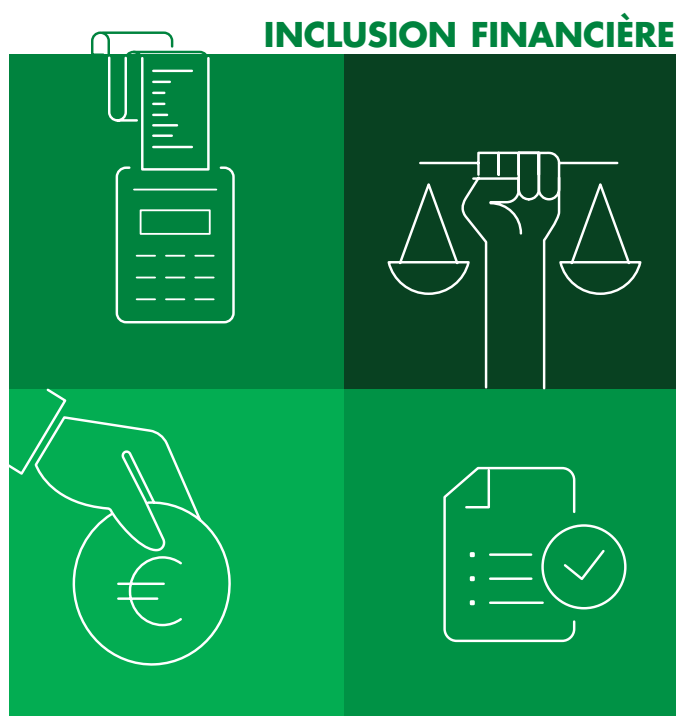


LIVRET D'INFORMATION SUR LES DISPOSITIFS D'INCLUSION FINANCIÈRE

Spécificités liées à la situation des personnes prévenues ou détenues



Une difficulté bancaire ou d'endettement ?
La Banque de France à votre service

Les dispositifs d'inclusion financière, gérés par la Banque de France, notamment la procédure de droit au compte, le traitement des situations de surendettement ou la consultation des grands fichiers d'incidents, peuvent bénéficier à des personnes prévenues (c'est-à-dire en détention provisoire dans l'attente de leur jugement définitif ou sous contrôle judiciaire) ou détenues (déjà condamnées). Ces dernières peuvent également bénéficier de dispositifs existants afin de protéger les personnes en situation de fragilité financière, tels que l'offre spécifique clientèle fragile et le plafonnement des frais d'incidents.

Ce livret vise ainsi à présenter les spécificités applicables à ces personnes, compte tenu des difficultés liées à leur incarcération, notamment pour fournir les justificatifs demandés.

En particulier, l'absence de document d'identité en cours de validité, ou les difficultés d'accès à celui-ci, peut constituer une difficulté dans la mise en œuvre de ces procédures. Ces dernières peuvent être également freinées par l'absence d'accès à Internet.

SOMMAIRE

1	GESTION D'UN COMPTE BANCAIRE ET DISPOSITIFS DE PROTECTION DES PERSONNES FINANCIÈREMENT FRAGILES	04
.....		
2	LE DISPOSITIF DE DROIT AU COMPTE	06
.....		
3	LE TRAITEMENT DU SURENDETTEMENT	10
.....		
4	LES GRANDS FICHIERS D'INCIDENTS ET LES DROITS D'ACCÈS	13
.....		
5	LE SERVICE INFO-BANQUE ASSURANCE	15
.....		
6	LE CORRESPONDANT INCLUSION FINANCIÈRE (CORIF)	16
.....		

1 GESTION D'UN COMPTE BANCAIRE ET DISPOSITIFS DE PROTECTION DES PERSONNES FINANCIÈREMENT FRAGILES

Généralités sur la gestion du compte bancaire

Une personne détenue ne peut conserver ni argent ni moyen de paiement en détention, mais peut se faire verser ses allocations ou revenus sur un compte bancaire personnel extérieur ou sur un compte nominatif ouvert par l'administration pénitentiaire (article R. 332-1 du Code pénitentiaire).

