

CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DU SERVICE D'ACCUEIL DE LA BANQUE DE FRANCE VOS DEMANDES EN LIGNE

PREAMBULE

La Banque de France met à la disposition du public un service d'accueil par voie électronique. Ce Service est accessible sur le site Internet de la Banque de France à l'adresse <https://accueil.banque-france.fr>. Il permet aux usagers de déposer des demandes et de prendre des rendez-vous. Son utilisation est facultative et gratuite.

ARTICLE 1 – OBJET

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation ont pour objet de définir les conditions et modalités d'accès et d'utilisation à l'accueil en ligne de la Banque de France.

Dans les dispositions qui suivent, le service d'accueil par voie électronique est nommé « Service », le site Internet de la Banque de France est nommé « Site » et l'utilisateur est nommé « l'Utilisateur ».

ARTICLE 2 – DESCRIPTION DU SERVICE

Selon sa qualité (personne physique ou personne morale), l'Utilisateur peut :

- exercer un droit d'accès ou de rectification portant sur les informations recensées dans les fichiers d'incidents de paiement tenus par la Banque de France (Fichier Central des Chèques -FCC, Fichier national des Incidents de remboursement des Crédits aux Particuliers -FICP, Fichier National des Chèques Irréguliers -FNCI) ;
- signaler une usurpation d'identité dans le cadre d'une inscription à un fichier d'incidents de paiement (FCC et/ou FICP) ;
- se voir délivrer un formulaire de déclaration de surendettement ;
- exercer un droit au compte (mise à disposition d'un formulaire de demande et dépôt de la demande) ;
- demander des renseignements d'ordre général sur l'assurance, la banque, l'épargne, les moyens de paiement, les procédures de surendettement et de droit au compte ;
- fournir les justificatifs demandés.

La réponse à la demande est apportée par courrier postal à l'adresse indiquée par l'Utilisateur dans sa demande.

Les prises de rendez-vous peuvent porter sur les mêmes objets que les demandes ci-dessus ainsi que sur :

- un échange de billets endommagés, ou de grosses coupures contre de petites coupures ;

- des informations sur l'indicateur que la Banque de France attribue aux dirigeants d'entreprise et sur la cote que la Banque de France attribue aux entreprises réalisant un chiffre d'affaires inférieur à 750 k€.

Pour chaque demande ou prise de rendez-vous, une liste des pièces justificatives à fournir est indiquée à l'Utilisateur. Cette liste est également disponible à l'adresse suivante : <https://accueil.banque-france.fr>.

ARTICLE 3 – CONDITIONS D'ACCES ET D'UTILISATION

3.1 Personnes ayant accès au Service et moyens d'accès

L'Utilisateur doit être une personne physique capable ou une personne morale représentée par son ou ses mandataires sociaux. Le Service n'est pas accessible aux mandataires ou représentants, même légaux, d'une personne physique.

Le Service est accessible grâce à un navigateur Internet, sur tout support de communication électronique tel que les ordinateurs, tablettes numériques et smartphones.

3.2 Accès au Service

3.2.1 Afin d'accéder au Service, l'Utilisateur crée un compte sur le Site, soit en utilisant son compte FranceConnect, qu'il aura créé au préalable, soit en créant un identifiant et un mot de passe directement sur le Site.

Dans ce dernier cas, l'Utilisateur fournit les informations demandées (nom, prénom, adresse courriel) et confirme sa demande. Une même adresse courriel ne peut pas être utilisée pour plus d'un compte.

L'Utilisateur reçoit ensuite par courriel, à l'adresse électronique qu'il a fournie, un lien hypertexte qui lui permet d'activer son compte dans un délai de 20 minutes en cliquant sur ce lien. À défaut d'activation dans ce délai, le processus de création du compte est automatiquement annulé.

Une fois le compte activé, il est demandé à l'Utilisateur de saisir un mot de passe.

Pour finaliser la création de son compte selon l'une ou l'autre des deux modalités prévues ci-dessus, l'Utilisateur renseigne sa qualité (personne physique ou personne morale) et accepte les présentes Conditions Générales d'Utilisation.

