell'AMF alla sezione “Médiateur”:
<http://www.amf-france.org/>

4. I principi adottati da HSBC Global Asset Management (France) nel trattare i reclami

HSBC Global Asset Management (France) si impegna a gestire i reclami nel rispetto dei seguenti principi:

- Nessun costo applicato: la gestione dei reclami è gratuita. A carico del cliente restano tuttavia le proprie spese, in particolar modo le spese postali, telefoniche, di viaggio o di onorari di consulenti o altri soggetti terzi a cui il cliente abbia eventualmente richiesto assistenza.
- Velocità e rispetto delle tempistiche regolamentari: al cliente verrà inviato un avviso di ricevimento del reclamo entro un massimo di 10 giorni lavorativi dal ricevimento del reclamo stesso da parte del Servizio. La gestione del reclamo non potrà superare i 2 mesi dalla data di ricevimento della richiesta da parte del Servizio. Qualora insorgessero circostanze particolari tali da non consentire il rispetto del termine di 2 mesi, il cliente ne verrà informato tramite apposita comunicazione.
- Trasparenza: HSBC Global Asset Management (France) comunicherà su richiesta tutte le informazioni riguardante il processo di gestione del reclamo al cliente. Inoltre, il cliente sarà tenuto informato di qualunque circostanza specifica che potrebbe costringere HSBC Global Asset Management (France) a non rispondere entro le tempistiche previste.
- Efficacia e imparzialità: HSBC Global Asset Management (France) ha implementato un'organizzazione che permette di assicurare la gestione efficace e una risposta motivata per ogni reclamo.

I Servizi Reclami e Conformità dispongono di mezzi informatici destinati a seguire più agevolmente la gestione dei reclami. I dati registrati al ricevimento di un reclamo sono riservati all'uso da parte dei servizi in questione. Tali dati potranno tuttavia essere comunicati a terzi qualora fosse necessario soddisfare i requisiti legali o normativi in vigore.

Conformemente agli articoli 39 e seguenti della legge francese n. 78-17 del 6 gennaio 1978 modificata nel 2004 e relativa al trattamento dei dati elettronici e alla privacy, chiunque può richiedere la comunicazione ed eventualmente la rettifica o la rimozione dei propri dati rivolgendosi al Servizio Conformità di HSBC Global Asset Management (France) – 110 esplanade du Général de Gaulle - Immeuble Coeur Défense - 75419 Paris cedex 08.
