



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

PREAMBULE	3
ARTICLE 1 – OBJET.....	3
ARTICLE 2 – DESCRIPTION DU SERVICE.....	4
ARTICLE 3 – CONDITIONS D'ACCES ET D'UTILISATION	5
3.1 Personnes ayant accès au Service et moyens d'accès	5
3.2 Accès au Service.....	6
3.2.1 La création du compte.....	6
3.2.2 Acceptation des Conditions Générales d'Utilisation	7
3.2.3 Espace personnel de l'Utilisateur	7
3.3 Utilisation du Service	7
3.3.1 Le fonctionnement du Service	7
3.3.2 La réponse.....	8
3.3.3 Les identifiant et mot de passe de l'Utilisateur	9
3.3.4 Dialogue en ligne (« chat »).....	9
3.3.5 Le dépôt en ligne d'un dossier de surendettement ou de pièces complémentaires	9
3.3.6 Les demandes relatives aux dossiers de surendettement dont le plan ou les mesures sont en cours d'exécution.....	13
3.3.7 Lettre d'information numérique « Newsletter ».....	13
3.3.8 Enquêtes de satisfaction ou de qualité	14
ARTICLE 4 – DUREE DE VALIDITE DU COMPTE	14
ARTICLE 5 – EVOLUTION DU SERVICE	15
ARTICLE 6 – DONNEES A CARACTERE PERSONNEL	15
6.1 Responsable de traitement.....	15
6.2 Finalité du traitement	16
6.3 Fondement juridique du traitement	16
6.4 Catégories de données à caractère personnel.....	16

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

Banque de France, institution régie par les articles L. 141-1 et suivants du code monétaire et financier, au capital d'un milliard d'euros, dont le siège social est
situé au 1, rue La Vrillière 75001 Paris, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 572 104 891



6.5 Destinataires des données	17
6.6 Durée de conservation des données.....	18
6.7 Droits de la personne concernée.....	19
6.8 Coordonnées du Délégué à la protection des données.....	21
ARTICLE 7 – SECURITE	21
ARTICLE 8 – RESPONSABILITE.....	21
8.1 Les Obligations de la Banque de France	21
8.2 Les obligations de l'Utilisateur	22
ARTICLE 9 – PROPRIETE INTELLECTUELLE.....	23
ARTICLE 10 – CONVENTION DE PREUVE	23
ARTICLE 11 – LOI APPLICABLE – REGLEMENT DES DIFFERENDS.....	23

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

Banque de France, institution régie par les articles L. 141-1 et suivants du code monétaire et financier, au capital d'un milliard d'euros, dont le siège social est situé au 1, rue La Vrillière 75001 Paris, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 572 104 891



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/index.html#/accueil>. 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 du Service d'accueil en ligne de la Banque de France. Ces conditions s'imposent à l'utilisateur conformément à l'article L. 112-9 du code des relations entre le public et l'administration. Elles sont susceptibles d'évoluer dans les conditions fixées à l'**ARTICLE 5 – EVOLUTION DU SERVICE.**

Dans les dispositions qui suivent, sont désignés par :

- « Service » : le service d'accueil par voie électronique ;
- « Site » : le site Internet de la Banque de France ;
- « Utilisateur » : l'utilisateur du Service qui peut agir en tant que « Demandeur » ou en tant que « Tiers Demandeur » ;
- « Demandeur » : personne physique qui agit pour elle-même ou mandataire social représentant une personne morale ;
- « Tiers Demandeur » : personne physique ou morale, qui agit au nom et pour le compte d'une autre personne, physique ou morale, sous réserve de justifier de sa qualité et de ses pouvoirs de représentation dans les conditions requises par la Banque de France.
- « Aidant Professionnel » : personne physique employée d'une structure habilitée par le service numérique Aidants Connect (travailleur social, agent public d'accueil, médiateur numérique, etc...) ;
- « Aidants Connect » : service numérique de l'État porté par l'Agence Nationale de la Cohésion des Territoires (ANCT) qui permet de conclure des mandats entre une structure d'aidants professionnels habilitée et des usagers qui souhaitent être accompagnés dans la réalisation de leurs démarches administratives en ligne ;
- « France Connect » : téléservice de l'État porté par la Direction Interministérielle du Numérique (DINUM) permettant de faciliter l'accès aux services en ligne au moyen d'un bouton d'identification ou d'authentification.

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

Banque de France, institution régie par les articles L. 141-1 et suivants du code monétaire et financier, au capital d'un milliard d'euros, dont le siège social est situé au 1, rue La Vrillière 75001 Paris, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 572 104 891



Les Conditions Générales d'Utilisation en vigueur sont disponibles dans la rubrique de bas de page « Protection des données personnelles » du Site. L'Utilisateur peut les télécharger et/ou les imprimer.

ARTICLE 2 – DESCRIPTION DU SERVICE

Selon sa qualité (personne physique ou personne morale) et selon qu'il agit en tant que Demandeur ou Tiers Demandeur, l'Utilisateur peut :

- exercer un droit d'accès 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) ;
- contester une inscription à un fichier d'incidents de paiement (FCC et/ou FICP) suite à une usurpation d'identité ;
- demander la radiation anticipée du FICP au titre du dossier de surendettement ;
- déposer en ligne un dossier de surendettement ou des pièces complémentaires ;
- se voir délivrer un formulaire CERFA de déclaration de surendettement en vue d'un dépôt ou d'un envoi sous forme papier ;
- demander la copie du plan définitif ou des mesures définitives de surendettement ;
- demander l'autorisation à la commission de surendettement de souscrire un nouveau prêt, de débloquer une épargne salariale ou de retraite ou de vendre un bien immobilier pendant l'exécution du plan ou des mesures ;
- 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 la réglementation et les pratiques en matière bancaire ou assurantielle, l'épargne bancaire, les moyens de paiement, les procédures de surendettement, les grands fichiers, et le droit au compte ;
- prendre un rendez-vous pour échanger avec un interlocuteur au téléphone ou en face à face 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, ou de francs comoriens et pacifiques ou de pièces de collection or et argent de la Monnaie de Paris
 - 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 supérieur à 750 k€, puis à compter de 2025 aux entreprises réalisant un chiffre d'affaire supérieurs à 1250 k€.
- fournir les justificatifs demandés ;
- Exprimer une réclamation ou une suggestion

Sauf, stipulations contraires (cf. ci-dessous **Article - 3.3.2 La réponse**), la réponse à la demande est déposée sur l'espace personnel de l'Utilisateur.

