

PROTECTION DU CONSOMMATEUR DE SERVICES FINANCIERS

11-15 AVRIL 2016

Objectif

À partir de l'expérience de la Banque de France, ce séminaire a pour objectif de présenter les missions assurées par une banque centrale en matière de protection du consommateur de services financiers : améliorer son information, apporter une assistance en cas de difficultés, prévenir ces dernières ou y remédier. Généralement exercées en application de textes législatifs et réglementaires spécifiques à chaque pays, ces activités seront comparées avec l'approche adoptée dans ce domaine par d'autres banques centrales. Les participants seront invités à échanger sur leurs meilleures pratiques.

Participants

Ce séminaire s'adresse à des responsables de départements chargés des relations avec les usagers du système bancaire (information du public, assistance, médiation), ou aux chefs de projets chargés du développement de ce type d'activité.

Contenu

Les thèmes suivants seront abordés :

- Le contrôle des pratiques commerciales des banques et compagnies d'assurance,
- Présentation générale du rôle de la Banque de France dans le domaine des relations entre les particuliers et la sphère financière et les dispositions légales de protection,
- L'organisation des relations entre secteur bancaire et organisations de consommateurs,
- Les fichiers d'intérêt général gérés par la Banque de France et concernant les particuliers,
- L'information du public et la médiation bancaire en France,
- Le traitement du surendettement des ménages,
- Inclusion financière et éducation financière.

Une table ronde sera organisée afin de permettre des échanges d'informations et d'expériences entre les participants, notamment au travers de courtes présentations de leur problématique nationale.

Durée

5 jours : 11-15 avril 2016

Date limite d'inscription

11 février 2016

Langue

Français et Anglais avec traduction simultanée.

Lieu

Paris

Adresse de contact

consumer2016@banque-france.fr

Inscription en ligne

<https://www.banque-france.fr/eurosysteme-et-international/ibfi-institut-bancaire-et-financier-international/seminaires-de-formation/inscription.html>