Toutefois, elle conserve la gestion de ses biens patrimoniaux extérieurs, notamment de ses comptes bancaires. Cette gestion peut être effectuée directement par la personne détenue ou bien par l'intermédiaire d'un mandataire, étranger à l'administration pénitentiaire (article R. 332-2 du même code).

La personne prévenue a quant à elle la possibilité de donner une procuration écrite ou de faire venir un notaire dans l'établissement pénitentiaire pour établir une procuration notariée, après avoir obtenu l'autorisation du magistrat saisi du dossier de la procédure (articles R. 332-4 et R. 332-5 du même code).

En revanche, la personne détenue, qui a été condamnée, ne peut donner une procuration à un mandataire que par le biais d'une correspondance écrite.

La détection de la fragilité financière et l'offre clientèle spécifique

Une personne incarcérée (prévenue ou détenue) peut se trouver dans une situation de fragilité financière, notamment en raison de l'absence de revenus liée à l'entrée en détention et du maintien de dépenses extérieures tels que des crédits.

► Les critères de détection de la fragilité financière

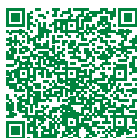
La personne incarcérée, qui dispose d'un compte bancaire, doit être identifiée comme fragile par sa banque si elle répond à l'un des critères suivants :

- Elle a déposé un dossier de surendettement déclaré recevable. Dans ce cas, la personne doit être considérée comme fragile par sa banque tout au long de son inscription au Fichier national des incidents de remboursement des crédits aux particuliers (FICP) ;
- Elle est inscrite depuis plus de 3 mois consécutifs au Fichier central des chèques (FCC) ;
- Elle est identifiée par sa banque comme étant en situation de fragilité financière au titre de ses revenus et des incidents constatés sur son compte. Chaque banque définit ses critères pour détecter ses clients en situation de fragilité, qui sont publiés sur leurs sites. Ils peuvent également être consultés sur [l'espace Particuliers du site de la Banque de France](#).

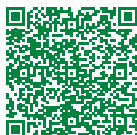


→ Une personne incarcérée, qui se sent en situation de fragilité financière mais qui ne répond pas aux critères de détection mentionnés ci-dessus, peut demander à sa banque de bénéficier de l'offre spécifique.

→ [L'offre clientèle fragile | Banque de France](#)
([banque-france.fr](#))



→ [Le plafonnement des frais d'incidents | Banque de France](#)
([banque-france.fr](#))



► Quelles conséquences pour la personne incarcérée ?

- La banque doit la prévenir qu'elle est détectée comme fragile financièrement ;
- Ses frais d'incidents doivent être automatiquement plafonnés à 25 euros par mois ;
- La banque doit lui proposer de souscrire à l'offre clientèle fragile (OCF).

► Qu'est-ce que l'offre clientèle fragile ?

Cette offre, facturée au maximum 3 euros par mois, vise notamment à réduire les risques d'incidents sur le compte et à limiter les frais correspondants :

- Les frais d'incidents bancaires sont limités à 20 euros par mois et 200 euros par an. À noter que les frais liés aux saisies à tiers détenteur ou aux saisies attribution ne sont, en principe, pas inclus dans ce plafonnement ;
- De plus, l'offre permet notamment de consulter et gérer son compte par Internet, de disposer d'une carte de paiement à autorisation systématique pour réaliser ses paiements et ses retraits, de faire 4 virements par mois dont au moins 1 virement permanent, de faire 2 chèques de banque par mois, d'être débité de ses prélèvements automatiques. En revanche, le chéquier et le découvert autorisé ne sont pas en principe inclus dans l'offre.

Indépendamment de la survenance d'incident, toute personne peut demander à sa banque à souscrire l'offre clientèle fragile.

