



RAPPORT ANNUEL DU MEDIATEUR 2016

HSBC France
HSBC Epargne Entreprise

Jean-Louis GUILLOT
Juillet 2017



Contacter le médiateur

Par écrit

Le médiateur auprès du groupe HSBC
103 avenue des Champs Elysées
75 419 Paris Cedex 08

Par formulaire électronique téléchargeable

www.mediateur.hsbc.fr

SOMMAIRE

La médiation bancaire d'HSBC et HSBC Epargne Entreprise	6
Le cadre juridique de la médiation	7
L'activité du médiateur	9
Les réclamations non prises en compte	11
Le traitement des réclamations	12
L'interruption de la médiation	14
La durée de la médiation	15
Le sort des avis du médiateur	16
L'analyse des avis du médiateur	17
Renseignements complémentaires	18
Appréciations d'ordre général sur les litiges et leurs évolutions	19
Les recommandations	23
Annexe : chartes de la médiation HSBC France et HSBC Epargne Entreprise	24

Préface

L'année 2016 a été marquée par l'entrée en vigueur de l'ordonnance du 20 août 2015 qui transposait la directive européenne relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et à la mise en place des nouvelles règles instituées par ce texte, par le décret du 30 octobre 2015 et par le décret du 7 décembre 2015 relatifs aux médiateurs d'entreprise.

Cependant la médiation existait déjà dans le secteur bancaire depuis plusieurs années, le législateur ayant défini son champ d'application en France dans le cadre de la loi MURCEF de 2002. Ainsi, des médiateurs œuvraient auprès des établissements de crédit dans des conditions fixées par la loi MURCEF mais aussi dans le cadre des chartes de médiation qui étaient établies et diffusées aux clients de ceux-ci.

Si l'ordonnance du 20 août 2015 n'a pas constitué une totale innovation pour les établissements de crédit, elle a néanmoins apporté de nombreuses modifications à la réglementation antérieure tant dans le cadre de la désignation des médiateurs que dans leur domaine de compétence, et dans les conditions de leurs interventions.

C'est dans ce nouveau contexte réglementaire que les établissements bancaires ont dû saisir la commission spécifique créée au sein du Comité Consultatif du Secteur Financier (CCSF) afin qu'elle désigne les médiateurs auprès de chacun des établissements concernés.

Ce n'est qu'à la suite de cette désignation que les médiateurs peuvent déposer un dossier auprès de la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation qui est seule habilitée à inscrire le médiateur en qualité de médiateur de la consommation et à en faire la notification à ce titre à la Commission Européenne.

Ces nouvelles exigences réglementaires consacrent la médiation de la consommation, en donnant un nouveau droit au consommateur, à savoir de pouvoir bénéficier gratuitement à l'accès à un médiateur compétent et impartial.

Parallèlement, les obligations d'informations relatives à l'existence du médiateur et des conditions de sa saisine par les établissements de crédit et la création d'un site internet dédié du médiateur ont favorisé la connaissance et le rôle du médiateur pour les consommateurs.

C'est dans ce nouveau cadre juridique que le médiateur et les équipes d'HSBC France et d'HSBC Epargne Entreprise ont mené des travaux en vue d'adapter l'organisation interne de la médiation.

HSBC France et HSBC Epargne Entreprise ont ainsi proposé ma candidature pour être désigné par les autorités compétentes comme médiateur.

Je connais bien la banque et les opérations de banque pour avoir effectué l'essentiel de ma carrière dans un établissement de crédit.

J'ai en effet dirigé les services juridiques et fiscaux de la BNP pendant de nombreuses années, après avoir été nommé à l'Inspection Générale de la banque.

Par la suite, à l'issue de la fusion entre la BNP et Paribas, j'ai été désigné en qualité de responsable juridique du nouveau groupe pour l'ensemble du monde.

J'ai donc dirigé les équipes juridiques de BNP Paribas composées de plus de 1.700 personnes en charge du risque juridique dans les différents domaines de l'activité bancaire et principalement dans celui du droit de la consommation.

Ma participation à la direction des services juridiques s'est déroulée pendant près de 25 années avant que je ne sois nommé conseiller de la Direction Générale du groupe BNP Paribas.

Sur la proposition des autres directeurs juridiques, j'ai également été désigné Président du Comité Juridique de la Fédération Bancaire Française (FBF) pendant de nombreuses années.

En parallèle, j'ai assuré les chroniques de jurisprudence des revues Banque et Banque et Droit à la suite du professeur Rives Lange dès la fin des années 80, l'analyse des évolutions de la jurisprudence étant un complément nécessaire et indispensable à une bonne analyse des problèmes qui peuvent se poser dans les relations entre une banque et ses clients. De même, j'ai rédigé et participé à la rédaction de plusieurs livres de droit.

Enfin, j'ai toujours eu le souci de partager mes connaissances, ce qui est à mes yeux un juste prolongement d'une activité professionnelle. Je suis membre du Conseil de la vie universitaire de l'université de Paris 2 et je participe depuis sa création à l'Ecole de droit et de management de Paris.

Je suis en outre depuis près de 40 ans professeur au Centre de Formation de la Profession Bancaire (CFPB).

En tant qu'administrateur du Cercle des médiateurs, je participe à la formation de ses membres dans le domaine juridique et plus particulièrement dans le domaine de la consommation.

Cette proximité avec le domaine de l'activité bancaire me permet de mieux comprendre et connaître les produits et les procédures mis en œuvre par les établissements de crédit afin de détecter les éventuelles erreurs ou lacunes qui pourraient être corrigées.

Je remercie les membres d'HSBC France et d'HSBC Epargne Entreprise qui m'ont accompagné dans le dépôt de ma demande et qui ont soutenu ma candidature auprès de la Commission paritaire du CCSF.

Je remercie également l'équipe qui m'est dédiée et m'assiste dans le traitement des dossiers.

Jean-Louis GUILLOT

La médiation bancaire d'HSBC France et HSBC Epargne Entreprise

Jean-Louis GUILLOT médiateur depuis le 2 novembre 2015 au terme d'une convention de prestation de service signée avec HSBC France et HSBC Epargne Entreprise s'est conformé aux nouvelles exigences légales concernant la désignation des médiateurs d'entreprises.

Conformément aux dispositions de l'ordonnance du 20 août 2015, prise en application de la directive et du règlement européen sur le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, un dossier a été déposé auprès de l'organe collégial paritaire du CCSF en vue de sa désignation, avant que la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation et de la consommation puisse procéder à l'inscription sur la liste des médiateurs répondant aux exigences du Code de la consommation de la notification auprès de la Commission Européenne.

Aux termes de cette procédure, le CCSF a désigné Jean-Louis GUILLOT en qualité de médiateur de la consommation à compter du 23 juin 2016 auprès d'HSBC France par une décision en date du 28 mars 2017 et à compter du 23 juin 2016 auprès d'HSBC Epargne Entreprise par une décision en date du 20 avril 2017.