Pour chaque demande ou prise de rendez-vous, une liste des pièces justificatives à fournir est indiquée à l'Utilisateur.

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

Banque de France, institution régie par les articles L. 141-1 et suivants du code monétaire et financier, au capital d'un milliard d'euros, dont le siège social est situé au 1, rue La Vrillière 75001 Paris, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 572 104 891



Par l'intermédiaire du Service, lorsque cela lui est proposé, l'Utilisateur peut s'abonner à une lettre d'information numérique « newsletter » (cf. ci-dessous **Article - 3.3.7 Lettre d'information numérique « Newsletter »**). À la demande de la Banque de France ou d'un prestataire désigné par elle, l'Utilisateur peut participer à des enquêtes dont les résultats ne sont pas nominatifs ayant pour finalités de mesurer la qualité et la satisfaction des services rendus par la Banque de France, d'assurer au mieux ses missions de service public en matière de surendettement, de droit au compte ou de fichiers d'incidents de paiement ou d'identifier les besoins des Utilisateurs en matière de services financiers ou de monnaie. Ces fonctionnalités sont précisées à l'**Article - 3.3.8 Enquêtes de satisfaction ou de qualité**.

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 juridiquement capable ou une personne morale représentée par un mandataire social.

Les Tiers Demandeurs, personnes physiques ou morales, peuvent accéder au Service au nom et pour le compte de la personne physique ou morale qu'ils représentent, sous réserve de justifier de leur qualité et de leurs pouvoirs de représentation dans les conditions ci-dessous requises par la Banque de France.

Sont considérées comme Tiers Demandeurs les personnes suivantes :

- lorsqu'elles agissent au nom de personnes physiques : curateur, tuteur, héritier pour le compte d'une personne décédée, mandataire (avec procuration), père ou mère d'un enfant mineur, association tutélaire, organisme social ;
- lorsqu'elles agissent au nom de personnes morales : le liquidateur ou le mandataire judiciaire.

Le Tiers Demandeur doit justifier de son identité et de celle de la personne pour laquelle il agit. Les Tiers Demandeurs doivent fournir les pièces permettant de justifier de leur qualité (curateur, héritier, parent...) et de leur pouvoir de représentation, d'une procuration ou d'un mandat.

Lorsque la demande du Tiers Demandeur concerne le droit d'accès portant sur les informations recensées dans les fichiers d'incidents tenus par la Banque de France, ce mandat doit comporter les informations relatives à l'identité du Tiers Demandeur et de la personne au nom et pour le compte de laquelle il agit, l'objet de la demande, la durée de validité du mandat, ainsi que le destinataire des informations demandées. Afin de faciliter les demandes, la Banque de France met à disposition un mandat-type accessible sur le Site. En cas de doute sur l'identité de la personne concernée par la demande ou sur l'authenticité du mandat, la Banque de France peut prendre contact avec cette personne ou avec le Tiers Demandeur pour vérifier ces informations.

Dans le cadre du présent Service, une demande de traitement du surendettement ne peut pas être déposée par un Tiers Demandeur. Un Aidant Professionnel peut saisir et compléter la demande en ligne mais ne peut pas la signer à la place du Demandeur.

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

Banque de France, institution régie par les articles L. 141-1 et suivants du code monétaire et financier, au capital d'un milliard d'euros, dont le siège social est situé au 1, rue La Vrillière 75001 Paris, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 572 104 891



Le dépôt en ligne d'un dossier de surendettement n'est pas non plus ouvert au mandataire judiciaire à la protection d'une personne quel que soit ce régime (cf. ci-dessous **Article - 3.3.5 Le dépôt en ligne d'un dossier de surendettement ou de pièces complémentaires**).

Le dépôt en ligne de pièces complémentaires à un dossier de surendettement peut être réalisé par un Aidant professionnel, à l'exception du dépôt d'un projet de plan, d'une demande d'ouverture de mesures suite à échec, d'un accord de procédure de rétablissement personnel ou d'une demande de clôture. Ces dépôts doivent être signés par le demandeur.

3.2 Accès au Service

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

3.2.1 La création du compte

Afin d'accéder au Service, l'Utilisateur doit préalablement s'identifier en créant un compte. Pour exercer un droit d'accès portant sur les informations recensées dans les fichiers d'incidents de paiement tenus par la Banque de France, contester une inscription à un fichier d'incidents de paiement (FCC et/ou FICP) suite à une usurpation d'identité, déposer un dossier de surendettement en ligne ou pour une demande d'exercice du droit au compte, l'Utilisateur doit créer un compte en s'identifiant par FranceConnect. Pour toute autre demande, il peut créer un compte soit en s'identifiant par FranceConnect ou soit directement sur le Site, en créant un identifiant et un mot de passe.

Lorsque l'Utilisateur accède au Service par FranceConnect, sa civilité, ses nom(s), prénom(s), date et lieu de naissance sont communiqués à la Banque de France directement par FranceConnect et sont saisis automatiquement dans son espace personnel. Ces données ne peuvent pas être modifiées directement par l'Utilisateur. En cas d'erreur, l'Utilisateur doit en demander la rectification auprès de son fournisseur d'identité FranceConnect puis, le cas échéant, auprès de la Banque de France.

Lorsque l'Utilisateur est un Tiers Demandeur, il accède au Service en s'identifiant avec son propre compte FranceConnect et non avec celui de la personne pour laquelle il agit. Lorsque l'Utilisateur crée un compte en s'identifiant directement sur le Site, il fournit les informations demandées (nom, prénom, adresse courriel) et confirme sa demande.

Dans tous les cas, 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.

Pour finaliser la création de son compte, selon l'une ou l'autre des deux modalités prévues ci-dessus (directement ou via FranceConnect), l'Utilisateur renseigne sa qualité de personne physique ou de personne morale, puis indique s'il effectue la démarche pour lui-même ou pour une autre personne. Dans ce dernier cas, il précise s'il représente une personne physique

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

Banque de France, institution régie par les articles L. 141-1 et suivants du code monétaire et financier, au capital d'un milliard d'euros, dont le siège social est situé au 1, rue La Vrillière 75001 Paris, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 572 104 891



(particulier) ou une personne morale (entreprise/association) et sélectionne la qualité en vertu de laquelle il agit.

3.2.2 Acceptation des Conditions Générales d'Utilisation

Pour utiliser le Service, l'Utilisateur doit accepter les présentes Conditions Générales d'Utilisation.

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.

3.2.3 Espace personnel de l'Utilisateur

Après création du compte, 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. Une fois ces informations fournies et les Conditions Générales d'Utilisation acceptées, il peut alors adresser une demande ou prendre un rendez-vous dans les conditions indiquées à l'**Article - 3.3 Utilisation du Service**.