2 LA PROCÉDURE DE DROIT AU COMPTE DES PERSONNES PRÉVENUES ET DÉTENUES

L'article L.312-1 du Code monétaire et financier permet à toute personne (particulier ou professionnel), qui n'a pas de compte de dépôt en France, d'obtenir ainsi l'ouverture d'un compte bancaire.

Rappel des conditions d'éligibilité

- ▶ Être domicilié en France, sans condition de nationalité, ou être français et résider à l'étranger, ou être étranger et résider légalement dans un pays de l'Union européenne autre que la France ;
- ▶ Ne disposer d'aucun compte individuel ouvert en son nom propre. Une personne peut exercer son droit au compte si :
 - Elle détient uniquement un compte joint et qu'une banque lui refuse l'ouverture d'un compte individuel ;
 - Son compte est en cours de résiliation ;
- ▶ Et s'être vu refuser l'ouverture d'un compte par une banque.

Les justificatifs nécessaires

- ▶ Un formulaire de demande d'exercice complété et signé disponible à un point d'accueil de la Banque de France ou sur le site internet www.particuliers.banque-france.fr ;
- ▶ Une lettre de refus d'ouverture de compte émise par une banque ou, le cas échéant, l'accusé de réception de la lettre recommandée ou la preuve du dépôt en main propre de la demande d'ouverture de compte datant de plus de quinze jours ([des modèles sont disponibles ici](#)) ;
- ▶ Une copie d'une pièce officielle d'identité en cours de validité, délivrée par une autorité publique et comportant une photographie :
 - Si la personne incarcérée s'est vue retirer sa carte d'identité, elle peut solliciter l'obtention d'une copie de cette pièce, qu'elle peut conserver dans sa cellule.
 - Si la personne est sous contrôle judiciaire et astreinte, par décision du juge d'instruction ou du juge des libertés et de la détention, à remettre au greffe tous documents justificatifs de son identité en échange d'un récépissé valant justification de l'identité (cf. 7° de l'article 138 du Code de procédure pénale), elle doit fournir ce récépissé pour justifier de son identité ;
- ▶ Une copie d'un justificatif de domicile de moins de 3 mois, étant entendu que la personne incarcérée peut élire domicile auprès de l'établissement pénitentiaire où elle est détenue, notamment pour faciliter ses démarches administratives (article L.312-2 du Code pénitentiaire). Dans ce cas, elle peut fournir, à titre de justificatif de domicile, un certificat de présence, datant de moins d'un mois, délivré par le directeur de l'établissement pénitentiaire.

La demande peut être transmise :

- **par courrier**, à l'adresse suivante :
Banque de France, TSA 50120, 75035 PARIS CEDEX 01
- **en ligne**, sur le site :
<https://accueil.banque-france.fr/uti/#/accueil> ;
- à l'un des **guichets de la Banque de France**,
en ayant pris préalablement **rendez-vous soit au 34 14, soit en ligne** ;
- ou par l'intermédiaire d'un **travailleur social ou d'un bénévole d'une association** qui adresse cette demande sur la boîte mail dédiée :
cellulealerteinclusion@banque-france.fr

La désignation d'une banque par la Banque de France pour l'ouverture du compte

Dès que le dossier est complet, la Banque de France désigne dans les 24 heures un établissement bancaire qui sera tenu d'ouvrir le compte. La Banque de France peut désigner une banque classique ou une banque en ligne dans les cas où la personne incarcérée disposerait d'une possibilité d'accès à Internet ce qu'il conviendra d'indiquer directement sur le formulaire de demande.

Les obligations de la banque désignée

La banque désignée doit transmettre au demandeur dans les 3 jours suivants la réception de la désignation une liste des justificatifs à fournir pour l'ouverture du compte ainsi que le nom et les coordonnées de l'agence.

Le demandeur doit alors prendre contact avec la banque désignée pour ouvrir le compte, il dispose de 6 mois pour effectuer cette démarche.

La banque désignée est tenue d'ouvrir un compte, dans les 3 jours, si tous les documents demandés ont été fournis.

