



# TRAITEMENT DES RECLAMATIONS ET MEDIATION

## 1. TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

La Banque Hottinguer et sa filiale Messieurs Hottinguer & Cie Gestion Privée (ci-après dénommées ensemble les Sociétés Hottinguer) s'efforcent de fournir un service de qualité. Toutefois, en cas de survenance de difficultés ou de litiges dans le fonctionnement du compte ou dans l'utilisation des services, le Client peut adresser sa demande à son interlocuteur habituel par tout moyen à sa convenance :

- Soit par téléphone sur la ligne directe<sup>1</sup>;
- Soit par email ;
- Soit par courrier envoyé à l'adresse suivante : Banque Hottinguer - 63, rue de la Victoire - 75009 Paris.

Il peut également contacter le Service Client par tout moyen à sa convenance :

- Soit par téléphone au 01 40 23 25 00<sup>1</sup>
- Soit par email envoyé à une adresse dédiée : [service\\_client@hottinguer.com](mailto:service_client@hottinguer.com)
- Soit par courrier envoyé à l'adresse suivante : Banque Hottinguer – Service Client – 63 rue de la Victoire 75009 Paris.

Pour ses clients non professionnels, conformément à la réglementation, les Sociétés Hottinguer ont mis en place une procédure efficace de traitement des réclamations :

- les Sociétés Hottinguer adresseront un accusé- réception de la réclamation dans les 10 jours ouvrables à compter de la réception, sauf si la réponse peut être apportée dans ce délai ;
- les Sociétés Hottinguer s'engagent à apporter une réponse dans un délai maximal de deux mois à compter de la date de réception de la demande, sauf survenance de circonstances particulières dûment justifiées.
- Pour les prestations relatives aux services de paiement, la Banque Hottinguer s'engage à répondre par écrit à toute réclamation dans un délai de 15 jours ouvrables et 35 jours maximum en cas d'opérations complexes.

## 2. MEDIATION

Si la réponse apportée à sa réclamation ne satisfait pas le client non professionnel, un médiateur indépendant peut être saisi gratuitement, par écrit et en langue française.

Le Médiateur est chargé de recommander des solutions amiables dans des différends.

*Pour les différends concernant les activités bancaires (opérations de banque, services de paiement et prêts notamment) :*

Le Client peut saisir le Médiateur de la FBF :

- Soit en complétant le formulaire de saisine sur le site internet : [www.lemediateur.fbf.fr](http://www.lemediateur.fbf.fr)
- Soit par email : [mediateur@fbf.fr](mailto:mediateur@fbf.fr)
- Soit par courrier à l'adresse suivante : Monsieur le Médiateur - CS 151 -75422 PARIS Cedex 09

*Pour les différends en matière financière concernant les produits et services entrant dans le champ de compétence de l'AMF (Autorité des marchés financiers) (commercialisation de produits financiers, gestion de portefeuille, transmission et exécution des ordres de bourse, épargne salariale, tenue de compte titres ou PEA, Forex) :*

Le Client peut saisir le Médiateur de l'AMF :

- Soit en complétant le formulaire électronique de demande de médiation : <https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur>
- Soit par courrier à l'adresse suivante : Le Médiateur - Autorité des marchés financiers - 17, place de la Bourse - 75082 Paris Cedex 02.

<sup>1</sup> Numéro de téléphone non surtaxé conformément aux exigences de l'article L113-5 du Code de la Consommation

### **BANQUE HOTTINGUER,**

Société Anonyme à Directoire et Conseil de Surveillance au capital de 9.406.144 euros - Siret 349 213 249 00049, établissement de crédit par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, habilitée par cette dernière à exercer en France les services de tenue de compte-conservation, de réception de fonds du public et les services bancaires de paiement.

### **MESSIEURS HOTTINGUER & CIE GESTION PRIVÉE**

Société Anonyme au capital de 2.300.000 € - Siret 349 213 249 00049 - Société de gestion de portefeuilles – Agrément AMF n°GP900 36 – Agrément ORIAS n°09 049 834