Le dossier relatif à l'inscription sur la liste des médiateurs répondant aux exigences du Code de la consommation a été déposé auprès de la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation.

Les établissements concernés par cette médiation sont avec leur code interbancaire :

- HSBC France - 30056 intégrant la Banque des Particuliers et de la gestion de Patrimoine et la Banque Privée
- HSBC Epargne Entreprise – 11 720 - Entreprise d'investissement et établissement teneur de compte conservateur d'épargne salariale

Le domaine d'intervention du médiateur est celui défini par les textes légaux et réglementaires qui sont repris en détail dans la Charte de la Médiation d'HSBC France et d'HSBC Epargne Entreprise qui sont annexées au présent rapport et figurent sur le site du médiateur.

Il convient de rappeler que, conformément aux textes en vigueur, à compter du 1er mai 2017, les litiges entrant dans le champ de compétence de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF) relèvent exclusivement de la compétence de cette dernière en l'absence de convention signée entre celui-ci et le médiateur de l'entreprise.

L'exigence légale pour le médiateur de mettre à disposition des clients un site internet et un formulaire de saisie en ligne est de nature à avoir un impact sur le nombre de réclamations en donnant une meilleure information sur l'existence de la médiation et surtout en simplifiant et facilitant son accès pour le consommateur.

Le cadre juridique de la médiation

L'ordonnance du 20 août 2015 a fixé le cadre juridique de la médiation.

Le texte qui vient transposer la directive européenne définit 4 principes fondamentaux concernant la médiation :

- La médiation s'impose dans tous les secteurs professionnels à compter du 1er janvier 2016,
- Les médiateurs sont soumis à une exigence de compétence, d'indépendance et d'impartialité afin d'agir dans le cadre d'une procédure gratuite pour le consommateur, aisément accessible, transparente, efficace et équitable,
- Les médiateurs sont soumis à un contrôle de leur évaluation par la Commission d'évaluation de la médiation de la consommation,
- Une information et une assistance sont prévues pour permettre aux consommateurs d'accéder gratuitement et efficacement à cette procédure en cas de litige.

Un choix était laissé aux professionnels d'opter pour un médiateur de branche d'activité ou d'un médiateur d'entreprise. HSBC France et HSBC Epargne Entreprise ont fait le choix d'un médiateur d'entreprise.

Le médiateur agréé doit posséder des aptitudes dans le domaine de la consommation ainsi que de bonnes connaissances juridiques.

Cette obligation d'information repose sur la nécessité pour les professionnels de donner une large information sur le dispositif de médiation mis en place et sur les coordonnées du médiateur afin de faciliter l'accès à ce recours pour ses clients.

En outre, la loi, afin de faciliter la connaissance de cette médiation et de simplifier la saisine du médiateur, a imposé la mise en place d'un site internet qui lui est totalement dédié.

Il doit enfin rendre ses avis en droit et en équité.

La mise en œuvre de cette nouvelle réglementation a entraîné une modification de la Charte de la médiation d'HSBC France et d'HSBC Epargne Entreprise dont la nouvelle version est annexée au présent rapport et surtout la mise en œuvre d'un site qui reprend, conformément aux exigences légales et réglementaires toutes les dispositions relatives à la médiation et à la procédure de saisie du médiateur.

Les principales dispositions indiquées sur le site internet et dans les chartes de médiation sont les suivantes :

- Le médiateur est nommé pour une durée de 3 ans à compter de sa désignation par l'organe collégial du CCSF,
- Le médiateur ne doit pas être en conflit d'intérêt lorsqu'il exerce cette activité,
- Le médiateur doit être inscrit sur la liste des médiateurs de la consommation par une décision de la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation. Cette liste de médiateurs est notifiée à la Commission Européenne,

- Le médiateur doit disposer de moyens suffisants pour lui permettre d'exercer sa fonction. Il doit donc avoir un budget distinct pour remplir sa mission et le personnel qui travaille pour l'assister doit lui être dédié,
- Le médiateur doit accomplir sa mission avec diligence et compétence, en toute indépendance et impartialité dans le cadre d'une procédure transparente, efficace et équitable,
- Le médiateur est contrôlé par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation qui vérifie qu'il satisfait aux exigences de qualité et d'indépendance et qu'il remplit les conditions requises par les textes en vigueur,
- Le médiateur doit accuser réception des réclamations dont il est saisi dans un délai maximum de 3 semaines,
- Le médiateur doit rendre son avis dans un délai de 90 jours fondé en droit et en équité. Toutefois, il peut suspendre ce délai dans le cas où des documents ou informations complémentaires lui seraient indispensables pour traiter la réclamation. Dans ce cas, il doit informer les parties de cette suspension du délai, puis de sa reprise après avoir obtenu les documents et informations réclamées,
- L'avis rendu doit rappeler que le consommateur peut saisir la justice s'il n'est pas satisfait de la recommandation rendue par le médiateur et que la décision du juge pourrait être différente.
- Enfin, l'avis doit également indiquer aux 2 parties qu'elles disposent d'un délai d'un mois pour accepter ou refuser cette recommandation.

L'activité du médiateur

Le nombre des réclamations adressées au médiateur est resté stable au cours de l'année 2016 bien que les canaux de saisie se soient élargis avec la mise à disposition d'un formulaire de saisie en ligne notamment.

Toutefois, le nombre de réclamations a évolué de façon très inégalitaire sur l'année. En effet, sur les 5 premiers mois de l'année, le nombre des réclamations s'est accru de 49%, pour se réduire pendant l'été et l'automne, avant de s'accroître à nouveau en fin d'année à compter de la fin du mois de novembre.

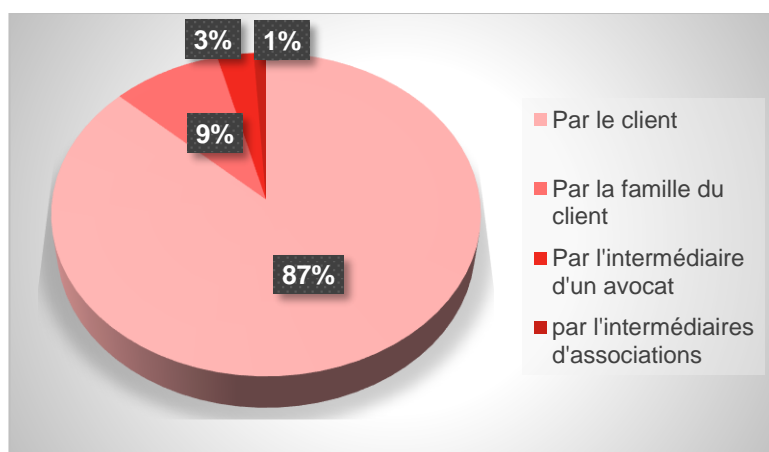
Certes, la baisse d'activité au cours des mois d'été se retrouve à peu près tous les ans, mais celle de l'automne est plus atypique, et sans que l'on puisse y trouver une explication rationnelle.

