



## Résumé de la politique et du dispositif global de protection des intérêts des clients de BNP Paribas

Le Groupe BNP Paribas place la responsabilité envers ses Clients au cœur de sa stratégie.

La protection des intérêts des clients est un élément fondamental de la culture d'entreprise de BNP Paribas et une responsabilité partagée de tous les collaborateurs du Groupe.

### La politique de protection des intérêts des clients, pierre angulaire du dispositif PIC

Conformément aux engagements de son Code de conduite, et en accord avec la réglementation européenne et internationale, le Groupe BNP Paribas a établi une politique dédiée à la Protection de l'Intérêt des Clients (PIC).

Celle-ci est applicable à toutes les entités de BNP Paribas, indépendamment de leurs activités commerciales, types de clients ou canaux de distribution. Les modalités d'application de cette politique peuvent varier en fonction de l'activité et du pays de chaque entité.

La politique PIC définit les règles d'organisation requises pour prévenir les risques liés à la PIC et rappelle les règles de conduite associées à la PIC, réaffirmant les normes à respecter en matière de comportement envers les clients.

Elle identifie également quatre risques majeurs, et recense les dispositifs à mettre en œuvre pour les atténuer :

- Risque de vendre un produit ou un service qui ne répond pas aux besoins et à la situation du client.
- Risque que des informations trompeuses ou non claires soient données au client, ne lui permettant pas de prendre une décision éclairée.
- 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.
- Risque que les réclamations des clients ne soient pas traitées correctement.

Les risques PIC sont inhérents aux processus impliquant les clients, lesquels sont intégralement gérés par les différentes lignes de métier du Groupe. La première ligne de défense joue un rôle essentiel dans la gestion de ces risques, dont elle est propriétaire. La fonction Conformité joue quant à elle le rôle de seconde ligne de défense.

Les règles et dispositifs PIC doivent être respectés tout au long de la relation client, ainsi qu'à chaque étape du cycle de vie des produits et services, de leur conception à leur service après-vente.

Enfin, le Groupe a mis en œuvre des dispositifs de contrôle permettant de s'assurer que son dispositif en matière de PIC est effectivement appliqué.

### Focus sur le dispositif de gestion des réclamations des clients

Le traitement des réclamations est une composante essentielle de la politique PIC et est régi par des procédures opérationnelles spécifiques. La politique PIC établit les règles relatives au traitement des réclamations, et chaque métier ou entité du Groupe est chargé de leur mise en œuvre.

Le processus de traitement des réclamations comprend cinq étapes :

- Informer les clients sur la procédure de dépôt d'une réclamation.
- Recevoir la réclamation.
- Confirmer la réception de la réclamation auprès du client.
- Analyser la réclamation pour vérifier sa validité et en comprendre les causes éventuelles.
- Traiter le problème identifié dans la réclamation et répondre au client.

Pour assurer une gestion efficace des réclamations, deux étapes doivent respecter des délais spécifiques : la confirmation de réception doit être envoyée au client dans les dix jours ouvrables, et la réponse doit être fournie dans les deux mois, sauf en cas de circonstances particulières justifiées. Ces délais sont



des maximums et peuvent être raccourcis selon l'activité exercée ou la réglementation locale.

En outre, de nombreuses entités du Groupe offrent les services de médiateurs indépendants auxquels les clients peuvent recourir. Par exemple, en France, en Italie et en Belgique, les clients ont la possibilité de faire appel aux services de médiation encadrés par les dispositifs nationaux.

Lorsque le processus de traitement des réclamations permet de déceler une lacune, celle-ci doit être corrigée rapidement et ses causes structurelles doivent être analysées afin de mettre en œuvre des mesures correctives.

De plus, les réclamations font l'objet d'analyses holistiques régulières pour identifier des axes d'amélioration. Pour favoriser cette identification, un rapport annuel est fourni au management de chaque entité, ainsi qu'aux équipes locales de Conformité.

Le nombre de réclamation est un indicateur suivi par chacune des entités de BNP Paribas, mais aussi au niveau du Groupe.

Pôle opérationnel	Réclamations reçues	Clients
Commercial, Personal Banking & Services	910	65 732
Investment & Protection Services	78	71 200
Corporate & Institutional Banking	1	152

Période : 2024 Nombre : en milliers

Le nombre de réclamations est corrélé au nombre de clients dans chaque pôle, ainsi qu'à la nature de leurs activités. En effet, les interactions avec des clients individuels ont tendance à générer plus de réclamations que celles avec des clients dits *corporate*.