Lorsque le demandeur ne peut pas se rendre physiquement au sein de l'agence pour l'ouverture du compte (cas de la personne incarcérée), il a la possibilité de donner une procuration à un mandataire par le biais d'une correspondance écrite, qu'il soit prévenu ou détenu. S'il est prévenu, il a en outre la possibilité de faire venir un notaire dans l'établissement pénitentiaire pour établir une procuration notariée.

Des justificatifs complémentaires peuvent être demandés par la banque dans le cadre de ses obligations de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme (LCB-FT).

Dans le cas d'une ouverture de compte à distance, l'établissement vérifie l'identité en appliquant au moins 2 mesures parmi les 6 prévues par l'article R.561-5-2 du Code monétaire et financier. L'établissement a le choix des mesures qu'il souhaite appliquer. Néanmoins, pour le cas des personnes incarcérées seules 3 de ces 6 mesures sont applicables, à savoir :

- Le recueil d'une copie d'un document d'identité ;
- La vérification et certification de la copie du document officiel d'identité par un tiers indépendant de la personne à identifier qui peut être le directeur du centre pénitentiaire ;
- L'obtention d'une confirmation de l'identité du client de la part d'un tiers, tel qu'un avocat, notaire ou commissaire de justice.

①

→ L'article D.214-25 du Code pénitentiaire prévoit que le chef d'établissement peut légaliser la signature pour la gestion des affaires privées. Cette certification pourra éventuellement être demandée par la banque désignée si elle ne peut recevoir la personne physiquement.

+

→ [Droit au compte | Banque de France](#)
(banque-france.fr)



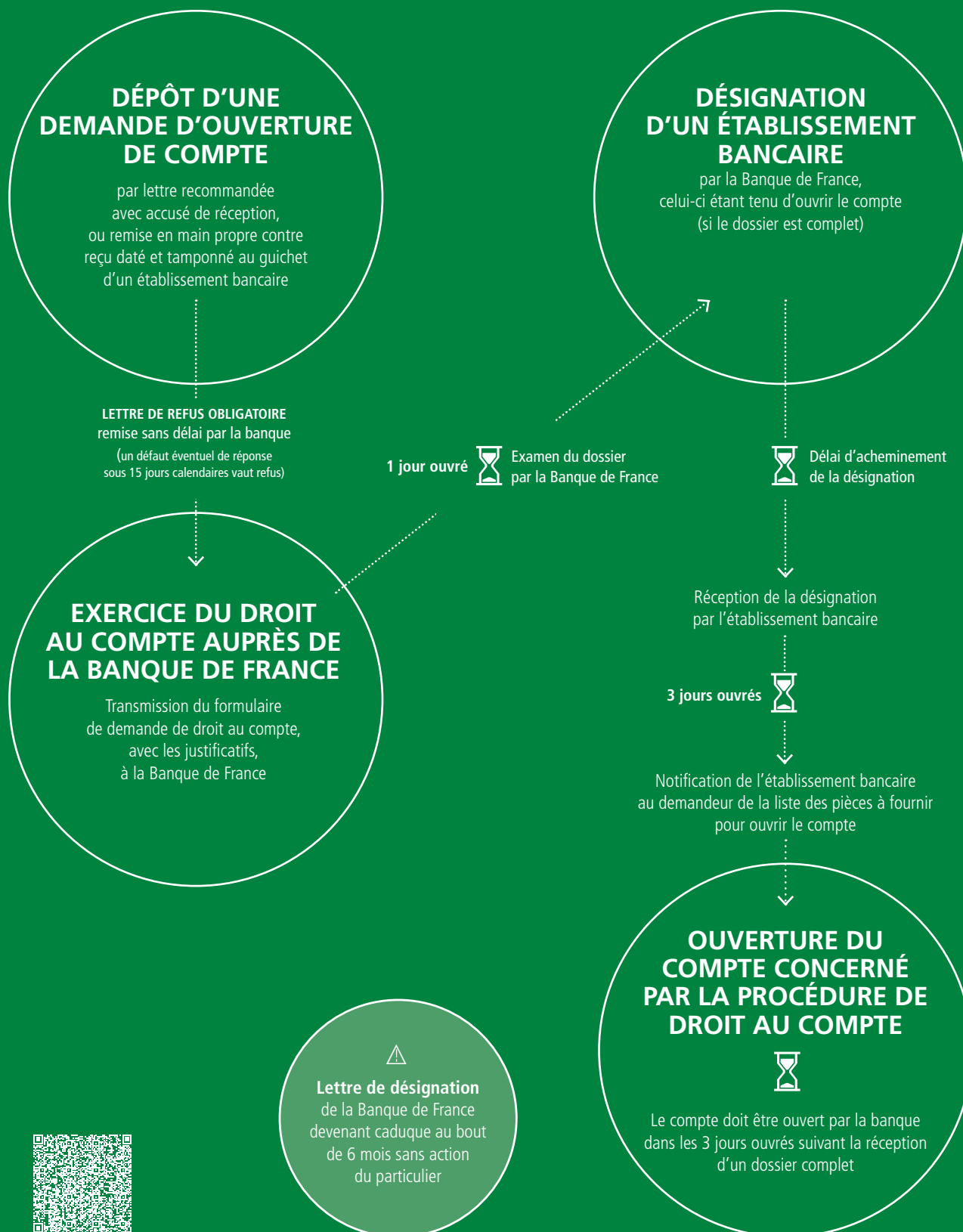
La personne incarcérée peut se faire communiquer l'ensemble des documents (demande d'ouverture et convention de compte, ainsi que le modèle de procuration) par l'établissement désigné par la Banque de France. Elle devra ensuite retourner ces pièces revêtues de sa signature, qui peut ¹ être certifiée conforme par le directeur de l'établissement, ou par la personne chargée de certifier les signatures des personnes détenues au sein de l'établissement pénitentiaire (comme le prévoit l'article D.214-25 du Code pénitentiaire).