	2014	2015	2016
Nombre de réclamations reçues (dont HSBC Epargne Entreprise)	732	750	746
Nombre de saisines entrant dans le champ du médiateur	164	192	198

➤ Répartition globale

	2016
Réclamations dans le champ de compétence mais irrecevables en l'état du fait que les recours internes ne soient pas épuisés	56%
Réclamations prises en charge par le médiateur	24%
Réclamations hors du champ de compétence du médiateur	20%

➤ Répartition par origine



➤ Principales thématiques :

	2016	Poids (%)
Fonctionnement, ouverture et fermeture de compte	201	30%
Crédit immobilier	129	20%
Flux et moyens de paiement (hors carte bancaire)	82	12%
Carte bancaire, distributeur automatique de billets	79	12%
Découvert ou crédit à court terme aux particuliers	69	10%
Assurance vie et retraite	59	9%
Titres et épargne salariale	25	4%
Epargne salariale	16	2%

➤ Nombre d'avis émis

	2014	2015	2016
Nombre d'avis émis	164	192	220

➤ Réclamations et avis par thématique

	Nombre de réclamations	%	Nombre d'avis	%
Opérations de crédit	224	30%	61	28%
- Crédit renégociation (hors immobilier)	21	9%	3	5%
- Crédit immobilier	127	57%	46	75%
- Recouvrement amiable	36	16%	3	5%
- Découvert	33	15%	7	11%
- Autres	7	3%	2	3%
Moyens de paiement	159	21%	63	29%
- Carte bancaire	66	42%	33	52%
- DAB/GAB	11	7%	4	6%
- Chèque	37	23%	11	17%
- Flux	45	28%	15	24%
Fonctionnement de compte	209	29%	54	25%
- Ouverture, clôture, transfert, droit au compte	128	61%	26	48%
- Relevé de compte	14	7%	2	4%
- ATD, saisie	8	4%	3	6%
- Perception des frais et commissions	42	20%	16	30%
- Autres	17	8%	7	13%
Epargne bancaire (PEL, CEL, PERP)	29	4%	13	6%
Assurances	59	8%	12	5%
Bourse, placements financiers	25	3%	10	4%
Epargne salariale (HSBC Epargne Entreprise)	16	2%	2	1%
Successions	25	3%	5	2%
<i>Total</i>	<i>746</i>	<i>100%</i>	<i>220</i>	<i>100%</i>

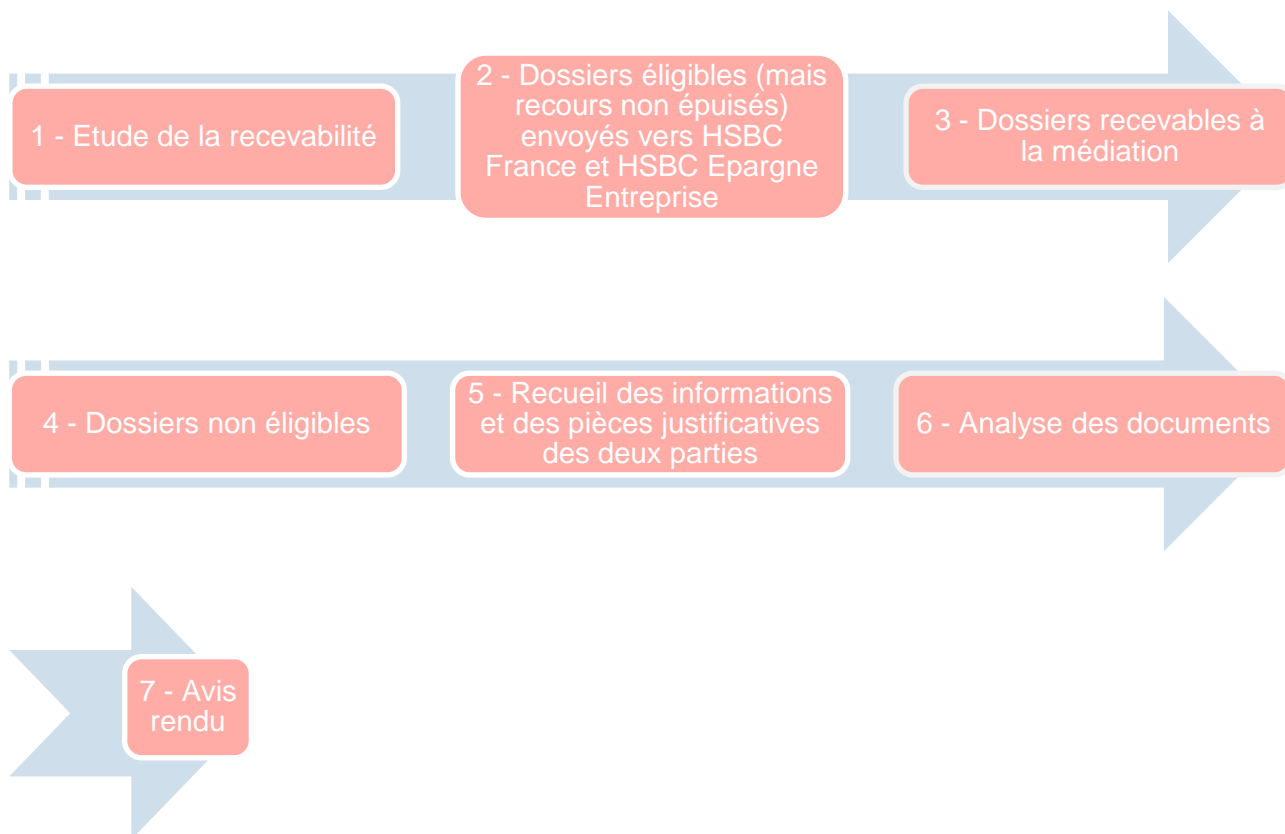
Les réclamations non prises en compte

Sur les 740 réclamations dont le médiateur a été saisi, 542 n'ont donné lieu à aucune proposition de solution, pour les raisons suivantes :

Voies de recours non épuisées	81%
Décision d'octroi de crédit	7.5%
Personne morale	6.5%
Assurances et/ou médiateur des Assurances	4%
Contentieux en cours	0.5%
Absence de litige	0.5%

Le traitement des réclamations

Conformément à la réglementation et à la Charte de la médiation, le médiateur est saisi par écrit. Les étapes sont alors les suivantes :



Les réclamations sont directement reçues par le médiateur. Un accusé de réception est systématiquement adressé aux requérants dès la réception de la réclamation, après avoir examiné sa recevabilité.

Le médiateur et son personnel dédié ayant accès aux bases de données d'HSBC France et d'HSBC Epargne Entreprise, peuvent ainsi avoir directement et personnellement les informations concernant la réclamation du consommateur.

