

Bulletin d'inscription

au XIX^{ème} colloque annuel
de l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement
le 19 novembre 2009

(Merci de compléter en majuscules)

Nom :

Prénom :

Organisme :

Fonction :

Adresse :

Téléphone :

Fax :

Mail :

Cochez la case appropriée :

- Tarif normal : 100 €
- Tarif assistants sociaux : 85 €
- Tarif étudiants : 25 €
- Commande exemplaire(s) du recueil de textes concernant le RCD (20 €, frais de port inclus)

s'inscrit au Colloque et verse les frais d'inscription
au compte n°068-2445225-76 avec la mention du
nom + « Colloque 19.11.2009 ».

.....
Signature

Plan d'accès

Lieu du colloque

Banque Nationale de Belgique
Auditorium
Rue Montagne aux Herbes potagères, 61
1000 Bruxelles



Ed. resp. : Françoise Masai, Observatoire du Crédit et de l'Endettement asbl • Château de Cartier • Pl. Albert 1^{er} 38 • B-6030 Marchienne-au-Pont

Renseignements pratiques

Lieu du colloque

Banque Nationale de Belgique - Auditorium
Rue Montagne aux Herbes potagères, 61
1000 Bruxelles
Accès par train, métro, bus : arrêt Bruxelles centrale

Werktaal / Langues de travail

Nederlands / Frans - Néerlandais / Français
Une traduction simultanée est assurée.
Met simultane vertaling.

Inscription

Tarif: 100 €
Tarif assistants sociaux: 85€
Tarif étudiants: 25€

Ces prix comprennent l'inscription, le dossier de documentation et le lunch.

Enregistrement dès réception du bulletin ci-joint et après paiement de la facture.

Les actes seront disponibles au prix de 20€ (frais de port inclus) à partir de février 2010.

Débit avec remboursement des droits d'inscription jusqu'au 13 novembre 2009.

Avocats OBF : 6 points

Information

L'Observatoire du Crédit et de l'Endettement
Sylvie Dehanne
Château de Cartier – Place Albert 1^{er}, n°38
B-6030 Marchienne-au-Pont
Tél.: 32-(0)71/33.12.59
Fax : 32-(0)71/32.25.00
E-mail: info@observatoire-credit.be



XIX^{ème} colloque annuel

Quels services financiers ?

Comment ?
Pour qui ?

BRUXELLES
JEUDI 19 NOVEMBRE 2009

L'Observatoire du Crédit et de l'Endettement consacrera son XIX^{ème} colloque annuel aux relations entre les prestataires de services financiers et les particuliers. Il s'agira de confronter les attentes des consommateurs aux caractéristiques des produits financiers qui leur sont proposés, et d'approfondir au sein d'ateliers les sujets qui font débat.

Parmi ces sujets figureront différents aspects du crédit aux particuliers et des produits qui lui sont associés : adéquation des produits existants, information fournie au public, marketing et clientèle visée, attitude des prêteurs face à la demande de crédit, accueil et évaluation de l'offre par la clientèle, réactions des prêteurs en cas d'incident affectant la vie du crédit. Les autres sujets seront les moyens de paiement et leur évolution, et d'autre part les réponses que des produits tels que le service bancaire de base et les services financiers alternatifs peuvent apporter à l'exclusion financière.

Cette journée sera aussi une occasion privilégiée de rencontre et d'échanges entre les professionnels, qu'ils soient issus des milieux financier, social, judiciaire, académique ou du monde associatif.

PROGRAMME DE LA JOURNEE

8h30	Accueil
9h15	INTRODUCTION Sébastien de Brouwer , <i>Head of Department, Retail Financial Services, Legal & Social Affairs, European Banking Federation</i> présenté par Françoise Masai , <i>Présidente, Observatoire du Crédit et de l'Endettement</i>
	Atelier 1 (Auditorium) : Le crédit destiné aux particuliers et les produits associés.
	Président : Piet Van Baeveghem , <i>Secretary General, Union Professionnelle du Crédit</i>
9h35	EXPOSÉ INTRODUCTIF Reinhard Steennot , <i>Professeur, Instituut Financieel Recht, Université de Gand</i>
10h00	COMPTE-RENDU D'ENQUÊTE Aurélié Jourdain , <i>Chargée de communication, Observatoire du Crédit et de l'Endettement</i>
10h15	TOUR DE TABLE Participants : Anne-Lise Evrard , <i>Juriste, Test-Achats</i> Frédéric de Patoul , <i>Avocat, Membre du collège de médiation Banques-Crédit-Placements</i> Pierre De Smet Van Damme , <i>Sales Manager «Partnerships», Marketing & Communication Manager, Member of Management Team, Cardiff</i> Pascal H. Lassere , <i>Président de l'Association professionnelle des Courtiers de crédit</i> Machteld Stiens , <i>Gestionnaire de produits, Crédits à la consommation, KBC Bank</i>
11h00	Pause-café
11h30	TOUR DE TABLE
12h25	QUESTIONS/RÉPONSES
12h45	Lunch
	Atelier 2 (Auditorium) : Exclusion financière, services bancaires de base et services financiers alternatifs
	Président : Bernard Bayot , <i>Directeur, Réseau Financement Alternatif</i>
13h45	EXPOSÉ INTRODUCTIF Gert Mampaey , <i>Juriste, Verbruikersateljee</i>
14h10	COMPTE-RENDU D'ENQUÊTE Matthieu Bruyndonckx , <i>Chercheur, Observatoire du Crédit et de l'Endettement</i>

14h20	TOUR DE TABLE Participants Fabienne De Broeck , <i>Chef de département, Département financier, Vlaamse Maatschappij voor Sociaal Wonen</i> Catherine Eloin , <i>Responsable Product Management, Banque de la Poste</i> Caroline Evrard , <i>Coordinatrice crédit social accompagné, Crédal Plus</i> Yvo Van Bulck , <i>Sr Legal Counsel, Febelfin</i>
15h25	QUESTIONS/RÉPONSES
	Atelier 3 (Salle A) : Les moyens de paiement
	Président : Ivo Mechels , <i>Juriste et Porte-parole, Test-Achats</i>
13h45	EXPOSÉ INTRODUCTIF Christophe Steyaert , <i>Avocat, Barreau de Bruxelles</i>
14h10	COMPTE-RENDU D'ENQUÊTE Aurélié Jourdain
14h20	TOUR DE TABLE Participants René Kalfa , <i>Directeur, Verbraucherschutzzentrale</i> Johan Van Lysebettens , <i>Conseiller-Chef de service, Service Crédit et Endettement, SPF Economie, PME, Classes moyennes et Energie, Direction générale de la régulation et de l'organisation du marché</i> N... UCM
15h25	QUESTIONS/RÉPONSES
15h45	RAPPORTS DES ATELIERS (Auditorium) Atelier 1 : Anne Defosse , <i>Directrice, Centre d'appui aux services de Médiation de dettes de la Région de Bruxelles-Capitale</i> Atelier 2 : Rita Sepelie , <i>Chercheuse, Vlaams Centrum Schuldbemiddeling</i> Atelier 3 : Didier Noël , <i>Coordinateur scientifique, Observatoire du Crédit et de l'Endettement</i>
16h30	CONCLUSIONS Eric De Keuleneer , <i>Professeur, Solvay Brussels School of Economics, Université Libre de Bruxelles</i>
16h45	Réception

A affranchir