

SERVICES À L'ÉCONOMIE ET RÉSEAU
DIRECTION DES PARTICULIERS
CELLULE ALERTE INCLUSION

AUTORISATION À TRANSMETTRE MON DOSSIER À LA CELLULE D'ALERTE INCLUSION

La Banque de France en rapport avec sa mission de service public a mis en place depuis le 18 mai 2020 une cellule d'alerte inclusion qui peut être saisie d'une difficulté rencontrée par un particulier en matière d'inclusion bancaire et d'application de frais bancaires.

Seules les associations, membres ou non de l'Observatoire de l'Inclusion bancaire, et les entités labellisées Point Conseil Budget sont autorisées à saisir cette cellule, rattachée à la Direction des Particuliers de la Banque de France.

La cellule ne traite que des dossiers individuels portant sur des difficultés d'inclusion bancaire :

- non-détection d'une situation de fragilité,
- difficulté d'accès à l'offre spécifique,
- absence de plafonnement des frais d'incidents bancaires,
- la mise en œuvre du droit au compte pour le compte d'un particulier.

La cellule d'alerte inclusion n'a pas vocation à constituer un organe de traitement des réclamations ou de médiation.

La cellule est destinataire de dossiers individuels. Elle pourra solliciter les interlocuteurs qui lui seront désignés au sein des établissements de crédit pour demander à être informée des suites données à une éventuelle réclamation, et identifier les causes des difficultés rencontrées en matière d'identification, de proposition d'une offre spécifique ou plafonnée des frais. L'identité de ces interlocuteurs sera définie avec chaque réseau.

Je soussignée, _____, donne mandat à l'association _____ pour me représenter dans toutes démarches auprès de la Banque de France, et en particulier pour transmettre mon dossier bancaire à la Cellule alerte inclusion.

Conformément aux dispositions de l'article L. 511-33 I. du code monétaire et financier, je délègue l'établissement _____ du secret bancaire auquel il est tenu à l'égard de la Banque de France, pour l'examen de ma situation au regard de la détection de la fragilité financière et des frais bancaires.

Fait le _____ à _____

Signature précédée de la mention manuscrite « lu et approuvé »

PROTECTION DES DONNÉES PERSONELLES

La Banque de France traite des données personnelles dans le cadre de l'Observatoire de l'inclusion bancaire (OIB) régi par le [décret n° 2014-737 du 30 juin 2014](#) et dont la finalité est de proposer des solutions globales ou individuelles à des usagers rencontrant des difficultés en matière d'inclusion bancaire.

Elle se conforme aux dispositions légales et réglementaires : la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, ainsi que le Règlement Général sur la Protection des Données (Règlement UE 2016/679 du 27 avril 2016).

Les renseignements qui vous sont demandés sont exclusivement réservés au traitement de votre dossier et destinés à la seule administration de la Banque de France. Dans ce cadre, elle collecte des données personnelles (nom, prénom, date de naissance, coordonnées, relevés de compte ou documents d'identité. En l'absence de ces données, le traitement de votre dossier n'est pas possible. Ces données sont conservées pendant une année entière. Seuls les destinataires des données (service en charge du traitement et tiers autorisé ont accès aux informations vous concernant.

Le traitement de données repose sur l'exercice des missions d'intérêt public de la Banque de France et sur votre consentement.

Vous disposez d'un exercice des droits : accès, rectification, effacement que vous pouvez exercer auprès de la Banque de France :

Par courrier :
Direction des particuliers - Service Accueil Inclusion Financière-
Cellule d'Alerte Inclusion - S3A-1448
39 rue Croix-des-Petits-Champs
75049 PARIS CEDEX 01
Tél : 01 42 92 42 92
Par courriel: cellulealerteinclusion@banque-france.fr .

Vous pouvez retirer votre consentement au traitement de vos données à tout moment. Le retrait du consentement déclenche la clôture de votre dossier.

Vous avez la possibilité de déposer une réclamation auprès de la CNIL.

Les Coordonnées du Délégué à la Protection des Données sont : 1200-DPD-delegue-ut@banque-france.fr .