3.2.2 L'Utilisateur reconnaît être parfaitement informé du fait que l'acceptation des Conditions Générales d'Utilisation résulte de leur seule approbation en ligne en cochant la case prévue à cet effet. Les modalités d'utilisation du Service s'imposent à l'Utilisateur conformément à l'article L. 112-9 du code des relations entre le public et l'administration.

L'Utilisateur peut télécharger et/ou imprimer les Conditions Générales d'Utilisation. Il peut également, s'il ne les a pas conservées, demander à avoir communication de celles-ci auprès

du Correspondant Informatique et Libertés, dont les coordonnées postales et électroniques sont les suivantes :

BANQUE DE FRANCE
Correspondant Informatique et Libertés
002-1038
31 rue Croix-des-Petits-Champs
75049 PARIS CEDEX 01

1038-IL-UT@banque-france.fr

3.2.3 Après création du compte et acceptation des Conditions Générales d'Utilisation, l'Utilisateur fournit les informations personnelles complémentaires demandées (état civil, coordonnées postales et téléphoniques, adresse courriel de contact), qui sont conservées dans son espace personnel. Il peut alors formuler une demande ou prendre un rendez-vous dans les conditions indiquées à l'article 3.3.

3.3 Utilisation du Service

3.3.1 L'Utilisateur peut utiliser le Service dès qu'il a finalisé la création de son compte selon les modalités précitées ou, s'il dispose déjà d'un compte, après s'être connecté, selon le cas, par FranceConnect ou sur le Site.

L'Utilisateur choisit l'objet de sa demande ou de sa prise de rendez-vous et suit les indications affichées à l'écran.

À l'issue de sa démarche, les informations sélectionnées et les pièces justificatives jointes ou à fournir sont récapitulées à l'écran.

Après validation, un message s'affiche pour informer l'Utilisateur que sa démarche a bien été prise en compte. L'Utilisateur reçoit ensuite à l'adresse électronique indiquée dans son espace personnel un accusé de réception. Cette obligation ne s'applique pas en cas d'envois abusifs, notamment par leur nombre ou leur caractère répétitif ou systématique, ou d'envois susceptibles de porter atteinte à la sécurité du système d'information de la Banque de France.

En cas de demande incomplète ou irrégulière, la Banque de France se réserve la possibilité de le signaler à l'Utilisateur et de lui demander, selon le cas, de compléter sa demande, de mettre à jour les données de son espace personnel ou de fournir des pièces justificatives complémentaires. À défaut de réponse, la Banque de France peut refuser la demande.

L'espace personnel permet à l'Utilisateur de visionner pendant une durée de douze mois l'historique des demandes ou des prises de rendez-vous qu'il a effectuées. Aucun document n'est stocké dans l'espace personnel. Il appartient donc à l'Utilisateur de conserver, le cas échéant, une copie des demandes qu'il a effectuées et des pièces justificatives communiquées.

3.3.2 Les identifiants et mots de passe utilisés par l'Utilisateur lors de la connexion sur le Site sont strictement personnels et confidentiels. Les obligations concernant la conservation des identifiants et mots de passe sont précisées à l'article 8.

En cas de saisie erronée du mot de passe à dix reprises lors de la connexion sur le Site, l'accès au compte est momentanément interrompu.

En cas d'oubli, de perte ou de détournement de son mot de passe, l'Utilisateur s'engage à le modifier au plus vite. La procédure de changement de mot de passe est disponible sur le Site à la page de connexion au Service.

À l'issue de l'une ou l'autre de ces procédures, l'Utilisateur accède au Service en s'identifiant dans les mêmes conditions que lors de la création de son compte.

ARTICLE 4 – DUREE DE VALIDITE DU COMPTE

Sans préjudice des stipulations de l'article 8, le compte de l'Utilisateur est actif pour une durée de douze mois renouvelable par simple accès au Service.

En l'absence de connexion pendant une période de douze mois consécutifs, la Banque de France se réserve le droit de supprimer le compte de l'Utilisateur ainsi que toutes les données qui y figurent. À l'issue de ce délai, un courriel de notification de clôture est envoyé à l'Utilisateur le prévenant de la clôture effective de son compte sous quarante-huit (48) heures. Si l'Utilisateur n'effectue pas au moins une action de connexion durant ce délai, son compte est supprimé.

Si le compte est supprimé, l'Utilisateur doit procéder à la création d'un nouveau compte, dans les conditions prévues à l'article 3.2, pour accéder au Service.