L'espace personnel permet à l'Utilisateur de visionner pendant une durée de trois 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, des pièces justificatives communiquées et des réponses apportées par la Banque de France. Toutefois, pour le dépôt d'un dossier de surendettement, l'utilisateur a accès sur son espace personnel à la déclaration de surendettement, au courrier d'accompagnement et aux preuves de signature jusqu'à quinze (15) jours après réception du courriel d'accusé réception suite à la signature par lui ou par son co-déposant de la déclaration.

L'Utilisateur agissant en qualité de Tiers Demandeur peut, sur son espace personnel, mettre à jour la liste des personnes qu'il représente en ajoutant, modifiant ou supprimant les données de celles-ci et en joignant, le cas échéant, les pièces justificatives nécessaires.

3.3 Utilisation du Service

3.3.1 Le fonctionnement du Service

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.

Dans le cas où l'Utilisateur qui a créé un compte en s'identifiant directement sur le Site souhaiterait adresser une demande nécessitant de s'identifier via FranceConnect, il sera invité à formuler sa demande en se connectant à partir de FranceConnect. Dans le cas où les deux adresses mail de création de compte, Banque de France et FranceConnect, seraient identiques, il sera proposé à l'Utilisateur de lier les deux comptes.

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

Banque de France, institution régie par les articles L. 141-1 et suivants du code monétaire et financier, au capital d'un milliard d'euros, dont le siège social est situé au 1, rue La Vrillière 75001 Paris, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 572 104 891



Le compte créé est strictement personnel et ne peut être utilisé que par la personne qui l'a créé. L'aide à la saisie d'une demande par un Aidant Professionnel est toutefois possible dans la mesure où l'intervention est conforme au cadre légal de la demande concernée.

L'Utilisateur choisit l'objet de sa demande ou de sa prise de rendez-vous et suit les indications affichées à l'écran. Il joint les pièces justificatives nécessaires au traitement de sa demande.

À l'issue de cette 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.

3.3.2 La réponse

En principe, la réponse de la Banque de France est accessible dans l'espace personnel de l'Utilisateur. La réponse est disponible pendant 15 jours à compter du courriel annonçant sa mise à disposition. Elle peut être consultée, téléchargée ou imprimée uniquement pendant cette durée.

Par exception, pour les demandes de droit d'accès portant sur les informations recensées dans les fichiers d'incidents de paiement tenus par la Banque de France faites par un Tiers Demandeur, la réponse est adressée directement à la personne concernée, c'est-à-dire à celle sur qui porte la demande, sauf si le Tiers Demandeur est expressément autorisé par le mandat à en être destinataire. Les obligations du Tiers Demandeur à l'égard des informations dont il est rendu destinataire sont précisées à l'**Article - 8.2 Les obligations de l'Utilisateur.**

Lorsque la demande concerne le dépôt en ligne d'un dossier de surendettement ou de pièces complémentaires (cf. ci-dessous **l'Article - 3.3.5 Le dépôt en ligne d'un dossier de surendettement ou de pièces complémentaires**) ou les demandes de l'**Article - 3.3.6 Les demandes relatives aux dossiers de surendettement dont le plan ou les mesures sont en cours d'exécution**, les suites de cette demande font l'objet d'échanges par courrier avec l'Utilisateur en dehors du présent Service. Toutefois, l'Utilisateur pourra voir depuis son espace personnel si cette demande a bien été reçue par le secrétariat de la Commission de surendettement compétente pour traiter son dossier et pourra consulter sa déclaration de surendettement et le courrier d'accompagnement pendant quinze (15) jours à compter de l'accusé de réception de la signature du dossier. L'Utilisateur en est informé par un courriel, envoyé à l'adresse électronique de correspondance précisée dans son espace personnel, et au moyen d'un bandeau apparaissant dans son espace personnel lors de la première connexion suivant la mise à disposition de cette réponse.

En cas de demande incomplète ou irrégulière, la Banque de France le signale à l'Utilisateur et lui demande, selon le cas, de compléter sa demande, de mettre à jour les données de son espace

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

Banque de France, institution régie par les articles L. 141-1 et suivants du code monétaire et financier, au capital d'un milliard d'euros, dont le siège social est situé au 1, rue La Vrillière 75001 Paris, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 572 104 891



personnel ou de fournir des pièces justificatives complémentaires. À défaut de réponse, la Banque de France ne donne pas suite à la demande.

3.3.3 Les identifiant et mot de passe de l'Utilisateur

Les identifiant et mot de passe utilisés par l'Utilisateur lors de la connexion sur le Site sont strictement personnels et confidentiels. Les obligations concernant la conservation des identifiant et mot de passe sont précisées à l'**ARTICLE 8 – RESPONSABILITE**.

Pour des raisons techniques et de sécurité, l'adresse mail constituant l'identifiant de connexion sur le Site ne peut pas être modifiée. Si l'Utilisateur veut changer d'identifiant, il doit créer un nouveau compte.

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.

3.3.4 Dialogue en ligne (« chat »)

L'Utilisateur connecté à son espace personnel peut, lorsque la fonctionnalité est proposée, échanger par écrit de manière instantanée avec un agent de la Banque de France.

Le dialogue en ligne (« chat ») n'est pas proposé lors de la création de l'espace personnel.

3.3.5 Le dépôt en ligne d'un dossier de surendettement ou de pièces complémentaires

Un Demandeur au sens de l'**ARTICLE 1 – OBJET** des présentes Conditions Générales d'Utilisation, identifié sur le Site via FranceConnect, peut déposer un dossier de surendettement ou des pièces complémentaires à ce dossier dans le cadre du présent Service. Le Demandeur doit être majeur et juridiquement capable. Le dépôt en commun avec un autre Demandeur identifié sur le Site via FranceConnect est également possible. Par contre, le dépôt d'un dossier de surendettement ou de certaines pièces complémentaires par un Tiers Demandeur ou par toute autre personne que le Demandeur, même s'il s'agit du mandataire à la protection de ce dernier, doit être effectué sous format papier en utilisant le formulaire CERFA N°13594*02. Ce formulaire peut être demandé via la présent Service.

Le dépôt en ligne de pièces complémentaires à un dossier de surendettement peut être réalisé par ou avec l'aide d'un Aidant professionnel, à l'exception du dépôt d'un projet de plan, d'une demande d'ouverture de mesures suite à échec, d'un accord de procédure de rétablissement personnel ou d'une demande de clôture. Le dépôt de ces pièces doit être signé par le Demandeur.