Le fonctionnement du compte

La banque est tenue de rendre les services bancaires de base, gratuits, qui comprennent principalement :

- Une carte de paiement à autorisation systématique (possibilité d'un paiement sur internet et d'un retrait d'espèces dans l'UE) ;
- L'encaissement de chèques et de virements ;
- Les paiements par prélèvement SEPA, TIP SEPA ou virement bancaire SEPA (au guichet ou à distance pour le virement) ;
- Des moyens de consultation à distance du solde du compte et l'envoi mensuel de relevés de compte ;
- Les dépôts et retraits d'espèces à ses guichets ;
- Deux formules de chèques de banque par mois ou moyens de paiement équivalents.

L'exercice du droit au compte



3 LA PROCÉDURE DE TRAITEMENT DU SURENDETTEMENT

La procédure de traitement du surendettement est un service public, mis en œuvre par la Banque de France. Il existe une commission de surendettement par département.

Cette procédure est gratuite et s'adresse aux particuliers qui n'arrivent plus à faire face à leurs dettes : dettes bancaires, dettes de charges courantes telles que des arriérés de loyer, des factures impayées (énergie, eau, téléphone, etc.) ou des arriérés d'impôts, etc.

Si le dossier est accepté par la commission de surendettement, les créanciers en sont informés. Durant toute la procédure, les intérêts cessent de courir sur les emprunts. Les saisies sont suspendues. Aucun frais de rejet de prélèvement ne peut être facturé. La commission recherche la solution la plus adaptée à la situation du débiteur : un moratoire (le débiteur ne paie plus sa dette pendant un certain temps), un rééchelonnement (le débiteur paie ses dettes sur une durée plus longue), ou un effacement des dettes du débiteur si sa situation ne peut s'améliorer.

2

→ Du fait de leur activité professionnelle, certaines personnes physiques ne peuvent pas bénéficier directement de la procédure de surendettement, car elles relèvent des procédures collectives régies par le Code de commerce. Dans ce cas, les personnes qui exercent une profession indépendante (artisan, commerçant, profession libérale, etc.) doivent s'adresser au tribunal de commerce ou au tribunal judiciaire du lieu d'exercice de leur activité, qui transmettra le cas échéant leur dossier à la commission de surendettement compétente.

