



INSTITUT BANCAIRE ET FINANCIER INTERNATIONAL
INTERNATIONAL BANKING AND FINANCE INSTITUTE

SEMINAIRE

PROTECTION DU CONSOMMATEUR, INCLUSION ET EDUCATION FINANCIERE

PARIS, 20- 24 MARS 2017

ESPACE CONFERENCE, SALLE 2
Banque de France, 31 rue Croix-des-petits-champs,
75001, PARIS

PROGRAMME



LUNDI 20 MARS 2017

- 8h45 Rendez-vous à la Banque de France, 31 rue Croix-des-petits-champs, 75001 PARIS, Espace conférence, salle 2, avec Hedi JEDDI et Chantal GADROY
- 9h00 Ouverture du séminaire et introduction des participants
- 9h30 **Les principes de haut niveau et les travaux de la Task Force de l'OCDE et du G20 relatifs à la protection financière des consommateurs**
- Jessica MOSHER**
Policy Analyst
OCDE
- 10h30 **L'inclusion bancaire en France**
- Régine MONFRONT**
Direction Générale des Statistiques
Banque de France
- 11h30 *Pause café et photo de groupe*
- 12h00 **Méthodologie de l'inclusion financière à la Banque Centrale de la Fédération de Russie**
- Ninel SKOPINTSEVA**
Central Bank of the Russian Federation
- 12h45 *Déjeuner au restaurant Macéo*
- 14h15 **Développement et inclusion financière à la Reserve Bank of India**
- Subbiah CHELLAPANDI**
Reserve Bank of India
- 15h00 **L'inclusion financière dans les pays de la zone Franc**
- Maëlan LE GOFF**
Direction Générale des Études et des Relations Internationales
Service de la Zone Franc
- 16h00 *Pause café*
- 16h30 **Formation à l'éducation financière et stratégies de renforcement de l'inclusion financière de la Bank of Uganda**
- Tilda NABBANJA**
Bank of Uganda
- 17h15 *Fin de la session*

MARDI 21 MARS 2017

- 9h00 Rendez-vous à la Banque de France, 31 rue Croix-des-petits-champs,
75001 PARIS, Espace conférence, salle 2, avec Hedi JEDDI et Chantal GADROY
- 9h15 **Inclusion financière et protection des consommateurs**
Godfred CUDJOE
Bank of Ghana
- 10h00 *Pause café*
- 10h30 **Le cadre juridique de protection du consommateur de services bancaires et financiers**
Natacha ASKEW
Direction des services juridiques
Banque de France
- 12h00 *Déjeuner (Espace conférence)*
- 13h30 **Le contrôle des pratiques commerciales par l’Autorité de Contrôle Prudentiel et de
Résolution**
Mark BEGUERY
Directeur Adjoint de la Direction du Contrôle des Pratiques Commerciales
Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution
- 14h15 **Le Service information et réclamations : mission, modes d’actions et les principaux
motifs des réclamations en 2016**
Caroline DE HUBSCH-GOLDBERG, Ronan LORIOT
Service Information et Réclamations
- 15h00 **La supervision des intermédiaires en banque et en assurance**
Vanessa KERVEILLANT, Benoit EHRET
Chef du Service de Contrôle des Intermédiaires
- 15h45 *Pause café*
- 16h15 **Le Service de Veille sur les Contrats et les Risques : mission, instruments et inclusion
bancaire**
Patrig HERBERT
Service de Veille sur les Contrats et les Risques
- 17h00 **Le Service de Coordination: présentation des textes Européens**
Hélène LANIER
Service de Coordination
- 17h45 *Fin de la session*

MERCREDI 22 MARS 2017

- 8h45 Rendez-vous à la Banque de France, 31 rue Croix-des-petits-champs, 75001 PARIS, Espace conférence, salle 2, avec Hedi JEDDI et Chantal GADROY
- 9h00 **La protection du consommateur de services financiers par l'éducation: l'expérience Brésilienne d'une conception centrée sur l'humain**
Paula ONO
Central Bank of Brazil
- 9h45 **La protection du consommateur de services financiers en Slovaquie**
Jakub KERACIK, Zuzana SZABO
National Bank of Slovakia
- 10h30 *Pause café*
- 11h00 **Cadre juridique des services de paiements et protection des consommateurs dans les paiements électroniques ou par téléphones mobiles**
Antoine LHUISSIER
Service surveillance des moyens de paiements scripturaux
Banque de France
- 12h15 **Inclusion financière et mobile banking en Guinée**
Aboubacar KEITA
Central bank of Guinea
- 13h00 *Déjeuner (Espace conférence)*
- 14h30 **Le pôle commun Autorité des Marchés Financiers et ACPR (AMF-ACPR)**
Maxime CHIPOY
Autorité des Marchés Financiers
- 15h45 **Règles de conduite bancaire et protection du consommateur au Pakistan**
Zehra Rizvi
State Bank of Pakistan
- 16h30 *Pause café*
- 16h45 **La Cité de l'économie et de la monnaie dans l'action de la BdF pour l'éducation économique et monétaire**
Philippe BONZOM
Banque de France
Citeco
- 17h45 Départ en autocar, visite guidée de Paris et dîner au restaurant Pavillon Elysée Lenôtre

JEUDI 23 MARS 2017

- 9h45 Rendez-vous à la Banque de France, 31 rue Croix-des-petits-champs,
75001 PARIS, Espace conférence, salle 2, avec Hedi JEDDI et Chantal GADROY
- 10h00. **Le Microcrédit en France**
- Béatrice RAOULT-TEXIER**
Direction Générale des Services à l'économie et du Réseau
Banque de France
- 10h45 *Pause café*
- 11h15 **Les fichiers d'intérêt général gérés par la Banque de France**
- Hugues ROUX**
Consumer Affairs Directorate
- 12h30 *Déjeuner au restaurant Les petits plats d'Émile*
- 14h00 **Le rôle de la Banque de France en matière de protection des consommateurs :
approche institutionnelle et missions**
- Stéphane TOURTE**
Directeur de la Direction des particuliers
- 14h45 **Éducation économique, budgétaire et financière : présentation de la stratégie de la
Banque de France**
- Stéphane TOURTE**
- 15h30 **Consumérisme bancaire et procédure de droit au compte à la Banque de France**
- Loïc DAGUZAN**
Direction des particuliers
- 16h30 *Pause café*
- 17h00 **Le surendettement des particuliers : analyse et procédure**
- Cécile DEZAN**
Direction des particuliers
- 18h15 *Fin de la session*

VENDREDI 24 MARS 2017

- 8h45 Rendez-vous à la Banque de France, 31 rue Croix-des-petits-champs,
75001 PARIS, Espace conférence, salle 2, avec Hedi JEDDI et Chantal GADROY
- 9h00 **L'action de l'Autorité des Marchés Financiers en matière d'éducation boursière et
d'information des épargnants**
- Marion LOPEZ**
Autorité des Marchés Financiers
- 9h45 **Règles de conduite pour les marchés financiers et réclamations traitées par Banco
de Espana**
- Patricia GONZALEZ, Lucia DIEZ**
Banco de Espana
- 10h30 *Pause café*
- 11h00 **La médiation de l'Autorité des Marchés Financiers dans le cadre de la protection
des consommateurs de services financiers**
- Marielle COHEN-BRANCHE**
Médiatrice
Autorité des Marchés Financiers
- 12h30 **Évaluation et conclusion**
- 12h45 *Déjeuner buffet (Espace conférence)*