



Paris, le 03 mai 2024

Par lettre recommandée avec demande d'avis de réception

La résiliation de votre convention cadre « *HSBC Caution EXPRESS* » et l'émission de garanties dans le cadre du transfert de vos comptes d'Elys PC vers HSBCnet

Chère Cliente, Cher Client,

La présente lettre contient des informations importantes concernant l'offre « *HSBC Caution EXPRESS* » que vous avez souscrite auprès de notre établissement.

### **1 - Informations sur HSBCnet**

Vous avez été informés **[veuillez voir la date dans votre lettre]** que les moyens d'accès en ligne à vos comptes HSBC seront automatiquement transférés d'Elys PC à notre plateforme électronique de services bancaires et de paiements en ligne, HSBCnet (la « *Migration* »).

Dans le cadre de cette Migration, vous pourrez utiliser simultanément Elys PC et HSBCnet pour accéder à vos comptes jusqu'au **[veuillez voir la date dans votre lettre]**. **Après cette date, vous ne pourrez accéder à vos comptes que via HSBCnet. De fait, Elys PC deviendra accessible uniquement en mode consultation et il ne vous sera alors plus possible de nous adresser des demandes d'émission de garanties via Elys PC.** Tout accès à vos comptes via Elys PC prendra fin le **[veuillez voir la date dans votre lettre]** (la « *Date de Désactivation d'Elys PC* »).

### **2 - Résiliation de votre convention cadre « *HSBC Caution EXPRESS* »**

Dans ces conditions, nous vous informons que la convention cadre « *HSBC Caution EXPRESS* » que vous avez souscrite prendra fin le **[veuillez voir la date dans votre lettre]**.

### **3 - Accès au module Commerce International d'HSBCnet pour vos futures demandes d'émission de garanties**

Si vous le souhaitez, vous aurez la possibilité d'accéder via HSBCnet au module Commerce international pour vos futures demandes d'émission de garanties (si vous bénéficiez actuellement d'une ligne d'engagements par signature).

Chaque demande d'émission de garanties adressée à la banque via HSBCnet sera soumise aux conditions commerciales standard de HSBC (telles que celles-ci peuvent être modifiées) accessibles et imprimables pour conservation par vos soins à partir du lien suivant : [www.gbm.hsbc.com/gtrfstt](http://www.gbm.hsbc.com/gtrfstt) (les « Conditions Commerciales Standard »). Vous pouvez toutefois demander une copie à votre interlocuteur habituel.

Sauf tarification précédemment négociée en dehors du service « *HSBC Caution EXPRESS* », la tarification standard figurant dans la plaquette tarifaire « *Entreprises, Institutionnels et Associations* » disponible sur le site public HSBC Continental Europe : <https://www.business.hsbc.fr/fr-fr/regulations/tarifs-hsbc> vous sera alors applicable.

#### **4 – Guides d'accompagnements et supports**

Si vous avez la moindre question, notamment concernant les modalités de demande d'émission de garanties, veuillez s'il-vous-plait vous référer d'abord à la rubrique Support du site [www.hsbcnet.com/migrationhsbcnet-fr](http://www.hsbcnet.com/migrationhsbcnet-fr).

Si les informations qui y sont contenues ne permettent pas de répondre à vos questions, vous pouvez contacter notre service client aux numéros suivants :

Numéro de téléphone local : 01 57 66 55 60

Numéro de téléphone international : + 33 1 57 66 55 60 / 00 33 1 57 66 55 60

Email : [support\\_hsbcnet\\_france@hsbc.com](mailto:support_hsbcnet_france@hsbc.com)

Les appels pourront être enregistrés afin d'assurer un suivi de la qualité de nos services, et pour des raisons de sécurité. Des frais peuvent s'appliquer selon l'endroit duquel vous nous appelez (prix d'un appel local). Pour plus d'informations, veuillez contacter votre opérateur.

Si vous souhaitez nous faire part d'une réclamation, veuillez nous adresser un email à l'adresse [reclamations.migrationhsbcnet@hsbc.com](mailto:reclamations.migrationhsbcnet@hsbc.com). HSBC s'engage à :

- ◆ Accuser réception de votre réclamation dans les 48 heures.
- ◆ Y répondre dans les meilleurs délais, et au plus tard dans les 15 jours ouvrés, sauf dans des cas nécessitant un examen approfondi.
- ◆ Vous tenir régulièrement informé du statut et de l'avancement du traitement de votre réclamation.
- ◆ Mettre en place la solution proposée dans les meilleurs délais et aussi rapidement que cela est possible.
- ◆ Vous faire parvenir une réponse finale au plus tard 35 jours suivant la réception de votre réclamation.

Veuillez noter qu'aucune question ou réclamation ne pourrait entraîner le report de la Date de Migration. Il vous appartient donc de nous contacter dans les meilleurs délais si vous souhaitez disposer de toutes les informations nécessaires dans les délais impartis.

Nous vous remercions pour votre fidélité et sommes heureux de poursuivre ensemble l'amélioration continue de votre expérience bancaire.

**Virginie Grand**  
Head of Corporate Banking France



**Christophe Roy**  
Head of Business Banking France