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

Banque de France, institution régie par les articles L. 141-1 et suivants du code monétaire et financier, au capital d'un milliard d'euros, dont le siège social est situé au 1, rue La Vrillière 75001 Paris, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 572 104 891



La saisie nécessite le téléchargement de pièces justificatives : la taille maximale, le nombre de documents autorisés ainsi que les formats numériques acceptés, sont indiqués au Demandeur.

Le Demandeur peut soit modifier, soit signer sa déclaration ou son dépôt de pièces complémentaires. La signature étant irréversible, une confirmation est demandée. Pour signer le formulaire de dépôt en ligne d'un dossier de surendettement ou de pièces complémentaires, le Demandeur doit obligatoirement s'identifier avec FranceConnect. Le formulaire généré à partir des données saisies est scellé par le cachet électronique de la Banque de France. La signature est effectuée avec ce même cachet qui associe les données FranceConnect de l'Utilisateur, le condensat du formulaire, la date et heure à laquelle la signature est apposée, le condensat et l'identifiant de la politique de signature. Le tout est restitué dans un fichier de preuve lui-même scellé avec le cachet électronique de la Banque de France.

Le dispositif de signature électronique présente les caractéristiques prévues à la 1ère phrase du 2ème alinéa de l'article 1367 du code civil, c'est-à-dire celles d'un procédé fiable d'identification garantissant son lien avec l'acte auquel elle s'attache. La politique de signature électronique de la Banque de France est publiée sur son Site.

Un accusé de réception de l'envoi de la demande est adressé automatiquement à l'adresse indiquée par le Demandeur dans la rubrique « Informations personnelles » (cette adresse électronique est par défaut celle associée au compte FranceConnect mais peut être modifiée par le Demandeur).

3.3.5.1 Le dépôt en ligne d'un dossier de surendettement

La demande peut être saisie et complétée par un Aidant Professionnel mais elle doit être signée par le Demandeur.

Une fois la saisie commencée, le Demandeur dispose de 6 mois au total pour compléter son dossier, mais il doit se reconnecter avant 30 jours depuis sa précédente connexion, sous peine de voir les données précédemment saisies supprimées. Le nombre de jours restants pour finaliser le dossier (pour atteindre le plafond intermédiaire de 30 jours) apparaît en haut de l'écran de saisie. Le Demandeur peut sauvegarder sa saisie à tout moment.

L'Utilisateur renseigne les sept (7) rubriques constitutives du formulaire de déclaration (Identité, Informations personnelles, Ressources, Patrimoine, Charges, Dettes, Informations complémentaires) indispensables pour l'instruction et le traitement de son dossier par la commission de surendettement.

Chaque rubrique est matérialisée par une page, constituée de zones à saisir, obligatoires ou facultatives, et de justificatifs à télécharger, de façon obligatoire ou facultative. Les informations dont la saisie est obligatoire sont signalées par un astérisque. Les justificatifs dont le téléchargement est indispensable sont signalés par une mention spécifique « Obligatoire ». En cas d'absence d'une information ou d'un justificatif obligatoire, la page devra être complétée

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

Banque de France, institution régie par les articles L. 141-1 et suivants du code monétaire et financier, au capital d'un milliard d'euros, dont le siège social est situé au 1, rue La Vrillière 75001 Paris, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 572 104 891



des informations manquantes avant d'être considérée comme valide. Un bandeau d'information précise, en haut de chaque page, comment seront utilisées les informations demandées, dans le cadre du traitement du dossier, par le secrétariat de la commission de surendettement.

Certaines zones de saisie sont complétées d'une infobulle pour aider le Demandeur dans sa démarche. À la fin de chaque rubrique, un bouton « Vérifier cette page » permet de vérifier que l'ensemble des informations obligatoires ont été saisies et que l'ensemble des justificatifs obligatoires ont été fournis par le Demandeur (le contrôle porte exclusivement sur la présence du document, pas son contenu). Un pictogramme apparaît après l'enregistrement ou la vérification de la page dans le cas où des informations ou justificatifs obligatoires sont manquants.

Un écran récapitulatif permet au Demandeur de connaître l'état de la saisie de son dossier, par l'affichage de l'intitulé des sept (7) rubriques et pictogrammes correspondants, et de modifier les pages devant être complétées.

Une fois les sept (7) pages complétées, le Demandeur est invité à « transmettre sa déclaration ». Cette ultime étape consiste à :

- Télécharger et vérifier la déclaration de surendettement : il s'agit du formulaire de déclaration d'une situation de surendettement établi à partir des informations saisies par le Demandeur ;
- Télécharger et vérifier le courrier d'accompagnement : il s'agit des informations saisies par le Demandeur dans la rubrique « Informations complémentaires » ;
- Certifier sur l'honneur l'exactitude des informations déclarées.
- Certifier sur l'honneur qu'il est le signataire de la demande de traitement de sa situation de surendettement.

Lorsque le Demandeur a signé sa déclaration, une page de confirmation de transmission lui est affichée : sur cette page, le Demandeur est invité à :

- Télécharger sa déclaration de surendettement ;
- Télécharger son courrier d'accompagnement ;
- Télécharger sa preuve de signature : il s'agit du document certifiant la signature du Demandeur et la transmission de sa déclaration à la Banque de France.

Ces documents ainsi que la confirmation de signature restent disponible sur son espace personnel pendant quinze (15) jours.

Le dossier de surendettement et les fichiers de preuve de sa signature électronique sont transmis au secrétariat de la commission de surendettement compétente.

À la prise en compte du dossier de surendettement par le secrétariat, les justificatifs qui ont été nécessaires au dépôt en ligne, le formulaire et la preuve de sa signature sont supprimés du Service et ne peuvent donc plus être consultés par le Demandeur. Ces données sont conservées par le secrétariat de la commission compétente.

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

Banque de France, institution régie par les articles L. 141-1 et suivants du code monétaire et financier, au capital d'un milliard d'euros, dont le siège social est situé au 1, rue La Vrillière 75001 Paris, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 572 104 891



3.3.5.2 Spécificités pour le dépôt commun d'un dossier de surendettement

Le dossier de surendettement est saisi par le premier déposant qui mentionne la présence d'un co-déposant avec indication de son nom, prénom, date de naissance et adresse mail.

Une fois la saisie commencée, le Demandeur dispose de 6 mois au total pour compléter son dossier, mais il doit se reconnecter avant 30 jours depuis sa précédente connexion, sous peine de voir les données précédemment saisies supprimées. Le nombre de jours restants pour finaliser le dossier (pour atteindre le plafond intermédiaire de 30 jours) apparaît en haut de l'écran de saisie. Le Demandeur peut sauvegarder sa saisie à tout moment.

