

# **Procédure externe de traitement des réclamations et médiation**

Dernière mise à jour : 16 juillet 2025

*Document public*

## Historique des versions

Version	Date	Objet de la modification
Document public	23 octobre 2024	Création de la procédure
Document public	16 juillet 2025	Mise à jour

## Sommaire

<b>I. Objet et cadre de la procédure.....</b>	<b>4</b>
<b>II. Emission de la Réclamation .....</b>	<b>4</b>
2.1 La Réclamation.....	4
2.2 Le Réclamant .....	4
2.3 Introduction d'une Réclamation.....	4
<b>III. Traitement d'une Réclamation .....</b>	<b>5</b>
3.1 Services en charge des Réclamations.....	5
3.2 Identification des Réclamations .....	5
3.3 Accusé de réception d'une Réclamation.....	5
3.4 Processus du traitement des Réclamations.....	5
3.5 Délais de traitement des Réclamations.....	6
3.5 Réponse aux Réclamations .....	6
<b>IV. Information au public .....</b>	<b>6</b>
<b>V. La médiation.....</b>	<b>6</b>

## I. Objet et cadre de la procédure

Les dispositions prévues dans la procédure de traitement des réclamations et médiation d'Hexarq répondent aux obligations réglementaires applicables à Hexarq afin de proposer et de rendre accessible à tout réclamant un système de réclamation et de médiation.

## II. Emission de la Réclamation

### 2.1 La Réclamation

La Réclamation est définie réglementairement comme étant une action par laquelle le client signifie son mécontentement concernant la fourniture d'un ou de plusieurs services.

La Réclamation se distingue d'une demande d'information, d'avis, de clarification, de service ou de prestation.

### 2.2 Le Réclamant

La Réclamation peut émaner de toute personne (particulier, professionnel personne physique ou personne morale), y compris en l'absence de relation contractualisée avec Hexarq. La Réclamation peut être exprimée par :

- un client ;
- un ancien client ;
- un bénéficiaire ;
- une personne ayant sollicité la fourniture d'un produit ou service ou qui a été démarché par Hexarq (y compris ses mandataires et ses ayants droit).

### 2.3 Introduction d'une Réclamation

Hexarq s'assure que les réclamants soient en mesure d'introduire des Réclamations par voie électronique ou sur support papier :

- Par l'utilisation du formulaire dédié sur le site internet d'Hexarq ;
- Par e-mail, à l'adresse suivante : [support@hexarq.com](mailto:support@hexarq.com) ;
- Par courrier postal, à l'adresse suivante : HEXARQ, 7 promenade Germaine Sablon, 73013 Paris.

Les voies d'introduction d'une Réclamation sont disponibles sur le site internet de Hexarq et Hexarq encourage les réclamants à formaliser leur Réclamation par écrit en fournissant les éléments suivants :

- Nom et prénom ;
- Numéro de téléphone et adresse e-mail ;
- Adresse postale ;
- L'indication de si vous êtes client Hexarq ou non ;
- La nature du problème rencontré ;
- Quand le problème est survenu ;
- La manière dont le réclamant souhaite que nous remédiions à la situation

Conformément à la réglementation en vigueur, les réclamants peuvent également introduire une Réclamation en utilisant le formulaire dédié mis à disposition par l'Union Européenne : [\[disponible ici\]](#)

La langue utilisée par Hexarq pour commercialiser ses services est le français. Cependant, les Réclamants ont la possibilité d'introduire leur Réclamation en français et en anglais.

### **III. Traitement d'une Réclamation**

Hexarq se dote des moyens nécessaires pour identifier les Réclamations et pour en assurer le suivi et la traçabilité.

#### **3.1 Services en charge des Réclamations**

Hexarq dispose d'un service dédié en charge des Réclamations. Ce service a pour mission d'identifier les Réclamations, d'assurer leur suivi et d'accompagner les réclamants dans leur démarche jusqu'à la résolution de la Réclamation.

#### **3.2 Identification des Réclamations**

L'ensemble des collaborateurs d'Hexarq peut être confronté à une Réclamation (au sein des courriers, e-mails, appels téléphoniques) et doit, après identification de celle-ci, la transmettre au service dédié en charge des Réclamations pour prise en charge s'il n'a pas été possible d'apporter immédiatement entière satisfaction au Réclamant.

Le service dédié en charge des Réclamations qualifie les Réclamations et évalue dès réception si celles-ci sont claires et complètes et si elles contiennent toutes les informations nécessaires à son traitement. Ce service procède à son enregistrement au près du registre des Réclamations.

#### **3.3 Accusé de réception d'une Réclamation**

Hexarq envoie un accusé de réception de la Réclamation auprès du Réclamant dans le délai sur lequel il s'est engagé à le faire et au maximum dans un délai de 10 jours ouvrables à compter de son envoi, sauf si une réponse a déjà été apportée dans ce délai.

#### **3.4 Processus du traitement des Réclamations**

Le processus de traitement de la Réclamation se déroule en plusieurs étapes :

- La réception de la Réclamation et la qualification de la Réclamation
- L'enregistrement dans le registre des Réclamations
- L'envoi de l'accusé de réception
- Le traitement de la Réclamation en interne
- La réponse apportée au Réclamant sur l'ensemble des points soulevés

### 3.5 Délais de traitement des Réclamations

Hexarq s'engage également à réaliser toute demande d'informations complémentaires, si nécessaire, et à communiquer de la décision relative à la Réclamation dans un délai de deux (2) mois suivant sa date d'envoi, sauf en cas de circonstances particulières dument justifiées.

### 3.5 Réponse aux Réclamations

Toute réponse à une Réclamation écrite, qu'elle soit positive, partiellement positive ou négative nécessite l'envoi d'une réponse formelle écrite, par mail ou courrier. Toute réponse à une Réclamation réalisée à l'oral, s'il n'a pas été possible d'apporter immédiatement entière satisfaction au Réclamant, devra également faire l'objet d'un envoi d'une réponse formelle, écrite, par mail ou courrier.

## IV. Information au public

Hexarq met à disposition du public une page internet dédiée aux Réclamations en langue française contenant des informations relatives au traitement des Réclamations. En cas de demande d'une description des procédures de traitement de la part des clients, Hexarq redirige les clients vers cet espace dédié.

L'ensemble des délais applicables par Hexarq, selon les différents produits et services, sont clairement précisés dans les conditions générales d'utilisation de la Société.

Le site internet d'Hexarq indique également au public que l'accès au dispositif de traitement des Réclamations est gratuit et qu'aucune tarification spécifique ne peut être mise à la charge du Réclamant au titre de l'introduction et du traitement de sa Réclamation.

## V. La médiation

La Médiation est un dispositif de règlement amiable des litiges entre Hexarq et un Réclamant.

Le Réclamant saisit le médiateur si aucune réponse satisfaisante n'a été obtenue ou si aucune réponse à la Réclamation n'a été reçue deux mois après l'envoi de la première Réclamation écrite du Réclamant (sauf dispositions législatives et réglementaires plus contraignantes).

Le médiateur compétent en application de l'article L. 621-19 du code monétaire et financier est le médiateur de l'Autorité des marchés financiers (AMF) qui peut être saisi par formulaire ou par voie postale :

- Courrier postal : Médiateur de l'AMF, Autorité des Marchés Financiers, 17 Place de la Bourse, 75082, Paris Cedex 02
- Formulaire : [Demande de médiation | AMF](#)