Grâce à cette organisation, il est possible de constater si les voies de recours internes ont été épuisées et dans l'affirmative, à quelle date ainsi que le contenu de la réponse apportée. En outre, il est également possible de prendre connaissance par ce moyen des principales pièces du dossier. Le médiateur peut en conséquence déterminer s'il est ou non compétent pour se saisir de la réclamation.

Un accusé de réception est envoyé aussitôt au requérant pour lui faire savoir que le médiateur est compétent et lui rappeler que l'avis qu'il donnera sera rendu dans un délai maximum de 90 jours. Dans l'hypothèse où le médiateur n'est pas compétent, l'accusé de réception indique les motifs précis pour lesquels le médiateur ne peut se saisir de la réclamation.

Dès l'obtention des documents et informations requis, les parties sont informées par écrit de la reprise du délai de 90 jours.

Il est également porté à la connaissance du réclamant que, si dans le cadre de l'étude de sa réclamation des documents ou informations complémentaires s'avéraient nécessaires, le médiateur pourrait être amené à suspendre ce délai.

Dans ce cas, une lettre est envoyée au consommateur et à la banque les informant de cette suspension en indiquant avec précision les éléments supplémentaires, nécessaires pour le traitement de la réclamation, qui justifient cette mesure.

Si le litige relève de la compétence d'un autre médiateur, le consommateur en est immédiatement informé.

Une fois saisi de la réclamation et après avoir accusé réception auprès des parties de sa compétence, le différend est examiné par le médiateur jusqu'à l'émission de son avis.

L'interruption de la médiation

Au cours de l'année 2016, le délai de 90 jours a été suspendu pour 3 réclamations, pendant une courte période qui n'a jamais dépassé 10 jours, afin d'obtenir des pièces et précisions complémentaires.

Au cours de l'année 2016, une seule fois, l'agence et le consommateur ont indiqué qu'ils mettaient fin à la médiation en raison d'un accord survenu entre eux.

Les parties sont effectivement libres de mettre fin, à tout instant, à la médiation.

Cependant, le médiateur ayant été saisi et s'étant déclaré compétent pour examiner ce différend, il m'est apparu normal dans le cas d'espèce d'examiner les termes de l'accord conclu entre les parties afin de m'assurer qu'il avait donné lieu à un traitement équitable de ce litige.

J'ai donc demandé à ce que l'accord intervenu me soit présenté et j'ai émis un avis sur les termes de cette transaction qui en l'occurrence était bien équilibrée et respectait les droits du consommateur.

Par ailleurs, en 2016, il n'y a pas eu d'accord résolu à l'amiable entre les parties avant même que le médiateur n'ait eu à intervenir.

La durée de la médiation

La durée moyenne de traitement des réclamations a été de 37 jours entre la date de l'accusé de réception adressé au consommateur et l'envoi de l'avis du médiateur.

Un examen plus précis permet de constater les délais suivants :

	Jour	% dossiers concernés
Délai moyen de réponse	37	
Dossiers traités en moins de 1 mois		54%
Dossiers traités entre 1 et 2 mois		29%
Dossiers traités entre 2 et 3 mois		17%

Le sort des avis du médiateur

Les avis rendus par le médiateur mentionnent très clairement que les parties disposent d'un délai de 30 jours pour accepter ou refuser la médiation et qu'à l'échéance convenue la médiation prendra fin.

Un processus de suivi des avis a, de ce fait, été mis en place en début d'année afin de s'assurer de la réponse donnée par le consommateur et par la banque aux recommandations formulées dans le cadre de la médiation.

En 2016, HSBC France et d'HSBC Epargne Entreprise ont suivi, à une exception, les avis émis par le médiateur.

Les consommateurs ont également suivi les recommandations du médiateur, dès lors que celles-ci leur donnaient totalement ou partiellement satisfaction.

De même, dans plusieurs cas, le requérant a accepté l'avis rendu par le médiateur, tout en regrettant que celui-ci ne lui ait pas donné satisfaction.

L'analyse des avis du médiateur

Sur l'ensemble des avis émis dans le cadre de la médiation, 46% ont été rendus en faveur du consommateur.

Ce pourcentage est en augmentation d'un point par rapport aux années précédentes.

<i>Conclusions en faveur du client</i>	2015	%	2016	%
Conclusions favorables	59	30%	55	25%
Conclusions partiellement favorables	28	15%	47	21%
Conclusions défavorables	105	55%	118	54%

Le montant total des sommes que la médiation a conseillé de rétrocéder ou de verser aux consommateurs dans le cadre de leurs réclamations s'est élevé à 89.669 €.

Le montant minimum du préjudice retenu aux termes des avis émis a été de 6 € et le maximum de 51.000 €.

La décomposition de ces montants se répartit comme suit :

	Montant du préjudice invoqué	Montant des rétrocessions et indemnisations proposées
Minimum par dossier	6 €	6 €
Maximum par dossier	51 000 €	51 000 €
Moyenne	2 632 €	744 €

Renseignements complémentaires

Statut du rapport d'activité

Ce rapport est communiqué aux autorités compétentes conformément aux textes en vigueur et donnera lieu à une inscription sur le site internet du médiateur www.mediateur.hsbc.fr.

Charte de la Médiation

Les chartes de la médiation ont été mises en conformité avec la directive et le règlement européen sur le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation transposés par l'ordonnance du 20 août 2015 introduisant des évolutions importantes dans le dispositif de médiation qui est entré en vigueur le 1er janvier 2016.

Formation et participation à des réseaux de médiateurs

Le médiateur est administrateur du Cercle des Médiateurs qui réunit la quasi-totalité des médiateurs d'entreprises du secteur bancaire. Ce cercle a pour but de participer à la formation de ses membres en organisant des séances de formation avec des intervenants extérieurs ou trouvés en son sein, tant dans le domaine juridique, du droit de la consommation, qu'en matière de médiation.

A ce titre, le médiateur participe à la formation dans le domaine juridique et du droit de la consommation.

Le Cercle a également pour objet d'échanger sur les bonnes méthodes appliquées par les différents médiateurs et d'unifier les analyses et les solutions sur les principales questions auxquelles ils sont confrontés afin d'harmoniser les positions.

Enfin, le médiateur n'a pas participé à une coopération au sein de réseaux de médiateurs de litiges transfrontaliers

Appréciations d'ordre général sur les litiges et leurs évolutions

Les 4 thèmes principaux évoqués par les réclamations concernent : les paiements frauduleux ou non autorisés par le titulaire de la carte bancaire, la perception des frais bancaires, le remboursement anticipé des prêts immobiliers et enfin le calcul du taux annuel effectif global des prêts consentis à des consommateurs.

Ces sujets ont également donné lieu à de nombreux articles de presse, mais aussi à une large information sur de nombreux supports.

L'accroissement du nombre des réclamations dans ces différents domaines paraît s'opérer en liaison avec la publicité qui est faite sur ces thèmes et qui se développe en fonction des évolutions législatives, et surtout jurisprudentielles dont les différents média se font l'écho.