Une fois les sept (7) pages complétées, il est invité à « valider sa déclaration » pour la transmettre au co-déposant.

Cette étape consiste à :

- Télécharger et vérifier la déclaration de surendettement : il s'agit du formulaire de déclaration d'une situation de surendettement établi à partir des informations saisies par le Demandeur ;
- Télécharger et vérifier le courrier d'accompagnement : il s'agit des informations saisies par le Demandeur dans la rubrique « Informations complémentaires ».

Une fois la déclaration validée et transmise au co-déposant, celui-ci peut, soit :

- apposer des commentaires sur les pages saisies par le premier déposant. Cette étape consiste à vérifier les sept (7) pages du formulaire, à les commenter puis, à télécharger et vérifier le récapitulatif des commentaires et enfin à les transmettre au premier déposant ;
- valider les informations saisies par le premier déposant et signer le dossier. Cette étape consiste à confirmer chacune des sept (7) pages du formulaire, à télécharger et vérifier la déclaration de surendettement saisie par le premier déposant, certifier sur l'honneur l'exactitude des informations déclarées et certifier sur l'honneur qu'il est le signataire de la demande.

Une fois signée, la déclaration est à nouveau transmise au premier déposant pour signature. La déclaration, le courrier d'accompagnement ainsi que la confirmation de signature restent disponible sur l'espace personnel du co-déposant jusqu'à la signature par le premier déposant.

Si le co-déposant transmet des commentaires, le premier déposant doit confirmer sur les sept (7) pages avoir pris connaissance des commentaires du co-déposant et effectuer les modifications, si besoin. Puis, il transmet à nouveau le formulaire au co-déposant pour nouvelle vérification.

Chacun des déposants et co-déposants reçoivent une notification des actions réalisées sur le dossier commun lorsque :

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

Banque de France, institution régie par les articles L. 141-1 et suivants du code monétaire et financier, au capital d'un milliard d'euros, dont le siège social est situé au 1, rue La Vrillière 75001 Paris, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 572 104 891



- le dossier est transmis au co-déposant pour vérification ;
- le dossier est transmis au premier déposant pour prise en compte des commentaires du co-déposant ou signature.

Une fois le dossier signé par les deux déposants, un accusé de réception de l'envoi de la demande leur est adressé par courriel.

Les déposants ont alors accès à la déclaration de surendettement, au courrier d'accompagnement et aux confirmations de signature durant 15 jours.

3.3.6 Les demandes relatives aux dossiers de surendettement dont le plan ou les mesures sont en cours d'exécution

L'Utilisateur qui a bénéficié d'un plan ou de mesures de surendettement peut demander :

- La copie du plan ou des mesures de surendettement ;
- La radiation anticipée du FICP (suite au remboursement total des créances du plan ou des mesures) ;
- Une autorisation pour un nouveau prêt, un déblocage d'épargne (salariale ou de retraite) ou une autorisation de vente de bien immobilier.

L'Utilisateur qui bénéficie d'un plan ou de mesures de surendettement peut également via la rubrique intitulée « Autre » procéder à diverses déclarations telles un changement de situation, la reprise des poursuites d'un créancier.

Pour ces demandes, l'Utilisateur s'identifie directement sur le Site, via FranceConnect, dans les conditions prévues à l'**Article - 3.3.1 Le fonctionnement du Service.**

L'Utilisateur, après s'être connecté, choisit l'objet de sa demande et suit les indications affichées à l'écran. Il joint les pièces justificatives nécessaires au traitement de sa demande.

Les demandes d'autorisation à la commission de surendettement pour souscrire un nouveau prêt, de débloquer une épargne salariale ou de retraite ou de vendre un bien immobilier sont transmises au secrétariat de la commission de surendettement compétente et présentées devant la commission pour que celle-ci statue sur la demande.

3.3.7 Lettre d'information numérique « Newsletter »

Par l'intermédiaire du Service, lorsque cela lui est proposé, l'Utilisateur peut s'abonner à une lettre d'information numérique « newsletter ».

En cochant la case prévue à cet effet dans le Service, l'Utilisateur consent à ou refuse la réception de la newsletter. Si l'Utilisateur souhaite se désabonner par la suite, un lien hypertexte contenu dans la newsletter lui permet de le faire à tout moment.

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

Banque de France, institution régie par les articles L. 141-1 et suivants du code monétaire et financier, au capital d'un milliard d'euros, dont le siège social est situé au 1, rue La Vrillière 75001 Paris, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 572 104 891



3.3.8 Enquêtes de satisfaction ou de qualité

La Banque de France est également susceptible de réaliser, ou de faire réaliser par l'intermédiaire d'un prestataire, des enquêtes, auprès des Utilisateurs, dont les résultats ne sont pas nominatifs. Ces enquêtes ont pour finalités de mesurer la qualité et la satisfaction des services rendus par la Banque de France, d'assurer au mieux ses missions de service public en matière de surendettement, de droit au compte ou de fichiers d'incidents de paiement ou d'identifier les besoins des Utilisateurs en matière de services financiers ou de monnaie.

Afin de contacter ou de faire contacter les Utilisateurs dans le cadre de ces enquêtes, la Banque de France réutilise certaines de leurs données à caractère personnel (nom, prénom, coordonnées). L'Utilisateur peut, à tout moment, s'opposer à ce traitement en cochant la case correspondante dans son espace personnel.

Les renseignements demandés à l'Utilisateur dans ce cadre sont exclusivement réservés à la réalisation de l'enquête pour laquelle il est interrogé. Les droits de l'Utilisateur en matière de protection de ses données à caractère personnel sont précisés à l'**ARTICLE 6 – DONNEES A CARACTERE PERSONNEL**.

ARTICLE 4 – DUREE DE VALIDITE DU COMPTE

Sans préjudice des stipulations de l'**ARTICLE 8 – RESPONSABILITE**, 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, 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 le compte est clôturé, l'Utilisateur peut procéder à la création d'un nouveau compte, dans les conditions prévues à l'**Article - 3.2 Accès au Service**.

L'Utilisateur peut demander à tout moment la clôture 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 Inclusion Financière
Cellule de Suivi et de Pilotage
Code courrier : S3A-1448
39 rue Croix-des-Petits-Champs
75049 PARIS CEDEX 01

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

Banque de France, institution régie par les articles L. 141-1 et suivants du code monétaire et financier, au capital d'un milliard d'euros, dont le siège social est situé au 1, rue La Vrillière 75001 Paris, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 572 104 891



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 modification 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. Les conditions générales consultables sur le Site constituent la dernière version actualisée du document.

