

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

AUTORISATION À TRANSMETTRE MON DOSSIER À LA CELLULE ALERTE INCLUSION

La Banque de France, en rapport avec sa mission de service public, a mis en place depuis 2020 la cellule alerte inclusion qui peut être saisie d'une difficulté rencontrée par un particulier en matière d'inclusion financière.

Seules les associations, membres ou non de l'Observatoire de l'Inclusion bancaire, les centres communaux ou intercommunaux d'action sociale (CCAS / CIAS) et les entités labellisées Point Conseil Budget sont autorisées à saisir cette cellule, qui opère pour le compte de de l'Observatoire de l'inclusion bancaire (OIB) et qui est rattachée à la Direction des services aux Particuliers de la Banque de France.

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

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

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

La cellule est destinataire de dossiers individuels. Elle pourra solliciter les interlocuteurs 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 d'une situation de fragilité financière, de proposition de l'offre clientèle fragile ou de plafonnement des frais d'incidents bancaires. L'analyse des dossiers remis doit permettre de présenter à l'OIB les principales difficultés rencontrées, afin de favoriser si nécessaire la mise en œuvre de solutions générales.

Je soussigné(e),(nom et prénom de la personne accompagnée), donne mandat à(dénomination de l'association, CCCAS/CIAS ou PCB accompagnant) 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'établissementdu 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 »

Données personnelles :

La Banque de France traite des données personnelles dans le cadre de la cellule alerte inclusion, qui opère pour le compte de l'Observatoire de l'inclusion bancaire (OIB), régi par les articles L. 312-1-1-B, R. 312-9 à R. 312-17 du Code monétaire et financier. La cellule vise à proposer des solutions globales ou individuelles à des usagers rencontrant des difficultés en matière d'inclusion financière.

Ce traitement repose sur l'exercice d'une mission d'intérêt public et sur votre consentement.

La Banque de France se conforme aux dispositions légales et réglementaires en vigueur relatives à la protection des données à caractère personnel : 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 et données à caractère personnel transmises (vos nom, prénom, date et lieu de naissance, coordonnées, situation familiale et professionnelle, justificatif d'identité, relevés de comptes, informations dans le dossier transmis) sont réservés au traitement de votre demande. Ces données sont conservées pendant 1 an en sus de l'année en cours.

Les destinataires de vos données sont le personnel autorisé de la Banque de France ainsi que les tiers autorisés.

Les droits d'accès, de rectification, d'effacement, d'opposition, de limitation et de portabilité des données personnelles se font sur demande expresse auprès du Responsable de traitement.

Les coordonnées du Responsable du traitement sont : cellulealerteinclusion@banque-france.fr ou : Cellule alerte inclusion, Code courrier : S3D-1173, 39 rue Croix des Petits Champs 75001 PARIS.

Le titulaire de ces droits dispose de la faculté d'introduire une réclamation auprès de la CNIL. Les coordonnées du Délégué à la Protection des Données sont : 1200-DPD-delegue-ut@banque-france.fr .