Le constat qu'il est possible de faire est que le nombre des réclamations sur ces sujets est le reflet de situations, en fait, très disparates.

Une partie des litiges dont le médiateur est saisi correspond effectivement à des situations dont le client de la banque est victime et qui rentrent dans le cadre de décisions jurisprudentielles ayant donné lieu à une interprétation des textes favorable aux consommateurs.

En droit, comme en équité, le client réclamant peut donc légitimement se prévaloir de cette avancée jurisprudentielle pour obtenir de sa banque un dédommagement correspondant au préjudice qu'il a subi.

Ces évolutions législatives ou jurisprudentielles qui viennent donner une interprétation nouvelle ou différente de celle faite jusqu'alors et qui ont des effets significatifs sur le traitement des opérations ne sont pas toujours mises en œuvre immédiatement en raison des modifications qu'elles impliquent pour leur traitement et surtout s'appliquent aux opérations antérieures aux décisions rendues.

En revanche, il apparaît également qu'un nombre non négligeable des réclamations sur ces thèmes correspond à des situations très différentes de celles ayant donné lieu aux décisions notamment de la Cour de Cassation dont les réclamants entendent se prévaloir.

Dans ces cas, on peut constater que le client de la banque a obtenu une information sur une évolution législative, réglementaire ou jurisprudentielle, sans en connaître avec précision les données, ni les éléments sur lesquels la décision est fondée mais dont il espère néanmoins pouvoir bénéficier.

On peut d'ailleurs constater, dans cette situation, que si l'avis émis par le médiateur ne conclut pas en faveur du client qui a effectué cette réclamation, celui-ci ne répond que très rarement à réception de la recommandation pour en contester la conclusion, dès lors qu'elle est bien argumentée et explicative.

Exemples d'avis en matière de paiement par carte bancaire

Le premier sujet est relatif aux paiements effectués avec l'utilisation de la carte bancaire et du code confidentiel d'un client qui conteste en avoir été l'auteur, sa carte lui ayant été volée.

Les solutions aux litiges ne sont pas uniformes car les éléments de fait sont disparates.

Sur un plan juridique, trois articles du Code Monétaire et Financier constituent le fondement du traitement de ces litiges.

L'article L.133-16 du Code Monétaire et Financier dispose : « Dès qu'il reçoit un instrument de paiement l'utilisateur de services de paiement prend toute mesure raisonnable pour préserver la sécurité de ses dispositifs de sécurité personnalisés (à savoir sa carte et son code confidentiel). ».

Par ailleurs, l'article L.133-18 du même code mentionne: « En cas de paiement non autorisé signalé par l'utilisateur dans les conditions prévues à l'article L.133-4, le prestataire de services de paiement du payeur rembourse immédiatement au payeur le montant de l'opération non-autorisée et, le cas échéant, rétablit le compte débité dans l'état où il se serait trouvé si l'opération de paiement non-autorisée n'avait pas eu lieu».

Enfin l'article L.133-19 du même code précise : «Le payeur supporte toutes les pertes occasionnées par des opérations de paiement non autorisées si ces pertes résultent d'un agissement frauduleux de sa part, ou s'il n'a pas satisfait intentionnellement ou par négligence grave aux obligations mentionnées aux articles L.133-16 et L.133-17».

Par ailleurs, 2 évolutions significatives de la jurisprudence doivent être prises en considération pour traiter ces différends.

La Cour de Cassation a inversé la charge de la preuve résultant de ces dispositions légales en jugeant qu' « en cas de perte ou de vol d'une carte bancaire, il appartient à l'émetteur de la carte qui se prévaut d'une faute lourde de son utilisateur au sens de l'article L.132-2 du Code Monétaire et Financier d'en rapporter la preuve. ».

S'agissant de l'utilisation du code confidentiel, la Cour de Cassation a également jugé que : « la circonstance que la carte ait été utilisée par un tiers avec composition du code confidentiel est à elle seule insusceptible de constituer la preuve d'une telle faute. ».

En conséquence, dans une telle situation, et pour faire une stricte application des dispositions légales et jurisprudentielles, la solution varie selon que la banque rapporte ou non la preuve.

Exemple d'avis en matière de mise en cause du taux annuel effectif global (TAEG)

Le deuxième thème concerne la critique formulée par le consommateur sur l'exactitude du taux annuel effectif global figurant sur l'offre de prêt qu'il a signée. Il demande donc que le taux de l'intérêt légal soit substitué au taux conventionnel appliqué à son prêt et que la banque lui rembourse le différentiel pour le passé.

Le client conteste le TAEG indiqué dans l'offre en indiquant que son calcul est erroné ou que certains éléments n'ont pas été pris en compte dans sa détermination.

Pour régler les questions de la détermination des éléments entrant dans le calcul du TAEG, l'article L.313-1 du Code de la consommation dispose que « Dans tous les cas, pour la détermination du taux effectif global du prêt, comme pour celle du taux effectif pris comme référence, sont ajoutés aux intérêts, les frais, commissions ou rémunérations de toute nature, directs ou indirects, y compris ceux qui sont payés ou dus à des intermédiaires intervenus de quelque manière que ce soit dans l'octroi du prêt, même si ces frais, commissions ou rémunérations correspondent à des débours réels».

Le TAEG doit donc incorporer toutes les sommes payées ou dues par l'emprunteur au moment de la conclusion du contrat de prêt dès lors qu'elles résultent d'une condition imposée par la banque pour l'octroi du concours et il importe peu que celles-ci puissent être ultérieurement remboursées à l'emprunteur.

Si le calcul du TAEG n'a pas intégré le montant de l'ensemble de ces frais, il est de ce fait erroné au regard des dispositions légales et de la jurisprudence.

Par ailleurs, la Cour de Cassation s'est prononcée à plusieurs reprises depuis un arrêt du 13 mars 2007 pour juger que l'indication d'un TAEG erroné entraînait pour l'établissement prêteur la déchéance du droit aux intérêts conventionnels et l'application du taux légal.

Toutefois, la Cour de Cassation a jugé à plusieurs reprises que, dès lors que l'écart entre le TAEG mentionné dans le contrat de crédit et le taux réel est inférieur à la décimale prescrite par l'article R.313-1 du Code de la consommation, l'action en justice ne peut donner lieu à la sanction prévue en matière de TAEG erroné.

Il s'ensuit que selon l'impact de l'erreur dans le TAEG mentionné dans l'offre de prêt la préconisation de solution rendue va varier en faveur de la banque ou du consommateur selon que l'écart constaté est ou non inférieur à la décimale.

Exemple d'avis en matière de frais bancaires

De nombreuses contestations portent sur des différends concernant les frais prélevés par la banque sur le compte de son client dont celui-ci demande le remboursement en arguant du fait qu'il n'était pas informé de ces frais, ou qu'ils ne sont pas dus.

