



## Résumé de la Politique et du Dispositif Global de Protection des Intérêts des Clients (PIC) de BNP Paribas (publié le 4 novembre 2020)

Le Groupe BNP Paribas place la responsabilité envers ses Clients au cœur de sa stratégie. Tout comme la prévention des risques en général, la Protection des Intérêts des Clients est un élément fondamental de la culture d'entreprise de BNP Paribas et une responsabilité partagée de tous ses collaborateurs.

Le dispositif PIC couvre l'ensemble des territoires et activités du Groupe BNP Paribas par une filière de Compliance Officers et de contrôleurs qui mettent en œuvre la procédure PIC ainsi que les textes réglementaires locaux relatifs à la PIC et effectuent les contrôles correspondants.

La politique PIC globale de BNP Paribas, qui fait partie du dispositif PIC :

- s'applique à toutes les entités appartenant à BNP Paribas (BNPP)<sup>1</sup>,
- s'inspire des réglementations sur la protection des clients
- est basé sur des procédures de niveau supérieur telles que le Code de Conduite du Groupe BNP Paribas<sup>2</sup> [2] et la Charte de la Fonction Conformité,
- est structuré autour de l'organisation de la PIC et de ses quatre risques génériques.

La politique définit les règles d'organisation et de conduite applicables au sein du Groupe en matière de protection des intérêts des Clients

- Les règles d'organisation définissent la structure organisationnelle requise pour prévenir raisonnablement les risques
- Les règles de conduite réaffirment les normes minimales du Groupe en matière de conduite envers les Clients.

Ces règles doivent être observées tout au long de la relation client et à tous les stades du cycle de vie des produits et services, notamment lors des comités de validation, afin de couvrir les risques génériques PIC suivants :

1. Risque de vendre un produit ou un service qui ne répond pas aux besoins et à la situation du client.
2. Risque que des informations trompeuses ou non claires soient données au Client, ne lui permettant pas de prendre une décision éclairée.
3. Risque de ne pas agir dans l'intérêt des Clients en donnant la priorité aux intérêts du Groupe BNP Paribas, de ses collaborateurs, de ses partenaires ou d'autres Clients.
4. Risque que les plaintes des clients ne soient pas traitées correctement.

L'organisation de la PIC est basée sur des processus appartenant uniquement aux métiers, et ce quel que soit le canal de distribution.

Il incombe à la Conformité de s'assurer que les sujets PIC soient bien intégrés à ces processus opérationnels.

Versions précédentes : 18 avril 2019

### Fin du document

---

<sup>1</sup> « Entités du Groupe », « Groupe », « BNP Paribas » ou « BNPP » s'entend de BNP Paribas SA avec l'ensemble de ses filiales et sociétés sous le contrôle de la société mère située en France, quel que soit le périmètre de consolidation ou leur situation géographique en France ou à l'étranger. Ce périmètre découle de la loi française Sapin II. Les filiales de BNP Paribas SA sont celles définies par les dispositions de l'article L. 233-1 du code du commerce français, et les sociétés qu'elle contrôle en vertu des dispositions de l'article L. 233-3 du code du commerce français.

<sup>2</sup> Le Code de Conduite du Groupe BNPP est accessible à l'adresse suivante : [codeofconduct\\_fr\\_16\\_01\\_2018\\_40p.pdf](#) (group.bnpparibas)