Conditions d'éligibilité à la procédure de surendettement

Pour pouvoir bénéficier de la procédure de surendettement, il faut remplir les conditions légales suivantes (articles L. 711-1 et L711-2 du Code de la consommation) :

- Être une personne physique ² ;
- Se trouver dans l'impossibilité manifeste de faire face à l'ensemble de ses dettes (professionnelles et non professionnelles). Aucun pourcentage de dettes ou revenus n'est fixé ; la commission apprécie la situation ;
- Être de bonne foi.

La loi est applicable à tout débiteur domicilié en France qu'il soit français ou étranger. Elle s'applique aussi aux débiteurs de nationalité française domiciliés hors de France qui ont contracté des dettes professionnelles et non professionnelles auprès de créanciers établis en France.

Déposer un dossier de surendettement

Il est possible de déposer son dossier, par courrier ou aux guichets de la Banque de France ainsi qu'en ligne.

► Dépôt par courrier ou au guichet

- Compléter le formulaire papier
Ce formulaire peut être téléchargé [ici](#). Pour les personnes détenues ou prévenues, accompagnées dans leurs démarches par un intervenant social ou un tiers (famille, amis, etc.) il est aussi possible de le retirer dans tous les [guichets de la Banque de France](#) ou de le recevoir par courrier en faisant une demande en ligne sur le [site de la Banque de France](#). Il est nécessaire que le demandeur signe le formulaire.
- Joindre les justificatifs
La liste des justificatifs nécessaires est [consultable en ligne](#).
- Joindre une lettre où le déposant explique sa situation.
- Envoyer l'ensemble du dossier à la Banque de France
Soit en le déposant à un guichet de la Banque de France, soit par courrier postal :
Banque de France- Surendettement - TSA 41217- 75035 Paris Cedex 01.

► Dépôt en ligne, pour les personnes détenues ou prévenues ayant un accès à Internet

Le dépôt en ligne est ouvert aux particuliers qui déposent seuls (sans co-déposant) et ne sont pas sous mesures de protections juridiques.

- Compléter le formulaire
Il faut disposer d'un identifiant France Connect. Sur le [site de la Banque de France](#), il faut ensuite créer un espace personnel, puis cliquer sur « déposer un dossier de surendettement en ligne ». Il est nécessaire de remplir chaque rubrique et d'enregistrer régulièrement les saisies.
- Joindre les justificatifs et signer le dossier
La liste des justificatifs nécessaires est [consultable en ligne](#) et en annexe 1 de ce livret. Une fois le dossier complété, il est possible de le signer en ligne en cliquant sur le bouton « Confirmer ». Le dossier est alors transmis à la Banque de France.

Le traitement d'un dossier de surendettement

Quand le dossier est déposé, la Banque de France indique au déposant s'il manque des informations ou des justificatifs. Une fois le dossier complet, elle le présente à la commission de surendettement. Celle-ci décide si le dossier est accepté (« recevable ») ou non (« irrecevable »). Elle dispose d'un délai de 3 mois à partir de la date du dépôt du dossier pour prendre sa décision.

Cette décision de recevabilité entraîne les effets protecteurs afférents à la procédure (suspension des saisies, etc.). Les créanciers sont informés et doivent donner à la commission des informations complémentaires sur leurs créances. Le secrétariat de la commission calcule aussi la capacité de remboursement du déposant et l'indique à la commission, ainsi que l'éventuel patrimoine du débiteur.

Avec tous ces éléments, la commission va décider si elle oriente le dossier vers des mesures permettant au déposant de payer ses dettes ou vers des mesures d'effacement. En général, le traitement d'un dossier va prendre de 4 à 6 mois, selon sa complexité.

Si des mesures de rééchelonnement sont décidées, c'est au déposant de les mettre en place directement avec ses créanciers.