Sur le plan du droit je recherche d'une part si la perception de ces frais a bien donné lieu à une contractualisation entre la banque et son client ; et d'autre part, si une information préalable a été communiquée par la banque.

De même, il est vérifié si le montant des frais perçus a été porté à la connaissance du consommateur.

Enfin, il est examiné si la perception de ces différents frais et commissions correspond réellement à des événements ayant affecté le compte du client.

En l'absence de contractualisation et d'information préalable du montant de ces frais, il est préconisé leur remboursement au consommateur.

Enfin, en équité, je recherche également et analyse la situation financière du consommateur, afin de la prendre en compte eu égard aux montants des frais prélevés et des efforts faits par le consommateur pour résorber la situation débitrice de son compte.

Sur ces bases, je préconise une solution visant à une réduction des frais perçus.

Cette proposition de remboursement inclut les frais relatifs à l'existence d'un découvert s'il apparaît que celui-ci a, en fait, été généré par cette erreur dans la perception des commissions et montant dont la perception est contestée par le client.

Exemple d'avis en matière de remboursement anticipé de prêt immobilier

Les réclamations portent sur le traitement du remboursement par anticipation des prêts immobiliers et les sommes que la banque a réclamées à cette occasion tant au titre de l'indemnité de remboursement par anticipation, que des intérêts intercalaires perçus.

La première source de litige provient de l'indemnité de remboursement anticipé dont certains emprunteurs déclarent ignorer l'existence. D'autres en contestent le montant en faisant une certaine lecture de la clause conventionnelle de l'offre de prêt. Enfin, plusieurs d'entre eux estiment être exonérés de cette indemnité.

Sur ces premiers types de réclamations, l'examen des dispositions légales et contractuelles signées par le client dans l'offre de prêt permet de dégager les solutions à ces réclamations. Il apparaît en effet que souvent les dispositions contractuelles sont oubliées par le requérant, parfois il en fait une lecture erronée et enfin dans certains cas les dispositions légales relatives aux cas d'exonération de la pénalité de remboursement anticipé sont mal connues ou mal interprétées.

La problématique du paiement des intérêts et primes d'assurance intercalaire est toute autre.

Il s'agit du paiement réclamé par HSBC, au titre de ces sommes, entre la date de remboursement effectif du prêt par l'encaissement du chèque adressé par la banque qui a procédé au rachat du prêt et la date à laquelle il est procédé administrativement au remboursement effectif dudit prêt.

Les contestations reposent sur 2 motifs bien distincts.

En premier lieu, des clients relèvent que la date du remboursement correspond pour eux à celle à laquelle la banque qui rachète le crédit, indique avoir procédé à l'envoi du chèque. L'emprunteur prend donc pour point de départ du calcul de ces intérêts et prime intercalaire cette date.

Or, on constate dans certains dossiers qu'il existe une différence de plusieurs jours entre la date indiquée sur la lettre d'envoi de la part de la banque, celle du cachet de la poste apposé sur l'enveloppe d'envoi et enfin celle à laquelle le chèque a été réceptionné et encaissé par HSBC France.

L'examen détaillé des événements sur le déroulement exact des différentes étapes de cette opération, preuves à l'appui permet de solutionner en partie ces différends.

Cependant, dans certains cas, les délais de traitement anormalement élevés du fait d'engorgement et/ou dysfonctionnement de la banque se sont avérés préjudiciables aux consommateurs qui doivent en être indemnisés.

La prise en compte de ces exigences d'un traitement rapide et efficace devrait permettre d'éviter à l'avenir ces réclamations.

S'agissant d'HSBC Epargne Entreprise, le faible nombre de cas traités ne permet pas de mettre en exergue des exemples significatifs.

Les recommandations

Deux recommandations méritent d'être faites afin d'améliorer certaines situations auxquelles les clients de la banque sont confrontés.

Situations d'incompréhension ou de mauvaise compréhension

De nombreux litiges naissent d'une incompréhension ou d'une mauvaise compréhension d'une situation entre un client et son agence ou un service de la banque.

A cette occasion, des indications ou des précisions sont données verbalement par les collaborateurs de la banque à leur client.

Mais la rapidité des échanges, la complexité d'un problème, la maîtrise d'un produit ou d'une technique bancaire de la part du consommateur vont engendrer une incompréhension, un quiproquo ou un oubli lesquels font naître un litige quelques temps plus tard.

La teneur des échanges est alors oubliée ou déformée.

Le rappel de la nécessité pour les collaborateurs de la banque de confirmer, ne serait-ce que par mail, les points essentiels des indications données ou des promesses faites permettrait d'éviter des difficultés.

De même, d'une façon plus générale, il conviendrait que la charge de la preuve incombant à la banque au regard des règles juridiques, soit améliorée dans la mesure où il ne lui est pas possible d'en rapporter l'existence, faute de tout écrit.

Contraintes informatiques

Les contraintes informatiques peuvent conduire à rencontrer des difficultés à réaliser ou exécuter une opération ou à satisfaire une demande d'un client.

Ainsi, à l'occasion de situations atypiques ou techniquement complexes à mettre en œuvre, la banque ne traite pas la demande initiale de son client, en invoquant une impossibilité, alors même que celui-ci est en droit d'y accéder.

Il s'ensuit selon les cas, soit d'une perte du client qui va vers un établissement bancaire concurrent apte à répondre à sa demande, soit d'un différend avec le client qui ne comprend pas la raison pour laquelle sa banque ne peut lui donner satisfaction alors que sa demande est fondée et juridiquement acceptable.

ANNEXE
« Chartes de la Médiation »

Charte de la médiation

HSBC France propose à ses clients en application des articles L 316-1 et L 614-1 du Code Monétaire et Financier, et des articles L 151-1 et suivants et R 152-1 et suivants du code de la consommation, un service gratuit de médiation dont l'objet est de favoriser le règlement amiable des différends entre la banque et ses clients.

Le statut du médiateur

Le médiateur est choisi par HSBC France parmi des personnalités extérieures dont l'impartialité, la compétence et l'autorité sont reconnues. Il est désigné selon une procédure transparente par un organe collégial relevant du Comité Consultatif du Secteur Financier et inscrit sur la liste des médiateurs de la consommation par décision de la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation.

Il exerce sa mission dans le cadre d'un mandat à durée déterminée de trois ans renouvelable.

Le Médiateur dispose de moyens de fonctionnement adaptés à l'accomplissement de sa mission lui permettant de garantir son indépendance.

Il informe sans délai les clients de la survenance de toutes circonstances susceptibles d'affecter son indépendance, son impartialité ou de nature à créer un conflit d'intérêt. Dans ce cas, le client peut s'opposer à la poursuite de la mission du médiateur.

