



BNP PARIBAS

**ASSEMBLEE
GENERALE**

23 mai 2019

QUESTIONS ECRITES POSEES PAR M. Alban RENAUT, ACTIONNAIRE INDIVIDUEL

1 - Pouvez-vous nous donner une explication concernant les deux pannes générales ayant impacté tous les réseaux du groupe BNP Paribas en date du 09/01/2019 et du 07/03/2019 ?

Réponse du Conseil d'administration :

Le 8 janvier 2019, la gestion erronée d'une opération de maintenance a effectivement entraîné une interruption informatique qui a affecté l'environnement des serveurs. La remise en service s'est faite rapidement, les applications ayant été rétablies de manière progressive en quelques heures, voire en moins d'une heure pour certaines d'entre elles.

Les difficultés survenues dans la nuit du mercredi 6 au jeudi 7 mars 2019 ont pour origine un incident dans les réseaux de télécommunication, sans conséquence sur la sécurité et la protection des données des clients. Le retour à la normale s'est effectué après que les contrôles techniques adéquats ont été menés pour un rétablissement du service sans atteinte aux fichiers.

Il n'y a pas de lien entre ces deux événements. Les dysfonctionnements ont été analysés de manière approfondie et un plan d'action a été mis au point et lancé. Sa mise en œuvre sera suivie avec la plus grande attention.

2 - Pourquoi n'y a-t-il pas eu un envoi de courrier à tous les clients afin de présenter vos excuses pour les désagréments subis ?

Réponse du Conseil d'administration :

Nous sommes tout à fait conscients des désagréments provoqués par les incidents que vous mentionnez ; c'est d'ailleurs la raison pour laquelle, dès la détection des premières difficultés, un message d'information et d'excuse a été publié sur nos différents sites.

Les clients utilisateurs de nos services en ligne ont ensuite été tenus régulièrement informés de l'état d'avancement du rétablissement des prestations. Dès complète résolution, nous avons en outre posté sur nos sites, applications et les réseaux sociaux un message présentant nos excuses pour la gêne occasionnée.

Il nous a en effet semblé plus approprié de recourir aux moyens numériques pour dispenser en temps réel l'information sur l'évolution de la situation et au final, pouvoir présenter nos excuses dans les meilleurs délais.

Naturellement, nous avons aussi correspondu par voie postale avec ceux de nos clients souhaitant privilégier ce type d'interaction.

3 - Concernant BNP Paribas Securities Services, vous annoncez de bons chiffres financiers pour 2018 mais qu'en est-il de la qualité du service, car étant également client professionnel, je constate que les retards et les erreurs dans les traitements des réclamations s'amplifient. Est-ce que le transfert de certaines activités hors de France peut expliquer cela ?

Réponse du Conseil d'administration :

L'organisation de BNP Paribas Securities Services repose, entre autres, sur un réseau de centres d'expertise couvrant l'ensemble des lignes de métiers, avec un double objectif :

- renforcer le dispositif de continuité d'activité,
- faire bénéficier nos clients de l'appui de sites opérationnels établis dans des fuseaux horaires différents.

Ces centres d'expertise sont soumis aux mêmes règles d'excellence en termes de qualité et de performance que toutes les autres implantations de BNP Paribas Securities Services.

Nous regrettons que vous ayez récemment constaté des retards et erreurs et souhaitons vous assurer que toutes nos équipes (tant en France qu'en dehors de France) en charge du traitement des opérations, y compris des réclamations, sont mobilisées afin de délivrer les prestations attendues avec le niveau de qualité requis.

Dans cette optique :

- des équipes spécialisées s'assurent en continu de l'évolution de la qualité de service ;
- des revues sont organisées très régulièrement entre les clients et leurs interlocuteurs opérationnels et commerciaux chez BNP Paribas Securities Services pour élaborer des plans d'amélioration des dispositifs existants ;
- des formations sont menées mondialement auprès de tous les collaborateurs via des programmes dédiés à l'amélioration continue de nos processus et à la qualité de services.