

BNP PARIBAS DEALING SERVICES

Dispositif de traitement des Réclamations Clients



Juillet 2026



BNP PARIBAS
ASSET MANAGEMENT

The sustainable
investor for a
changing world

CONTEXTE ET OBJECTIF

BNP Paribas Dealing Services (ci-après « Dealing Services ») a le souci permanent de vous apporter la meilleure qualité de service possible.

Conscients cependant que des difficultés peuvent parfois survenir, notre dispositif de traitement des réclamations est là pour vous aider.

Notre dispositif poursuit deux objectifs principaux :

- **L'amélioration de la satisfaction** grâce à un traitement raisonnable et rapide des réclamations qui nous sont adressées.
- **L'amélioration de nos services, de nos procédures et du fonctionnement de notre organisation.** En identifiant des faiblesses ou des dysfonctionnements potentiels, le suivi des réclamations nous aide à mettre en œuvre les actions correctives appropriées

Le présent document a pour objectif de vous guider dans la manière de déposer une réclamation. Il est également conçu pour vous informer sur les engagements que nous prenons et vous apporter tout renseignement utile sur notre procédure de traitement des réclamations et les voies de recours dont vous bénéficiez.

Il convient de noter qu'à la suite de l'acquisition d'AXA Investment Managers (ci-après AXA IM) par BNP Paribas Cardif le 1er juillet 2025, les entités juridiques des deux groupes de gestion d'actifs BNP Paribas Asset Management (ci-après BNPP AM) et AXA IM ont fusionné. Dealing Services et AXA Investment Managers IF (ci-après « AXA IM IF »), les entités juridiques dans lesquelles étaient logées respectivement les tables de négociations de BNPP AM et AXA IM en France, ont fusionné, Dealing Services absorbant AXA IM IF le 1er janvier 2026.

Cependant, deux périmètres opérationnels distincts subsistent, appelés « ex-Dealing Services » et « ex-AXA IM IF ». De manière générale et sauf indication contraire, ce document s'applique aux deux périmètres, c'est-à-dire Dealing Services. Lorsque qu'un processus n'est pas applicable aux deux périmètres, cela sera précisé ci-après.

UNE RECLAMATION A FORMULER ?

Une **réclamation** s'entend comme une déclaration de votre mécontentement envers Dealing Services en lien avec un des services d'investissement qui vous a été fourni :

- Réception et transmission d'ordres pour le compte de tiers
- Exécution d'ordres pour le compte de tiers.

Toute demande d'information, d'avis, de clarification, de service ou de prestation de votre part adressée à Dealing Services sera traitée par nos équipes sans être considérée comme une réclamation.

COMMENT DEPOSER VOTRE RECLAMATION ?

1/ - Vous pouvez à tout moment adresser votre réclamation auprès du département compétent¹ qui s'efforcera de trouver une solution.

Par e-mail à l'adresse ci-dessous, en précisant dans l'objet de votre message qu'il s'agit d'une réclamation :

- Ex AXA IM IF: GlobalMarketsCoordination@axa-im.com
- Ex Dealing Services: paris_dealing_services_client_support@bnpparibas.com

Par courrier à l'adresse suivante :

¹ L'équipe Global Market Coordination pour le périmètre ex AXA IM IF
L'équipe Front Office Reporting & Data Analytics pour le périmètre ex Dealing Services

- Ex AXA IM IF

BNP Paribas Dealing Services
A l'attention de l'équipe Global Markets Coordination
Tour Majunga
6, place de la Pyramide
92908 Paris – La Défense cedex – France.

- Ex Dealing Services

BNP Paribas Dealing Services
A l'attention de l'équipe Front Office Reporting & Data Analytics
8, rue du Port
92729 Nanterre cedex – France.

NOS ENGAGEMENTS

Nous vous garantissons un traitement de votre réclamation gratuit, rapide, transparent et aussi efficace que possible pour trouver une solution qui vous apporte satisfaction.

GRATUITE

Le traitement de votre réclamation par nos services est gratuit. Vous ne supporterez donc aucun coût spécifique (frais de dossier, de recherche ou autre, ...) lié au traitement de votre réclamation.

RAPIDITE

Dealing Services s'engage à respecter les délais de traitement suivants :

- **10 jours ouvrables maximum** à compter de la date d'envoi de votre réclamation pour vous en accuser réception, sauf si la réponse elle-même vous est apportée dans ce délai ;
- **2 mois maximum entre** la date d'envoi de votre réclamation et la date d'envoi de la réponse qui vous est apportée, sauf survenance de circonstances particulières que nous nous engageons à justifier auprès de vous.

TRANSPARENCE

Nous nous engageons à répondre à toute demande d'information de votre part sur le déroulement du traitement de votre réclamation.

Nous vous tiendrons également informés lorsque, du fait de circonstances particulières, les délais sur lesquels nous nous sommes engagés pour vous apporter une réponse ne pourront pas être respectés.

EFFICACITE

Nos départements dédiés sont dotés de ressources et de l'expertise nécessaire au traitement équitable et harmonisé des réclamations de nos clients ou clients potentiels, y compris nos clients non-résidents.

Dealing Services a mis en place des procédures et des contrôles relatifs aux réclamations reçues permettant ainsi d'identifier les dysfonctionnements et de suivre l'application des actions correctives prises en conséquence.

Les clients pourront nous adresser leur réclamation en langue française ou anglaise et recevront une réponse dans cette même langue.