

Charte du médiateur de la consommation de HSBC Epargne Entreprise

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 Epargne Entreprise a mis en place un service gratuit de médiation de la consommation dont l'objet est de favoriser le règlement amiable des différends entre le teneur de comptes conservateur d'épargne salariale et les bénéficiaires.

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 bénéficiaires d'un compte d'épargne salariale 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 bénéficiaire d'un compte d'épargne salariale 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 les personnes physiques bénéficiaire d'un compte d'épargne salariale agissant à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de leur activité commerciale, industrielle, artisanale, agricole ou libérale, relatifs à :

- L'application par HSBC Epargne Entreprise de ses obligations au titre des services fournis aux bénéficiaires, qu'ils soient ou non fournis par l'intermédiaire de l'entreprise mentionnée dans la convention d'ouverture de compte ;
- L'exécution de la convention d'ouverture de compte conclue entre l'entreprise pour le compte des bénéficiaires.

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.

Dans ce cas, le bénéficiaire d'un compte d'épargne salariale 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 Epargne Entreprise.

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.

Litiges exclus

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

- aux litiges entre professionnels ;
- aux réclamations portées par le bénéficiaire d'un compte d'épargne salariale auprès du service clientèle de l'établissement;
- aux négociations directes entre le bénéficiaire d'un compte d'épargne salariale 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 bénéficiaire d'un compte d'épargne salariale ;
- aux litiges relevant de la politique générale du Teneur de compte conservateur d'épargne salariale.



Le recours à la médiation de la consommation

La médiation de la consommation est gratuite pour les bénéficiaires d'un compte d'épargne salariale. La procédure de médiation de la consommation et ses modalités d'accès font l'objet d'une mention dans les conditions générales de tenue de compte ainsi que sur le site internet de HSBC Epargne Entreprise.

Le médiateur de la consommation ne peut examiner une demande de médiation si le bénéficiaire d'un compte d'épargne salariale n'a pas tenté de résoudre directement son litige, en premier lieu, auprès du Service Clients de HSBC Epargne Entreprise (TSA20001, 93736 Bobigny Cedex 09) et, en second lieu, s'il n'a pas obtenu satisfaction, auprès de la Direction générale (Direction générale de HSBC Epargne Entreprise, 110, esplanade du Général de Gaulle 92400 COURBEVOIE). Si le différend n'a pu être réglé dans un délai de 2 mois, ou en l'absence de réponse à la réclamation écrite du bénéficiaire à l'issue de ces mêmes délais, le bénéficiaire d'un compte d'épargne salariale 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 du Teneur de comptes conservateur.
- lorsque la saisine intervient plus d'un an après la réclamation écrite formée auprès du teneur de comptes.

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 Epargne Entreprise,
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 bénéficiaire d'un compte d'épargne salariale et le Teneur de compte conservateur 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 bénéficiaire d'un compte d'épargne salariale accompagnée de la réclamation faite préalablement au Teneur de compte conservateur et/ou à la Direction Générale, 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 HSBC Epargne Entreprise 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 Fontenay 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.

Document non contractuel – Décembre 2020

