

Comité des banques FBF  
Lorraine

## Communiqué de presse

Nancy, le 17 janvier 2018

### Banques et associations de consommateurs partenaires en Lorraine

**Vincent Jung, Président du Comité des banques (FBF) de Lorraine et Daniel Cilla, Président du Centre Technique Régional de la Consommation (CTRC) de Lorraine, signent un partenariat qui vient renforcer les relations entre deux acteurs de proximité que sont les banques et les associations de consommateurs. 8<sup>ème</sup> partenariat régional signé depuis 2016, celui-ci va permettre aux banquiers et représentants d'associations de consommateurs de mettre en œuvre, à l'échelle locale, un ensemble d'actions d'information pédagogique.**

#### **Un partenariat pratique pour les 5 départements lorrains**

Deux actions principales vont être mises en œuvre :

- les outils d'information élaborés par la FBF avec son programme d'éducation financière « *Les Clés de la banque* » (guides pratiques, affiches...) vont être mis à disposition des associations de consommateurs ;
- des sessions de sensibilisation pour les représentants des associations de consommateurs adhérentes seront organisées, afin de leur permettre de mettre à jour leurs connaissances sur les sujets bancaires (droit au compte, convention AERAS, fonctionnement du compte et des moyens de paiement ...).

#### **Apporter des explications simples et pédagogiques sur la banque au quotidien.**

Grâce à ce partenariat, les représentants des associations adhérentes disposeront de sources fiables pour mettre à jour leurs connaissances sur les services bancaires et les mécanismes de la relation avec sa banque au quotidien. Cela va leur permettre de bénéficier d'informations et de compétences techniques actualisées pour conseiller efficacement les consommateurs, qui les contactent.

## **Une démarche engagée dans plusieurs régions**

8 partenariats sont mis en œuvre avec des CTCR : Midi-Pyrénées, Bretagne, Provence-Alpes-Côte d'Azur, Franche-Comté, Languedoc-Roussillon, Ile-de-France, Bourgogne et Lorraine désormais. 10 réunions à destination de 200 représentants d'associations de consommateurs ont déjà eu lieu et 4000 guides pratiques leur ont été diffusés gratuitement. Au-delà, 40 partenariats sont conduits avec des structures d'action sociale (CCAS, départements, Écoles de la 2<sup>e</sup> Chance, services sociaux d'entreprise...) partout en France.

Pour Vincent Jung, Président du Comité FBF : *« Les réseaux bancaires sont attachés à la qualité des relations avec tous leurs clients. Avec ce nouveau partenariat signé avec le CTCR de Lorraine, nous avons la volonté de renforcer nos relations avec les associations de consommateurs et leur information sur la banque au quotidien. »*

Pour Daniel Cilla, Président du CTCR : *« Le partenariat entre le CTCR Lorraine et le Comité FBF régional va permettre de délivrer à nos associations de consommateurs adhérentes une information régulière et actualisée qui favorisera la protection du consommateur. Ce partenariat est aussi l'occasion pour les banquiers locaux et les représentants des consommateurs de mieux se connaître, de croiser leurs actions pédagogiques et les possibilités d'intervention afin de prévenir l'aggravation des difficultés de leurs clients et usagers. Cette démarche s'inscrit parfaitement dans notre objectif de la mise à disposition des associations adhérentes des outils nécessaires au développement de leur action. »*

### **Le Comité des banques FBF**

*Les 105 Comités des banques FBF, dans les régions et les départements, relaient les positions et les actions de la FBF sur le terrain. En Lorraine, les entreprises bancaires représentent près de 1 000 agences bancaires et 8 500 salariés.*

### **La Fédération Bancaire Française**

*La Fédération Bancaire Française (FBF) est l'association professionnelle qui représente les banques en France.*

*Dans le cadre de ses missions d'information du public, elle développe depuis plus de 15 ans un programme d'éducation budgétaire et financière sous la marque « **Les clés de la banque** » reposant sur un portail internet ([lesclesdelabanque.com](http://lesclesdelabanque.com)) et une collection de 80 mini-guides.*

### **Le Centre Technique Régional de la Consommation de Lorraine**

*Le Centre Technique Régional de la Consommation (CTCR) de Lorraine est un centre de ressources de proximité pour les 30 associations départementales de défense des consommateurs adhérentes. Il propose des formations et fournit une aide technique et juridique sur le droit à la consommation.*

## **CONTACTS PRESSE**

Comité des banques FBF Lorraine

[vincent.jung@ca-lorraine.fr](mailto:vincent.jung@ca-lorraine.fr)

FBF – [servicedepresse@fbf.fr](mailto:servicedepresse@fbf.fr)

Centre Technique Régional de la Consommation Lorraine

[ctrc.lorraine@laposte.net](mailto:ctrc.lorraine@laposte.net)

[cilla.daniel@orange.fr](mailto:cilla.daniel@orange.fr)

Cilla Daniel : 06 84 01 08 20