Champ de compétences du médiateur

Le médiateur peut être saisi par tout client d'HSBC France, personne physique n'agissant pas pour des besoins professionnels, de réclamations individuelles relatives :

- aux services fournis et à l'exécution de contrats conclus dans le cadre d'opérations de banque (comptes, moyens de paiement, crédits, ...) et d'opérations connexes (location de coffre-fort, ...),
- aux services d'investissement et à leurs services connexes,
- aux instruments financiers et produits d'épargne,
- à la distribution de produits d'assurance.

Sont exclus les différends relatifs à la politique générale de la banque, et ceux concernant les performances de produits liées aux évolutions des marchés ainsi que la gestion de contrats d'assurance, ces derniers relevant de la compétence du Médiateur de la Fédération Française des Sociétés d'Assurances.

Le recours à la médiation

La médiation est gratuite pour les clients. La procédure de médiation et ses modalités d'accès font l'objet d'une mention dans la convention d'entrée en relation.

Le médiateur peut être saisi lorsqu'un différend n'a pu être réglé au niveau de l'agence, puis de la Direction Expérience Client, ou en l'absence de réponse à la réclamation écrite du Client à l'issue d'un délai de 2 mois.

Le médiateur ne peut pas être saisi dans les cas suivants :

- si un recours judiciaire ou une autre demande de médiation ont déjà été examinés ou sont en cours d'examen⁽¹⁾

- lorsque la saisine intervient plus d'un an après la réclamation écrite formée auprès de la banque.
- lorsque la demande est manifestement infondée ou abusive.

Le médiateur doit être saisi par écrit obligatoirement en langue française ou anglaise :

- soit par voie postale à l'adresse suivante :
Médiateur HSBC France
103 av des Champs Elysées
75419 Paris Cedex 08
- soit en ligne sur le site : <https://mediateur.hsbc.fr/>

Chaque partie coopère de bonne foi avec le médiateur et lui communique dans les plus brefs délais les informations et pièces complémentaires demandées. Le médiateur communique, à la demande de l'une des parties, tout ou partie des pièces du dossier.

À tous les stades de la médiation, les parties ont la faculté à leur charge de se faire représenter par un avocat ou de se faire assister par toute personne de leur choix. Chaque partie peut également solliciter l'avis d'un expert dont les frais sont à sa charge. En cas de demande conjointe d'expertise, les frais sont partagés entre les parties.

Les parties ne peuvent négocier directement entre elles après avoir saisi le médiateur.

Durée de la médiation

Dès réception des documents sur lesquels est fondée la demande du client (qui inclut les informations complémentaires demandées par le médiateur au client), le médiateur notifie aux parties sa saisine.

Le client est informé par le médiateur, dans un délai de trois semaines à compter de la réception de son dossier, du rejet de sa demande de médiation.

Le médiateur rend son avis dans un délai de 90 jours à compter de la date de notification de la saisine. Il peut prolonger ce délai en cas de différend complexe et en informe dans ce cas les parties.

L'issue de la médiation

Les recommandations peuvent être faites par le médiateur en droit et/ou en équité. Elles sont écrites et motivées. Il propose une solution amiable, équilibrée et définitive au litige.

Le terme de la médiation intervient en cas :

- d'approbation des deux parties ou de refus d'une des parties de la recommandation formulée par le médiateur ainsi qu'en l'absence de réponse à cette recommandation ;
- de la décision, signifiée par le Client, de mettre un terme à la procédure de médiation.



Les parties disposent d'un délai d'un mois à compter de la date à laquelle le médiateur aura rendu son avis pour accepter ou refuser la proposition. Lorsque le client accepte les recommandations, l'accord amiable des parties peut revêtir la forme d'une transaction au sens de l'article 2044 du Code civil.

(1) Si vous avez notamment déjà saisi le médiateur de l'AMF et si ce dernier s'est déclaré compétent, vous ne pouvez pas saisir le médiateur de la banque.

Médiation et recours judiciaire

Le médiateur ne peut être saisi lorsqu'un recours judiciaire devant toute juridiction est déjà engagé sur le même litige sauf accord des parties.

La saisine préalable du médiateur suspend tout recours judiciaire initié par la Banque sur le même litige, à l'exception des actions intentées à titre conservatoire. Durant la saisine du médiateur, la prescription pour agir en justice est suspendue.

En cas de désaccord persistant, chaque partie demeure libre à tout moment de la médiation de porter le litige devant le tribunal.

Confidentialité/ Secret Bancaire/Loyauté

Le Médiateur est tenu à une obligation de confidentialité dans l'exécution de sa mission. Les constatations, déclarations et avis recueillis par le médiateur ne peuvent être ni produits ni invoqués dans le cadre de toute autre procédure sauf accord préalable spécifique des parties.

La saisine du médiateur vaut autorisation expresse du client de levée du secret bancaire pour ce qui concerne la communication des informations nécessaires à l'instruction de la Médiation.

Le médiateur agit avec loyauté en s'interdisant de représenter ou de conseiller l'une des parties dans une procédure relative au litige faisant l'objet de la médiation.

Exclusion de responsabilité

Le Médiateur ne peut voir sa responsabilité engagée à l'égard des parties, sauf en cas de faute lourde.


Rapport annuel d'activité

Le Médiateur établit chaque année un compte rendu sur l'ensemble de l'activité de la médiation. Ce rapport annuel d'activité est mis à disposition du public sur le site internet ou communiqué sur demande du client.

HSBC France

Société Anonyme au capital de 337 189 135 euros - SIREN 775 670 284 RCS Paris
Siège social : 103, avenue des Champs-Élysées - 75008 Paris
Banque et intermédiaire en assurance immatriculé auprès de l'ORIAS
(Organisme pour le Registre des Intermédiaires en Assurance – www.orias.fr) sous le n° 07 005 894.

Document non contractuel - 02/16



HSBC Epargne Entreprise propose à ses clients en application de l'article L 316-1 et L 614-1 du Code Monétaire et Financier, et des articles L 151-1 et suivants et R 151-1 et suivants, du Code de la Consommation un service gratuit de médiation dont l'objectif est de favoriser le règlement amiable des différends entre le Teneur de compte conservateur d'épargne salariale et les bénéficiaires.

1. Le statut du médiateur

Le médiateur est choisi par HSBC Epargne Entreprise parmi des personnalités extérieures dont l'impartialité, la compétence et l'autorité sont reconnues. Il est désigné selon une procédure transparente par un organe collégial relevant du Comité Consultatif du Secteur Financier et inscrit sur la liste des médiateurs de la consommation par décision de la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation.

Il exerce sa mission dans le cadre d'un mandat à durée déterminée de trois ans renouvelable.

Le Médiateur dispose de moyens de fonctionnement adaptés à l'accomplissement de sa mission lui permettant de garantir son indépendance.

Il informe sans délai les clients de la survenance de toutes circonstances susceptibles d'affecter son indépendance, son impartialité ou de nature à créer un conflit d'intérêt. Dans ce cas, le client peut s'opposer à la poursuite de la mission du médiateur.

