

# Charte du médiateur de la consommation de HSBC en France

**En application des articles L 316-1 et L 614-1 du Code monétaire et financier et des articles L 611-1 et suivants et R 612-1 et suivants du Code de la consommation, HSBC en France a mis en place un service gratuit de médiation de la consommation dont l'objet est de favoriser le règlement amiable des différends entre la banque et ses clients**

## **Le statut de médiateur**

Le médiateur de la consommation 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 de la consommation dispose de moyens de fonctionnement adaptés à l'accomplissement de sa mission lui permettant de garantir son indépendance. Il informe sans délai les consommateurs 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 consommateur peut s'opposer à la poursuite de la mission du médiateur de la consommation.

## **Champ de compétences du médiateur de la consommation**

### **Litiges concernés**

Le médiateur de la consommation peut être saisi pour examiner tous les litiges existant entre l'établissement et sa clientèle de personnes physiques agissant à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de leur activité commerciale, industrielle, artisanale, agricole ou libérale, portant sur les produits bancaires et financiers, et les services qui leur sont proposés. Le médiateur est compétent pour les différends relatifs aux services fournis et aux contrats conclus en matière d'opérations de banque (gestion de compte de dépôt, opération de crédit...), de services de paiement, d'émission et de gestion de monnaie électronique, de services d'investissement, d'instruments financiers et produits d'épargne, ainsi qu'à la commercialisation des contrats d'assurance.

### **Litiges financiers**

Les litiges financiers sont principalement : la commercialisation des produits financiers, la gestion de portefeuille, la transmission et l'exécution des ordres de bourse, la tenue de compte-titres ordinaires ou PEA, les organismes de placement collectif et les fonds d'investissement alternatifs, l'épargne salariale, les transactions sur instruments financiers du FOREX. Ces litiges relèvent du champ de compétence du médiateur de l'Autorité des marchés financiers (AMF).

Toutefois, le médiateur de la consommation auprès de HSBC en France a signé avec le médiateur de l'AMF une convention lui attribuant une compétence pour traiter ces litiges dans les conditions définies par ladite convention.

En ce cas, le client consommateur de HSBC en France dispose du choix, à sa seule convenance, de s'adresser, pour tout ou

partie des litiges financiers, soit au médiateur de l'AMF, soit au médiateur de la consommation auprès de HSBC en France. Dès lors qu'il a saisi l'un des deux médiateurs, il ne peut plus saisir, en application de l'article L.612- 2 du code de la consommation, l'autre médiateur.

Les litiges sur contrat d'assurance relevant d'un autre domaine que leur commercialisation seront transmis, sauf avis contraire du client consommateur, au médiateur compétent intervenant dans le domaine de l'Assurance par le médiateur, qui précisera au client-consommateur les qualités et coordonnées de ce nouvel interlocuteur.

### **Litiges exclus**

La médiation des litiges de la consommation ne s'applique pas :

- aux litiges entre professionnels ;
- aux réclamations portées par le client consommateur auprès du service clientèle de l'établissement;
- aux négociations directes entre le client consommateur et l'établissement ;
- aux tentatives de conciliation ou de médiation ordonnées par un tribunal saisi du litige de consommation ;
- aux procédures introduites par l'établissement contre un client consommateur.

Elle ne s'applique pas non plus :

- aux litiges relevant de la politique générale de la banque notamment en matière de prix, d'ouverture et de clôture de compte, ou de décision d'octroi et de rupture de crédit ;
- aux litiges concernant les performances de produits liées aux évolutions des marchés.

### **Le recours à la médiation de la consommation**

La médiation de la consommation est gratuite pour les consommateurs. La procédure de médiation de la consommation et ses modalités d'accès font l'objet d'une mention dans la convention de compte signée par le client lors de son entrée en relation, dans les brochures relatives au processus de traitement des réclamations des clients ainsi que sur le site internet de la Banque.

Le médiateur de la consommation ne peut examiner une demande de médiation si le consommateur n'a pas tenté de résoudre directement son litige, en premier lieu, auprès de son agence et, en second lieu, s'il n'a pas obtenu satisfaction, auprès de la Direction Relations Clients HSBC en France (HSBC Continental Europe - 38, avenue Kléber - 75116 Paris). Si le différend n'a pu être réglé dans un délai de 2 mois (ou 35 jours lorsque la réclamation porte sur des services de paiement fournis par la banque), ou en l'absence de réponse à la réclamation écrite du client à l'issue de ces mêmes délais, le consommateur peut alors saisir le médiateur.

