



Charte de traitement des réclamations

Date : Février 2024

HSBC Epargne Entreprise (France)
672 049 525 RCS Nanterre - SA au capital de 31.000.000 euros. N°ADEME : FR232690_03FCJD
Entreprise d'investissement et établissement Teneur de Compte Conservateur d'épargne salariale
Adresse postale : 38, avenue Kléber 75116 Paris
Siège social : 110, esplanade du Général de Gaulle - 92400 Courbevoie
www.epargne-salariale-retraite.hsbc.fr

Document non contractuel. Copyright : Tous droits réservés © HSBC Epargne Entreprise (France), 2024

HSBC Epargne Entreprise (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 Epargne Entreprise (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 Épargne Entreprise (France), en lien avec un service de tenue de compte d'épargne salariale qui vous a été fourni.

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

Comment déposer une réclamation ?

Particulièrement attentifs à vous apporter un service de qualité, l'équipe Information et Assistance aux salariés de HSBC Epargne Entreprise est votre contact privilégié pour exprimer vos réclamations.

Vous pouvez les joindre par :

- **Courrier**

HSBC Épargne Entreprise (France)
Service Information et Assistance aux salariés
TSA 20001
93736 BOBIGNY Cedex 09

- **Téléphone :**

au 09 69 320 402 de 8h30 à 19h00 du lundi au vendredi

- **Via le formulaire en ligne**

Depuis votre espace sécurisé sur www.epargne-salariale-retraite.hsbc.fr/fr/epargnants, accédez au formulaire à partir de la rubrique Nous contacter / via le formulaire en ligne. Dans Ma demande, sélectionnez le sujet « Réclamations ».

Depuis votre application mobile, accédez au formulaire à partir de la rubrique Centre d'aide / Contacts / Par E-mail et sélectionnez le sujet « Réclamation ».

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

HSBC Epargne Entreprise (France)
Direction Générale
38 avenue Kléber
75116 Paris

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

Vous pouvez saisir gratuitement le Médiateur de l'AMF deux mois après l'envoi de votre première réclamation écrite

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 Le médiateur : <https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur-de-lamf/votre-dossier-de-mediation/vous-voulez-deposer-une-demande-de-mediation>

Principes de traitement des réclamations

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

- Accuser réception de votre réclamation dans un délai usuel de 5 jours ouvrables, qui ne pourra pas excéder 10 jours ouvrables.
- Vous tenir informé de l'état d'avancement de votre dossier lorsque le délai de traitement dépasse les 20 jours ouvrables.
- Dans les cas particuliers nécessitant des recherches approfondies, le délai de réponse ne pourra toutefois pas excéder 2 mois.

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 Epargne Entreprise (France) – 38 avenue rue Kléber 75116 Paris