L'Utilisateur peut demander à tout moment la suppression de son compte par notification écrite à la Banque de France par voie postale, accompagnée de la photocopie d'une pièce d'identité portant sa signature, à l'adresse suivante :

BANQUE DE FRANCE
Direction des particuliers
Service Accueil EDUCFI
Cellule de Suivi et de Pilotage - 018-1448
31 rue Croix-des-Petits-Champs
75049 PARIS CEDEX 01

ARTICLE 5 – EVOLUTION DU SERVICE

La Banque de France se réserve le droit de faire évoluer le Service en cas de modifications législatives ou réglementaires ou pour des raisons techniques ou de sécurité informatique. Elle se réserve la possibilité d'effectuer tout aménagement qu'elle jugera utile ou nécessaire au bon fonctionnement ou à l'amélioration du Service. Elle peut notamment ajouter, modifier ou supprimer toute fonctionnalité offerte par le Service.

En cas de modifications des présentes Conditions Générales d'Utilisation, l'Utilisateur doit accepter les nouvelles Conditions Générales d'Utilisation en cochant la case prévue à cet effet. À défaut, l'accès au Service est refusé à l'Utilisateur.

ARTICLE 6 – DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Conformément aux dispositions de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés (loi Informatique et Libertés), l'Utilisateur est informé que les données à caractère personnel recensées dans les champs portant un astérisque * sont obligatoires car elles conditionnent l'accès et l'utilisation du Service. Lorsque l'Utilisateur se connecte au Service par FranceConnect, les données à caractère personnel suivantes sont communiquées à la Banque de France par FranceConnect : civilité, nom(s), prénom(s), date et lieu de naissance.

Les données à caractère personnel sont destinées au personnel autorisé de la Banque de France. Elles sont utilisées à des fins d'identification et de traitement des demandes transmises dans le cadre du Service et à des fins statistiques. Elles ne sont pas exploitées à des fins de prospection commerciale.

L'Utilisateur dispose, conformément aux dispositions de la loi Informatique et Libertés, d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition pour motif légitime portant sur les données le concernant qu'il peut exercer en écrivant à l'adresse courriel : 1038-IL-UT@banque-france.fr ou à l'adresse suivante :

BANQUE DE FRANCE
Direction des particuliers
Service Accueil EDUCFI
Cellule de Suivi et de Pilotage - 018-1448
31 rue Croix-des-Petits-Champs
75049 PARIS CEDEX 01

Les données à caractère personnel de l'Utilisateur mentionnées lors de la création du compte et dans son espace personnel sont conservées pendant toute la durée de validité du compte car elles sont nécessaires au traitement de ses demandes et prises de rendez-vous. L'historique des demandes effectuées et des rendez-vous pris par l'Utilisateur figurant dans son espace personnel ainsi que les traces informatiques correspondantes sont conservés dans les systèmes de traitements informatiques de la Banque de France pendant l'année en cours et l'année suivante.

Conformément aux dispositions de l'article 40-1 de la loi Informatique et Libertés, l'Utilisateur peut définir des directives relatives au sort de ses données à caractère personnel après son décès. Ces directives particulières doivent être enregistrées auprès du responsable de traitement, le Correspondant Informatique et Libertés, dont les coordonnées postales et électroniques sont les suivantes :

BANQUE DE FRANCE
Correspondant Informatique et Libertés
002-1038
31 rue Croix-des-Petits-Champs
75049 PARIS CEDEX 01

1038-IL-UT@banque-france.fr

ARTICLE 7 – SECURITE

La Banque de France s'engage à prendre toutes les précautions pour préserver la sécurité des données collectées auprès de l'Utilisateur, et notamment empêcher qu'elles soient déformées, endommagées ou que des tiers non autorisés y aient accès.

Il appartient à l'Utilisateur de :

- vérifier que les caractéristiques techniques de son matériel informatique lui permettent d'utiliser le Service dans de bonnes conditions,
- ne pas utiliser de dispositifs ou logiciels pouvant occasionner des dysfonctionnements ou perturber le fonctionnement du Service,
- ne pas réaliser d'action imposant une charge disproportionnée sur l'infrastructure technique de la Banque de France,
- prendre toutes les mesures de sécurité appropriées de façon à protéger ses données et logiciels contre d'éventuels virus informatiques.

