



**Comité des banques  
de Midi-Pyrénées**

*BANQUES ET ASSOCIATIONS DE  
CONSOMMATEURS*

*AGIR ENSEMBLE POUR UNE  
MEILLEURE INFORMATION*

**Convention de partenariat entre**

**Le Comité des banques FBF de Midi-Pyrénées**

**et**

**Le Centre Technique Régional de la Consommation**

**de Midi-Pyrénées**

## PREAMBULE :

Le **comité des banques FBF de Midi-Pyrénées** réunit l'ensemble des représentants des banques exerçant leur activité dans la région.

Il est un des 21 comités régionaux et 84 comités départementaux de la Fédération Bancaire Française dont il relaie les positions et les actions sur le terrain.

La **Fédération Bancaire Française (FBF)** est l'organisation professionnelle représentant les établissements bancaires en France.

Elle a pour mission de promouvoir, dans l'intérêt collectif de ses membres, l'activité bancaire et financière aux niveaux français, européen et international, et de définir les positions, propositions ou préoccupations de la profession bancaire vis-à-vis des pouvoirs publics et des diverses autorités intervenant dans le domaine économique et financier.

Elle est également l'intermédiaire entre la profession bancaire et tous les publics de la banque : monde politique et institutionnel, médias, consommateurs, associations professionnelles, enseignants, ... L'éducation financière et budgétaire fait partie des priorités définies dans son plan d'actions 2015-2017.

Le **Centre Technique Régional de la Consommation (CTRC) de Midi-Pyrénées** centre de formation agréé, centre de ressources de proximité pour les 43 associations départementales de défense des consommateurs adhérentes.

Il a pour mission d'établir le programme annuel des formations proposées à ses adhérents, d'apporter un conseil juridique ou documentaire, de réaliser des actions de communication au moyen de flash d'information des consommateurs sur France 3 Midi-Pyrénées et de réaliser des actions de sensibilisation du public.

La présente convention vise à définir les modalités de collaboration à engager entre le Comité des banques FBF de Midi-Pyrénées et le CTCR de Midi-Pyrénées.

\* \* \*

La présente convention est établie entre les soussignés :

Le **comité des banques FBF de Midi-Pyrénées**, représentant la Fédération Bancaire Française, dont le siège est au 10 avenue Maxwell, 31023 TOULOUSE CEDEX 1, représenté par son Président, M. Pierre Carli, d'une part

et

Le **Centre Technique Régional de la Consommation (CTRC) de Midi-Pyrénées**, 1 avenue Maurice Hauriou, résidence Port Garaud, 31000 Toulouse, représenté par son Président, M. Christian Galian, d'autre part,

Ci-après dénommées « les parties »,

Il est convenu ce qui suit :

## **Article 1 : Constat et objectif :**

Les associations de consommateurs rencontrent dans le cadre de leurs permanences ou des consultations qu'elles organisent des consommateurs ayant des questions et/ou des litiges sur le fonctionnement de leurs comptes et services bancaires.

Les centres techniques régionaux de la consommation (CTRC) ont pour mission d'apporter une aide technique pour faciliter le fonctionnement et le développement des associations de consommateurs adhérentes avec la mise à disposition et le développement de supports de communication et d'outils de formation et d'information.

En complément des dispositifs mis en œuvre par chaque réseau bancaire auprès de ses clients, la Fédération bancaire française développe depuis près de 15 ans un programme d'éducation bancaire et budgétaire sous la marque « **les clés de la banque**® ».

Ce programme s'appuie, notamment, sur trois sites internet et une large collection de supports pédagogiques afin d'informer les consommateurs, les professionnels de l'action sociale, les enseignants... sur les mécanismes de « la banque au quotidien ».

Par l'élaboration de ces outils et leur diffusion auprès de tous les publics, la Fédération Bancaire Française agit en vue de développer la compréhension des services bancaires pour le consommateur.

**L'objectif de cette convention est de permettre aux associations de consommateurs adhérentes du CTCR de disposer d'une source d'information pertinente et actualisée dans le domaine bancaire.**

## **Article 2 : Méthode envisagée :**

3

Pour atteindre cet objectif, les signataires privilégieront :

- L'échange de documentation non confidentielle et, plus généralement, de tous les supports de communication publique.
- La tenue de réunions d'information et/ou de formation des personnels concernés.

