



## BNP Paribas SA, Netherlands Branch - Klachtenprocedure

### Hoe kan ik een klacht indienen?

De Nederlandse branch van BNP Paribas SA, streeft ernaar haar klanten te allen tijde zo goed mogelijk van dienst te zijn, middels producten en diensten die aan de strengste eisen voldoen. In geval onze dienstverlening echter niet aan uw verwachtingen voldoet, en u hierover een klacht aan ons wil voorleggen, vragen wij u contact op te nemen met onze klantenservice via het volgende e-mailadres: [csd\\_netherlands@bnpparibas.com](mailto:csd_netherlands@bnpparibas.com).

U ontvangt een schriftelijke bevestiging van ontvangst van uw klacht, waarna de klachtencommissie van de Bank uw klacht in behandeling neemt. De klachtencommissie is verantwoordelijk voor het volledig en onpartijdig onderzoeken van uw klacht en zal u op de hoogte houden van de voortgang, tot de kwestie naar uw tevredenheid is afgehandeld.

Mocht er aanvullende informatie nodig zijn om uw klacht volledig te kunnen onderzoeken dan zullen wij u hier tijdig over informeren. Zodra het onderzoek is afgerond, stellen wij u op de hoogte. Al naar gelang de uitkomst en de omstandigheden van de kwestie informeren wij u welke corrigerende actie wij u kunnen aanbieden.

Tevens zullen wij u op de hoogte stellen van verdere acties die u zou kunnen ondernemen, waaronder de mogelijkheid om uw klacht door te verwijzen naar een alternatieve geschillen- of klachtencommissie of de mogelijkheid om rechterlijke stappen te ondernemen.

Op verzoek kan de bank u een kopie sturen van onze klachtenprocedure. Dit is bedoeld om duidelijke, correcte en actuele informatie te verstrekken over ons klachtenafhandelingsproces.

### Klachten met betrekking tot de producten en diensten van BNP Paribas Global Markets

Voor klachten met betrekking tot de producten en diensten van BNP Paribas Global Markets, zie onderstaande webpagina: <https://cib.bnpparibas.com/MIFID>



**BNP PARIBAS**

The bank for  
a changing  
world