La Banque de France se réserve le droit de suspendre voire d'interrompre l'accès au Service en cas de dysfonctionnements ou d'envois susceptibles de porter atteinte à la sécurité du système d'information de la Banque de France.

ARTICLE 8 – RESPONSABILITE

8.1 La Banque de France met en œuvre les moyens nécessaires pour assurer le bon fonctionnement du Service.

La Banque de France se réserve la possibilité de suspendre sans préavis tout ou partie du Service notamment en cas de maintenance, d'incident technique et plus généralement en cas d'événement échappant à son contrôle. Sa responsabilité ne peut être engagée à ce titre.

En cas d'indisponibilité du Service, l'Utilisateur en est informé et est invité à effectuer sa démarche ultérieurement.

L'indisponibilité du Service ne donne droit à aucune indemnité.

8.2 L'Utilisateur s'engage à respecter les présentes Conditions Générales d'Utilisation. Il s'engage à fournir des informations exactes, à jour et complètes.

En cas d'inexécution par l'Utilisateur de l'une quelconque de ses obligations, la Banque de France se réserve la possibilité de suspendre ou de refuser la demande, d'interdire l'accès à tout ou partie du Service voire de suspendre le compte de l'Utilisateur. Il en va de même en cas d'envois abusifs, notamment par leur nombre ou leur caractère répétitif ou systématique.

L'Utilisateur est seul responsable de la préservation de ses identifiant et mot de passe. Il s'engage à prendre toute mesure pour en assurer une parfaite confidentialité.

La Banque de France ne peut être tenue pour responsable des conséquences éventuelles résultant de l'utilisation des identifiant et/ou mot de passe par une personne non autorisée.

Si l'Utilisateur constate ou suspecte une utilisation non autorisée ou frauduleuse de ses identifiant et/ou mot de passe, il s'engage à alerter immédiatement la Banque de France par tous moyens nécessaires afin de neutraliser l'accès à son compte.

L'Utilisateur est seul responsable de l'utilisation qui est faite du Service sous ses identifiant et mot de passe jusqu'à ce qu'il ait demandé le changement de son mot de passe.

ARTICLE 9 – PROPRIETE INTELLECTUELLE

La Banque de France est investie de tous les droits de propriété intellectuelle relatifs au Site Internet et au Service proposé tels que, sans limitation, les développements informatiques et logiciels, les bases de données et les documentations associées.

L'accès au Site et au Service ne confère à l'Utilisateur aucun droit sur les droits de propriété intellectuelle relatifs à ceux-ci, qui restent la propriété exclusive de la Banque de France.

Les contenus accessibles sur le Site, notamment sous forme de textes, photographies, images, icônes, données, sont également protégés par des droits de propriété littéraire et artistique d'une part et des droits de propriété industrielle d'autre part.

Sauf dispositions explicites, il est interdit de reproduire, représenter, modifier, transmettre, publier, adapter, sur quelque support que ce soit, par quelque moyen que ce soit, ou d'exploiter de quelque manière que ce soit, tout ou partie des contenus ainsi diffusés sur le Site sans l'autorisation écrite préalable de la Banque de France.

L'Utilisateur s'engage à ne pas porter atteinte, directement ou indirectement, aux droits de propriété intellectuelle et industrielle de la Banque de France.

ARTICLE 10 – CONVENTION DE PREUVE

Les informations renseignées et les documents transmis par l'Utilisateur, conservés dans les systèmes informatiques de la Banque de France ou reproduits par celle-ci sur support informatique ou papier, constituent la preuve des demandes effectuées par l'Utilisateur.

Ces données et documents sont considérés comme valables et opposables, sauf preuve contraire.

ARTICLE 11 – LOI APPLICABLE – REGLEMENT DES DIFFERENDS

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation sont régies par le droit français.

Toute réclamation et/ou contestation au titre des Conditions Générales d'Utilisation devra être adressée par l'Utilisateur aux services compétents de la Banque de France à l'adresse suivante :

BANQUE DE FRANCE
Direction des particuliers
Service Accueil EDUCFI
Cellule de Suivi et de Pilotage - 018-1448
31 rue Croix-des-Petits-Champs
75049 PARIS CEDEX 01