Ce partenariat a une vocation collective d'information et d'échanges et entre les parties. Il n'a pas vocation à prévoir le traitement des éventuels litiges individuels entre un client et sa banque, pour lesquelles des mécanismes sont mis en place : relations avec les services relations-clientèle, médiation bancaire ...

## **Article 3 : Mise en place des axes opérationnels :**

Les parties s'engagent à mettre en place des actions pour **faciliter l'acquisition et la mise à jour de connaissances pratiques et l'accès aux informations.**

Objectifs :

- Donner aux salariés et bénévoles des associations de consommateurs adhérentes au CTCR une source d'informations pertinentes sur les sujets concernant la banque et l'argent auxquels les consommateurs pourraient être confrontés ;
- Permettre aux équipes de ces associations de se former sur ces sujets ;

- Favoriser la mise en relation localement et la meilleure connaissance réciproque des organisations.
- Effectuer auprès du Comité des banques une veille d'informations sur les sujets bancaires d'actualité pour les consommateurs.

Exemples d'actions envisageables:

- ➤ Identifier et évaluer des sources d'informations possibles et les présenter aux bénévoles et salariés concernés (par exemple, le site [www.lesclesdelabanque.com](http://www.lesclesdelabanque.com)) ;
- Permettre au CTRC de disposer des guides pratiques édités par la FBF pour une diffusion à ses adhérents ;
- ➤ Identifier les besoins de formation en matière bancaire pour les associations de consommateurs (thèmes qu'il serait souhaitable d'aborder); rechercher des intervenants et contribuer à l'élaboration des supports ; etc.
- Etablir une veille des questions bancaires posées par les consommateurs afin d'identifier les thématiques et favoriser les échanges entre les parties ;
- Relayer les questions litigieuses auprès des adhérents et de leurs collaborateurs afin de faciliter le traitement des dossiers.

#### **Article 4 : Confidentialité et respect du secret professionnel**

4

Les parties s'engagent réciproquement et de façon expresse à ne diffuser entre elles que des informations ou des communications respectant strictement les obligations découlant du secret professionnel auquel elles-mêmes, leurs adhérents et/ou leurs ressortissants, et leurs salariés et ceux-ci de leurs adhérents et/ou ressortissants sont légalement, voire conventionnellement, tenus.

#### **Article 5 : propriété intellectuelle**

Les parties s'engagent réciproquement à respecter strictement les droits de propriété intellectuelle de chacune d'entre elles, notamment sur leurs noms, logos, marques et publications, ainsi que ceux appartenant à la FBF, et à n'en faire usage que dans le strict respect de l'application de la présente convention et en respectant leurs chartes graphiques respectives. Tout autre usage de l'un quelconque de ces éléments par l'une des parties ne sera possible qu'après accord exprès écrit de l'autre.

#### **Article 6 : Durée et autres conditions**

La présente convention est conclue pour une durée de deux ans, renouvelable tacitement pour chaque année suivante. Elle peut toutefois être dénoncée chaque année à compter de sa date anniversaire par chacun des signataires, moyennant toutefois un préavis de deux mois adressé à l'autre partie par lettre recommandée avec accusé de réception.

Les signataires s'engagent à réaliser un bilan annuel de l'application de la présente convention afin de faire évoluer les actions mises en œuvre en fonction des problématiques rencontrées.

La participation des parties à la réalisation des diverses actions qui seront entreprises pour l'application de la présente convention sera purement gratuite et ne fera l'objet d'aucune contrepartie financière de la part de chacune d'entre elle vis à vis de l'autre.

### **Article 7 : Règlement des litiges**

Les Parties conviennent expressément que toute difficulté ou tout litige susceptible de survenir entre elles concernant l'application de la présente convention devra faire l'objet d'une tentative de règlement amiable entre elles, par tout moyen, avant l'exercice éventuel de tout recours devant la juridiction compétente.

Fait à Toulouse, le 8 Juin 2016

Pour le Comité des banques FBF,  
Le Président

Pour le CTCR,  
Le Président

5

Pierre CARLI

Christian GALIAN