Les nouvelles Conditions Générales d'Utilisation sont accessibles à l'Utilisateur dans les conditions prévues à l'**ARTICLE 1 – OBJET**. Il peut, s'il ne les a pas conservées, demander à avoir communication d'une version antérieure de celles-ci auprès du service de la Banque de France en charge du traitement, dont les coordonnées postales sont les suivantes :

BANQUE DE FRANCE
Direction des particuliers
Service Accueil Inclusion Financière
Cellule de Suivi et de Pilotage
Code courrier - S3A-1448
39 rue Croix-des-Petits-Champs
75049 PARIS CEDEX 01

ARTICLE 6 – DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

6.1 Responsable de traitement

La Banque de France est responsable du traitement des données à caractère personnel qu'elle recueille en application des présentes Conditions Générales d'Utilisation. Les coordonnées de la direction de la Banque de France en charge de ce traitement sont :

BANQUE DE FRANCE
Direction des particuliers
Service Accueil Inclusion Financière
Cellule de Suivi et de Pilotage
Code courrier - S3A-1448
39 rue Croix-des-Petits-Champs
75049 PARIS CEDEX 01

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

Banque de France, institution régie par les articles L. 141-1 et suivants du code monétaire et financier, au capital d'un milliard d'euros, dont le siège social est situé au 1, rue La Vrillière 75001 Paris, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 572 104 891



6.2 Finalité du traitement

Le traitement des données à caractère personnel a pour finalités de répondre aux demandes formulées, telles que listées à l'**ARTICLE 2 – DESCRIPTION DU SERVICE**, par l'Utilisateur dans le cadre du Service et d'identifier l'Utilisateur et, le cas échéant, la personne représentée par un Tiers Demandeur.

Par l'intermédiaire du Service, l'Utilisateur peut s'abonner à une lettre d'information numérique « newsletter » (**Article - 3.3.7 Lettre d'information numérique « Newsletter »**).

À la demande de la Banque de France, ou du prestataire désigné par elle, les Utilisateurs qui ne s'opposent pas à la réutilisation de certaines de leurs données à caractère personnel (nom, prénom et coordonnées) peuvent être recontactés pour répondre à des enquêtes dont les résultats ne sont pas nominatifs telles que décrites à l'**Article -3.3.8 Enquêtes de satisfaction ou de qualité**.

Les données à caractère personnel collectées et créées dans le cadre du Service peuvent être utilisées à des fins statistiques, dans ce cas, elles font l'objet d'un procédé de pseudonymisation. Elles ne sont pas exploitées à des fins de prospection commerciale.

6.3 Fondement juridique du traitement

Le traitement effectué dans le cadre du Service est fondé sur les présentes Conditions Générales d'Utilisation. Il est effectué dans le respect des obligations légales et réglementaires qui s'imposent à la Banque de France et il est nécessaire à l'exécution par voie électronique de ses missions de service public.

L'envoi de la lettre d'information numérique « newsletter » repose sur le consentement de l'Utilisateur qui s'est abonné.

L'envoi d'une invitation à participer à une enquête repose sur l'intérêt légitime de la Banque de France de mesurer la qualité et la satisfaction des services rendus, d'assurer au mieux ses missions de service public en matière de surendettement, de droit au compte ou de fichiers d'incidents de paiement ou d'identifier les besoins des Utilisateurs en matière de services financiers ou de monnaie. L'Utilisateur peut s'opposer à ce traitement, à tout moment, en cochant la case correspondante dans son espace personnel.

6.4 Catégories de données à caractère personnel

Les catégories de données à caractère personnel enregistrées diffèrent selon la nature de la demande. Elles peuvent être les suivantes :

- État civil, identité et données d'identification (nom de naissance et d'usage, prénom, date et lieu de naissance, genre, SIREN, RNA) ;
- Qualité de l'Utilisateur (c'est-à-dire s'il intervient en tant que Demandeur ou de Tiers Demandeur) ;
- Coordonnées (adresse postale, électronique, numéro de téléphone fixe ou portable) ;
- Situation familiale et professionnelle ;

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

Banque de France, institution régie par les articles L. 141-1 et suivants du code monétaire et financier, au capital d'un milliard d'euros, dont le siège social est situé au 1, rue La Vrillière 75001 Paris, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 572 104 891



- Situation économique et financière (revenus, numéro du dossier de surendettement, numéro d'allocataire CAF ou MSA, éléments actifs et passifs du patrimoine, nom et adresse des créanciers) ;
- Objet et référence de la demande, contenu de la demande et des pièces justificatives ainsi que les réponses apportées au Demandeur ;
- Données de connexion ;
- Consentement à la réception de la lettre d'information numérique « newsletter » ;
- pour la réalisation des enquêtes : nom, prénom et coordonnées ainsi que l'opposition à la réutilisation de ces données.

L'Utilisateur est informé que les données à caractère personnel recensées dans les champs portant un astérisque (*) doivent obligatoirement être fournies car elles conditionnent l'accès et l'utilisation du Service. Les justificatifs dont le téléchargement est indispensable sont signalés par une mention spécifique « Obligatoire ». Ces justificatifs sont exigés par les dispositions légales ou réglementaires relatives à la demande effectuée par l'Utilisateur ou sont nécessaires à son traitement. Si l'Utilisateur refuse de communiquer ces données ou s'oppose à leur traitement, il renonce à l'utilisation du Service et sa demande n'est pas traitée.

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. Ces données sont nécessaires à l'identification de l'Utilisateur et au traitement de ses demandes. En cas d'erreur, l'Utilisateur doit exercer son droit de rectification auprès de son fournisseur d'identité FranceConnect, puis, le cas échéant, auprès de la Banque de France.

6.5 Destinataires des données

Les données à caractère personnel sont destinées au personnel autorisé de la Banque de France, à raison de leurs attributions respectives et dans la limite de leur besoin à en connaître.

La Banque de France peut toutefois être amenée à communiquer ces données à des établissements de crédit, pour l'exercice du droit au compte ou pour le traitement d'une contestation d'inscription aux fichiers d'incidents de paiement.