2. Champ de compétences du médiateur

Le Médiateur peut être saisi par tout bénéficiaire d'un compte d'épargne salariale (personne physique n'agissant pas pour des besoins professionnels) de réclamations¹ individuelles relatives :

- à l'application par HSBC Epargne Entreprise de ses obligations au titre des services fournis,
- à l'exécution de la convention d'ouverture de compte conclue avec l'entreprise pour le compte des bénéficiaires.

Sont exclus les différends relatifs à la politique générale du Teneur de compte conservateur d'épargne salariale.

3. Le recours à la médiation

La médiation est gratuite pour les bénéficiaires d'un compte d'épargne salariale. La procédure de médiation et ses modalités d'accès font l'objet d'une mention dans les conditions générales de tenue de compte.

Le médiateur peut être saisi lorsqu'un différend n'a pu être réglé au niveau du Service Information et Assistance aux salariés, puis de la Direction Générale d'HSBC Epargne Entreprise, ou en l'absence de réponse à la réclamation écrite du Client à l'issue d'un délai de 2 mois.

Le médiateur ne peut pas être saisi dans les cas suivants :

- si un recours judiciaire ou une autre demande de médiation ont déjà été examinés ou sont en cours d'examen²

- lorsque la saisine intervient plus d'un an après la réclamation écrite formée auprès du Teneur de comptes.

- lorsque la demande est manifestement infondée ou abusive.

Le médiateur doit être saisi par écrit obligatoirement en langue française ou anglaise :

· soit par voie postale à l'adresse suivante :

Le Médiateur d'HSBC Epargne Entreprise (France)
75419 Paris Cedex 08

· soit en ligne sur le site : <https://mediateur.hsbc.fr/>

Chaque partie coopère de bonne foi avec le médiateur et lui communique dans les plus brefs délais les informations et pièces complémentaires demandées. Le médiateur communique, à la demande de l'une des parties, tout ou partie des pièces du dossier.

A tous les stades de la médiation, les parties ont la faculté à leur charge de se faire représenter par un avocat ou de se faire assister par toute personne de leur choix. Chaque partie peut également solliciter l'avis d'un expert dont les frais sont à sa charge. En cas de demande conjointe d'expertise, les frais sont partagés entre les parties.

Les parties ne peuvent négocier directement entre elles après avoir saisi le médiateur.

4. Durée de la médiation

Dès réception des documents sur lesquels est fondée la demande du bénéficiaire du compte d'épargne salariale (qui inclut les informations complémentaires demandées par le médiateur au bénéficiaire), le médiateur statue sur la recevabilité de celle-ci et en informe les parties dans un délai de trois semaines.

Le médiateur rend son avis dans un délai de 90 jours à compter de la date de saisine. Il peut prolonger ce délai en cas de différend complexe et en informe dans ce cas les parties.

¹ Sous réserve de la signature d'une convention de répartition des litiges financiers entre le médiateur auprès d'HSBC France et son homologues de l'AMF.
² Si vous avez notamment déposé dans le médiateur de l'AMF et si ce dernier s'est déclaré compétent, vous ne pouvez pas saisir le médiateur d'HSBC Epargne Entreprise.

5. L'issue de la médiation

Les recommandations peuvent être faites par le médiateur en droit et/ou en équité. Elles sont écrites et motivées.

Le terme de la médiation intervient en cas :

. d'approbation des deux parties ou de refus d'une des parties de la recommandation formulée par le médiateur ainsi qu'en l'absence de réponse à cette recommandation ;

. de la décision, signifiée par le bénéficiaire du compte d'épargne salariale, de mettre un terme à la procédure de médiation.

Les parties disposent d'un délai d'un mois à compter de la date à laquelle le médiateur aura rendu son avis pour accepter ou refuser la proposition. Lorsque le bénéficiaire accepte les recommandations, l'accord amiable des parties peut revêtir la forme d'une transaction au sens de l'article 2044 du Code civil.

6. Médiation et recours judiciaire

Le médiateur ne peut être saisi lorsqu'un recours judiciaire devant toute juridiction est déjà engagé sur le même litige sauf accord des parties.

La saisine préalable du médiateur suspend tout recours judiciaire initié par HSBC Epargne Entreprise sur le même litige, à l'exception des actions intentées à titre conservatoire. Durant la saisine du médiateur, la prescription pour agir en justice est suspendue.

En cas de désaccord persistant, chaque partie demeure libre à tout moment de la médiation de porter le litige devant le tribunal.

7. Confidentialité/Secret Bancaire/Loyauté

Le Médiateur est tenu à une obligation de confidentialité dans l'exécution de sa mission. Les constatations, déclarations et avis recueillis par le médiateur ne peuvent être ni produits ni invoqués dans le cadre de toute autre procédure sauf accord spécifique des parties.

La saisine préalable du médiateur suspend tout recours judiciaire initié par le Teneur de compte sur le même litige, à l'exception des actions intentées à titre conservatoire. Durant la saisine du médiateur, la prescription pour agir en justice est suspendue.

En cas de désaccord persistant, chaque partie demeure libre à tout moment de la médiation de porter le litige devant le tribunal.

8. Exclusion de responsabilité

Le Médiateur ne peut voir sa responsabilité engagée à l'égard des parties, sauf en cas de faute lourde.

9. Rapport annuel d'activité

Le Médiateur établit chaque année un compte rendu sur l'ensemble de l'activité de la médiation. Ce rapport annuel d'activité est mis à disposition du public sur le site internet ou communiqué sur demande du client.



Charte de la médiation

HSBC Epargne Entreprise



Cette présentation est produite et diffusée par HSBC Global Asset Management (France). L'ensemble des informations contenues dans ce document peuvent être amenées à changer sans avertissement préalable. Toute reproduction ou utilisation non autorisée des commentaires et analyses de ce document engage la responsabilité de l'utilisateur et sera susceptible d'entraîner des poursuites. Ce document ne revêt aucun caractère contractuel et ne constitue en aucun cas ni une sollicitation d'achat ou de vente, ni une recommandation d'achat ou de vente de valeurs mobilières dans toute juridiction dans laquelle une telle offre n'est pas autorisée par la loi.

HSBC Global Asset Management (France)
Société de Gestion de Portefeuille agréée par l'Autorité des Marchés Financiers (n° GP09020)
Société anonyme au capital de 8 050 520 euros
Adresse (France) : Immeuble Coeur Défense - 110 Esplanade du Général Charles de Gaulle - 92400 COURBEVOIE - La Défense 4. Adresse Postale : 75419 Paris Cedex 08

HSBC Epargne Entreprise (France)
672 049 525 RCS PARIS - SA au capital de 16 000 000 euros
Entreprise d'investissement et établissement Teneur de Compte Conservateur d'épargne salariale
Adresse postale : 75419 Paris cedex 08 - Siège social : 15 rue Vermet 75008 Paris
www.epargne-salariale.hsbc.fr

Copyright © 2017 HSBC Global Asset Management (France). Tous droits réservés.
Document non contractuel - 05/2017