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

- si un recours judiciaire ou une autre demande de médiation de la consommation ont déjà été examinés ou sont en cours d'examen. Si vous avez notamment déjà saisi le médiateur de la consommation de l'AMF et si ce dernier s'est déclaré compétent, vous ne pouvez pas saisir le médiateur de la consommation de la banque.
- lorsque la saisine intervient plus d'un an après la réclamation écrite formée auprès de la banque.

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

- soit par voie postale à l'adresse suivante : Médiateur de la consommation auprès de HSBC en France - HSBC Continental Europe - 38 avenue Kléber - 75116 Paris
- soit en ligne sur le site : <https://mediateur.hsbc.fr/>

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

A tous les stades de la médiation de la consommation, 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.

Le médiateur de la consommation reste l'intermédiaire entre le consommateur et la banque tout au long du processus et même si les parties parviennent elles-mêmes à un accord.

### **Durée de la médiation de la consommation**

Dès réception de la demande du consommateur accompagnée de la réclamation faite préalablement à la banque et/ou à Direction Expérience Clients, le médiateur de la consommation statue sur la recevabilité de celle-ci. Si la demande est recevable, il en informe les parties dans un délai de trois semaines par l'envoi d'un accusé de réception.

Si la demande de médiation est irrecevable, il en informe le consommateur au plus tard dans un délai de trois semaines. A défaut d'accord amiable entre les parties, le médiateur de la consommation rend sa proposition de solution dans un délai de 90 jours à compter de la date d'accusé de réception. Il peut prolonger ce délai en cas de différend complexe après en avoir informé les parties.

### **L'issue de la médiation de la consommation**

Les propositions de solution peuvent être faites par le médiateur de la consommation 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 de la consommation intervient en cas :

- d'accord amiable trouvé par les parties sous son égide ;
- d'approbation des deux parties ou de refus d'une des parties de la proposition de solution formulée par le médiateur de la consommation ainsi qu'en l'absence de réponse à celle-ci;
- de la décision, signifiée par l'une ou l'autre des parties, de mettre un terme à la procédure de médiation de la consommation.

Les parties disposent d'un délai d'un mois à compter de la date à laquelle le médiateur de la consommation aura rendu sa proposition de solution pour l'accepter ou la refuser.

### **Médiation de la consommation et recours judiciaire**

La saisine préalable du médiateur de la consommation 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 de la consommation, la prescription pour agir en justice est suspendue. En cas de désaccord persistant, chaque partie demeure libre à tout moment de la médiation de la consommation de porter le litige devant le tribunal.

### **Confidentialité – secret bancaire – loyauté**

Le Médiateur de la consommation est tenu à une obligation de confidentialité dans l'exécution de sa mission. Les constatations, déclarations, avis recueillis par le médiateur de la consommation et les propositions de solution ne peuvent être ni produits ni invoqués dans le cadre de toute autre procédure sauf accord préalable spécifique des parties. La saisine du médiateur de la consommation vaut autorisation expresse des parties de levée du secret bancaire pour ce qui concerne la communication des informations nécessaires à l'instruction de la Médiation de la consommation. Le médiateur de la consommation 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 de la consommation. En référence au RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données), il est précisé que les données communiquées au Médiateur dans le cadre d'une demande de Médiation :

- Sont recueillies à la seule fin de Médiation et revêtent un caractère personnel. Le requérant, qui peut retirer sa demande de Médiation à tout moment s'il le souhaite, ne communiquera donc pas de données non nécessaires au traitement de sa demande.
- Sont destinées au Médiateur et à ses services, aux correspondants désignés dans chaque établissement bancaire et aux éventuels sous-traitants informatiques.
- Feront nécessairement l'objet d'un traitement au sens du RGPD afin que le Médiateur puisse instruire la recevabilité du dossier ou, en cas de saisine, afin qu'il puisse proposer une solution.
- Seront conservées pour une durée de 3 ans à compter de la clôture du dossier.

Le requérant peut accéder à ses données à caractère personnel, les rectifier ou les effacer, demander une limitation de traitement, s'opposer au traitement, ou demander la portabilité de ses données en s'adressant au Médiateur de HSBC en France. Le requérant dispose du droit de poster une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et Libertés (3, Place de Fontenoy TSA 80715 75334 PARIS Cedex 07).

### **Exclusion de responsabilité**

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

### **Rapport annuel d'activité**

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