Les données à caractère personnel recueillies pour le dépôt d'un dossier de surendettement sont destinées au secrétariat de la commission de surendettement compétente pour traiter le dossier du Demandeur. Elles sont automatiquement transférées dans le logiciel informatique utilisé par la Banque de France aux fins de traitement des dossiers de surendettement. Les données relatives à la signature électronique du formulaire de dépôt sont traitées conformément à la politique de signature de la Banque de France publiée sur son Site. Le présent traitement peut être mis en relation avec d'autres applications informatiques mises en œuvre par la Banque de France pour instruire la demande ou répondre à l'utilisateur.

Les données à caractère personnel traitées dans le cadre des enquêtes visées à l'**Article - 3.3.8 Enquêtes de satisfaction ou de qualité** sont uniquement destinées au personnel autorisé de la Banque de France ou au prestataire qu'elle désigne pour agir pour son compte dans ce cadre.

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

Banque de France, institution régie par les articles L. 141-1 et suivants du code monétaire et financier, au capital d'un milliard d'euros, dont le siège social est situé au 1, rue La Vrillière 75001 Paris, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 572 104 891



Des données à caractère personnel peuvent également être communiquées, dans les limites prévues par la loi, aux autorités administratives ou judiciaires ainsi qu'à toute personne ou organisme autorisé par la loi.

La réglementation relative à la protection des données à caractère personnel, notamment l'article 77 du décret n° 2019-356 du 29 mai 2019, permet aux personnes concernées d'exercer leurs droits par le biais d'un mandataire. Dans ce cadre, si cela a été précisé dans le mandat qui lui a été confié, le Tiers Demandeur peut être rendu destinataire des données à caractère personnel de la personne au nom et pour le compte de laquelle il agit. À défaut de précision dans le mandat conféré au Tiers Demandeur, la réponse est systématiquement adressée à la personne concernée.

6.6 Durée de conservation des données

Les données à caractère personnel recueillies auprès de l'Utilisateur et de FranceConnect, le cas échéant, et qui figurent 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 de ses demandes peut être visionné dans l'espace personnel de l'Utilisateur pendant une durée de douze mois, celui des prises de rendez-vous pendant une durée de trois mois. À défaut de connexion à cet espace personnel pendant une durée d'un an, l'accès au compte de l'Utilisateur est clôturé. Ses données d'identification (identifiant, mot de passe, nom, prénom, date et lieu de naissance) sont supprimées.

L'historique des demandes effectuées et des rendez-vous pris par l'Utilisateur, les réponses apportées par la Banque de France aux demandes de l'Utilisateur ainsi que les pièces justificatives correspondantes, sont conservées dans les systèmes de traitements informatiques de la Banque de France pour une durée, pouvant varier selon la nature des demandes formulées, de 5 ans maximum à compter de la demande.

Les données à caractère personnel recueillies auprès de l'Utilisateur lors d'une prise de rendez-vous sans création d'un espace personnel sont conservées dans les systèmes de traitements informatiques de la Banque de France pendant une période de trois mois.

L'ensemble des pièces justificatives ainsi que le formulaire recueillis auprès du Demandeur pour le dépôt d'une demande de traitement de sa situation de surendettement sont conservées, sur son espace personnel, jusqu'à la signature de la demande et sa transmission au secrétariat de la commission de surendettement compétente dans la limite de 6 mois à compter du début de la saisie du dossier. Le dépôt des pièces complémentaires sont conservées dans son espace personnel, jusqu'à sa signature et sa transmission au secrétariat de la commission de surendettement compétente dans la limite de quinze (15) jours à compter du début de la saisie du dépôt. Elles sont ensuite effacées du présent Service mais sont traitées et conservées dans le logiciel informatique utilisé par la Banque de France pour le traitement des dossiers de surendettement pendant les durées indiquées sur le formulaire de déclaration de surendettement.

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

Banque de France, institution régie par les articles L. 141-1 et suivants du code monétaire et financier, au capital d'un milliard d'euros, dont le siège social est situé au 1, rue La Vrillière 75001 Paris, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 572 104 891



Pour les demandes visées à l'**Article – 3.3.6 Les demandes relatives aux dossiers de surendettement dont le plan ou les mesures sont en cours d'exécution**, la demande et les pièces justificatives sont conservées dans les systèmes de traitements informatiques de la Banque de France pour une durée correspondant à la durée résiduelle d'exécution du plan ou des mesures de surendettement du Demandeur.

Lorsqu'il s'abonne à la lettre d'information numérique « newsletter » dans les conditions prévues à l'**Article - 3.3.7 Lettre d'information numérique « Newsletter »** les données à caractère personnel de l'Utilisateur ainsi que les traces informatiques de son consentement sont conservées pendant toute la durée de son consentement à leur utilisation à cette fin.

Les données à caractère personnel des Utilisateurs traitées afin de les inviter à participer aux enquêtes prévues à l'**Article - 3.3.8 Enquêtes de satisfaction ou de qualité** (c'est-à-dire : nom, prénom et coordonnées), sont conservées tant que l'Utilisateur ne s'oppose pas à leur réutilisation dans la limite des durées de conservation applicables à la démarche effectuée dans le cadre du Service. Les informations et données à caractère personnel recueillies auprès des Utilisateurs à l'occasion de leur participation à une enquête sont conservées pendant une durée de un (1) an à compter de la fin de celle-ci.

Les données à caractère personnel sont susceptibles d'être conservées pendant une durée supérieure à des fins statistiques ou archivistiques dans le respect des dispositions du code du patrimoine et de l'article 89 du Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 relatif dit « RGPD ». Dans ce cas, elles font l'objet de mesures techniques et organisationnelles pour assurer la minimisation des données comme le recours à un procédé de pseudonymisation.

En cas de litige, l'ensemble des données précitées sont susceptibles d'être conservées le temps de la résolution de ce litige et jusqu'à l'expiration des délais de prescription et/ou de voies de recours.

6.7 Droits de la personne concernée

L'Utilisateur et, le cas échéant, la personne représentée par un Tiers Demandeur disposent sur les données les concernant, conformément aux dispositions en vigueur, d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation et d'opposition pour des raisons tenant à leur situation particulière, ainsi que du droit de définir des directives relatives au sort de leurs données à caractère personnel, traitées dans le cadre du présent Service, après leur décès.

L'Utilisateur et, le cas échéant, la personne représentée par un Tiers Demandeur peuvent exercer ces droits auprès des unités du réseau de la Banque de France et de ses bureaux d'accueil et d'information. Ils peuvent également les exercer par courrier à l'adresse mentionnée suivante :

BANQUE DE FRANCE
Direction des particuliers
Service Accueil Inclusion Financière
Cellule de Suivi et de Pilotage

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

Banque de France, institution régie par les articles L. 141-1 et suivants du code monétaire et financier, au capital d'un milliard d'euros, dont le siège social est situé au 1, rue La Vrillière 75001 Paris, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 572 104 891



Code courrier : S3A-1448
39 rue Croix-des-Petits-Champs
75049 PARIS CEDEX 01

L'Utilisateur s'abonnant à la lettre d'information numérique « newsletter » dans les conditions prévues à l'**Article - 3.3.7 Lettre d'information numérique « Newsletter »**, dispose d'un droit d'accès, de rectification, de limitation et le droit de définir des directives relatives au sort de ses données à caractère personnel, traitées dans le cadre du présent Service, après son décès. L'Utilisateur peut retirer son consentement à tout moment.

Ces droits peuvent être exercés auprès de la Banque de France par courrier à l'adresse suivante:

BANQUE DE FRANCE
Direction des particuliers
Service des études
Code courrier - S3D-1177
39 rue Croix-des-Petits-Champs
75049 PARIS CEDEX 01
Tél : 01 42 92 42 92

L'utilisateur, dont les données à caractère personnel sont réutilisées aux fins de réalisation des enquêtes prévues à l'**Article - 3.3.8 Enquêtes de satisfaction ou de qualité**, dispose des droits d'accès, de rectification, d'effacement, d'opposition, de limitation et du droit de définir des directives au sort de ses données après décès. L'Utilisateur peut, à tout moment, s'opposer à ce traitement en cochant la case correspondante dans son espace personnel selon les modalités précisées à l'**Article - 3.3.8 Enquêtes de satisfaction ou de qualité**.

Ces droits peuvent être exercés auprès de la Banque de France par courrier à l'adresse suivante:

Par courrier : Banque de France – Direction des Particuliers 31 rue Croix des Petits-Champs 75049 Paris cedex 01 ;
Par courriel : 1448-MADEMANDEWEB-UT@banque-france.fr.

Conformément à la réglementation relative à la protection des données à caractère personnel et notamment à l'article 77 du décret n°2019-536 du 29 mai 2019, ces droits peuvent être exercés par un mandataire, qualifié de Tiers Demandeur dans les présentes Conditions Générales d'Utilisation. Lorsque cette demande porte sur un droit d'accès aux données des fichiers d'incidents, la Banque de France met à disposition de l'Utilisateur, Tiers Demandeur, un mandat-type sur son Site. La Banque de France pourra, en cas de doute sur l'identité de la personne concernée ou sur l'authenticité du mandat, contacter le Tiers Demandeur ou la personne concernée afin de vérifier ces informations.

L'Utilisateur et, le cas échéant, la personne représentée par un Tiers Demandeur disposent de la faculté d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

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

Banque de France, institution régie par les articles L. 141-1 et suivants du code monétaire et financier, au capital d'un milliard d'euros, dont le siège social est situé au 1, rue La Vrillière 75001 Paris, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 572 104 891



6.8 Coordonnées du Délégué à la protection des données

La Banque de France a désigné un Délégué à la protection des données, dont les coordonnées sont 1200-DPD-delegate-ut@banque-france.fr.

ARTICLE 7 – SECURITE

La Banque de France s'engage à prendre toutes les précautions pour préserver la sécurité de l'ensemble des données et documents transitant sur le portail et notamment empêcher qu'ils soient déformés, endommagés ou que des tiers non autorisés y aient accès.

La Banque de France atteste que le Service a fait l'objet d'une homologation RGS validée le 29 septembre 2020.

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 Les Obligations de la Banque de France

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.

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

Banque de France, institution régie par les articles L. 141-1 et suivants du code monétaire et financier, au capital d'un milliard d'euros, dont le siège social est situé au 1, rue La Vrillière 75001 Paris, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 572 104 891



8.2 Les obligations de l'Utilisateur

L'Utilisateur s'engage à respecter les présentes Conditions Générales d'Utilisation. Il s'engage à fournir des informations exactes, à jour et complètes. Toute fausse déclaration ou déclaration abusive est susceptible de constituer l'une des infractions pénales recensées aux articles 441-1 et suivants du code pénal et peut faire l'objet de poursuites judiciaires.

L'Utilisateur s'engage à n'utiliser son compte qu'en qualité de Demandeur, pour lui-même, ou de Tiers Demandeur, à condition de produire les justificatifs requis. Les conditions dans lesquelles un Aidant Professionnel intervient pour faire une demande en ligne dans le cadre du présent Service relève de sa responsabilité. Cette intervention doit être conforme au cadre légal de la demande concernée.

En cas de comportement incivil de la part de l'Utilisateur, de menaces verbales graves et circonstanciées ou d'agression physique à l'égard des agents de la Banque de France lors de sa demande en ligne ou par la suite lors du traitement de sa demande, l'accès au Service peut être réduit, notamment l'accès à la prise de rendez-vous en ligne.

En cas d'inexécution par l'Utilisateur de l'une quelconque de ses obligations, d'une utilisation frauduleuse du Service ou contraire à ses finalités, la Banque de France se réserve la possibilité de suspendre ou de ne pas donner suite à la demande, d'interdire l'accès à tout ou partie du Service voire de supprimer sans préavis et sans indemnité 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.

Le Tiers Demandeur est seul responsable du traitement ultérieur des données à caractère personnel dont il est rendu destinataire par la personne qui l'a mandaté.

Il est rappelé que seule la Banque de France est habilitée par la loi à centraliser les informations recensées dans les fichiers d'incidents de paiement et que le traitement de ces données à caractère personnel par un moyen frauduleux, déloyal ou illicite ainsi que leur communication à une personne non autorisée sont punis de 5 ans d'emprisonnement et de 300 000 euros d'amende (articles 226-18 et 226-22 du Code pénal).

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

Banque de France, institution régie par les articles L. 141-1 et suivants du code monétaire et financier, au capital d'un milliard d'euros, dont le siège social est situé au 1, rue La Vrillière 75001 Paris, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 572 104 891



ARTICLE 9 – PROPRIETE INTELLECTUELLE

La Banque de France est investie de tous les droits de propriété intellectuelle relatifs au Site 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 de propriété intellectuelle sur ce Site et ce Service 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 communiquées 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 Inclusion Financière
Cellule de Suivi et de Pilotage
Code courrier - S3A-1448
39 rue Croix-des-Petits-Champs
75049 PARIS CEDEX 01

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

Banque de France, institution régie par les articles L. 141-1 et suivants du code monétaire et financier, au capital d'un milliard d'euros, dont le siège social est situé au 1, rue La Vrillière 75001 Paris, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 572 104 891