Un intervenant social peut accompagner le déposant tout au long de son parcours : du dépôt de son dossier à la mise en place des paiements en cas de rééchelonnement.



→ [Site Internet Banque de France – Dossier de surendettement](#)



► **Spécificités pour les personnes détenues et sous contrôle judiciaire**

Une personne détenue ou sous contrôle judiciaire peut déposer un dossier de surendettement, sous réserve qu'elle remplisse les conditions d'éligibilité (cf. généralités sur la procédure de surendettement).

Particularités liées au dossier à compléter et aux justificatifs à joindre au dossier de surendettement :

- Il peut être difficile pour une personne incarcérée de réunir les documents traditionnellement demandés dans le cadre du dépôt de dossier de surendettement. À ce titre, une personne incarcérée pourra déposer un dossier avec les 3 documents suivants :

- La copie de sa pièce d'identité

À noter : un certificat de présence établi par l'administration pénitentiaire peut être accepté notamment dans les cas où la pièce d'identité a été retirée à la personne détenue. Il doit comporter le nom, le nom d'usage le cas échéant, les prénoms, les dates et lieux de naissance de la personne incarcérée ;

- Un avis d'imposition ou de non-imposition ;

- Un relevé de chaque compte bancaire sur au moins un mois (ou à défaut l'indication du banquier teneur de compte). À défaut de compte bancaire, un relevé de compte de paiement (ex. compte Nickel) peut être fourni en justifiant de l'absence de compte (par une attestation sur l'honneur). Pour la mise en place des mesures de surendettement, l'ouverture d'un compte est nécessaire, le recours à la procédure de droit au compte est possible (cf. point 2 de ce livret).

- La personne devra aussi compléter et signer un formulaire papier de déclaration de surendettement. Dans ce formulaire, il faut préciser le nom et l'adresse complète des créanciers (avec le plus de détail possible sur la dette, comme par exemple la référence du crédit...) y compris pour les dettes pénales, frauduleuses, d'indemnisation des victimes ou alimentaires. Il faut préciser les charges courantes, y compris celles liées à l'incarcération. Compte tenu de la situation particulière du demandeur, les justificatifs ne sont pas obligatoires.

- Le formulaire devra être adressé par voie postale, à l'adresse suivante :
BANQUE DE FRANCE – Surendettement – TSA 41217 – 75035 Paris Cedex 01.

- Pour autant, des documents complémentaires pourraient être à fournir au secrétariat de la commission de surendettement, en lien avec le travailleur social accompagnant le déposant, pour permettre le traitement du dossier.



→ La procédure de surendettement ne permet pas de traiter toutes les dettes. En effet, les dettes pénales, telles que des sommes dues au Trésor public au titre d'amendes, certaines dettes fiscales, ou des dommages et intérêts destinés aux victimes, sont exclues de la procédure de surendettement.

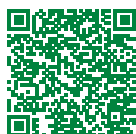
4 LES GRANDS FICHIERS D'INCIDENTS ET LES DROITS D'ACCÈS

GÉNÉRALITÉS

Les grands fichiers d'incidents gérés par la Banque de France



→ [Fichiers d'incidents bancaires](#)



La Banque de France gère trois fichiers d'incidents vis-à-vis des particuliers : le Fichier central des chèques (FCC), le Fichier national des incidents de remboursement de crédits aux particuliers (FICP) et le Fichier national des chèques irréguliers (FNCI).

Le **FCC** enregistre :

- Les personnes qui sont interdites de chéquier parce qu'elles ont émis un chèque sans provision et n'ont pas régularisé leur situation ;
- Les personnes auxquelles les banques ont décidé de retirer la carte bancaire en raison d'un incident lié à son utilisation ;
- Les personnes pour lesquelles les tribunaux ont prononcé une interdiction d'émettre des chèques.

Le **FICP** enregistre les particuliers :

- Qui sont en retard dans le remboursement d'un crédit, y compris les découverts sur compte (2 mensualités de retard, ou retard de paiement qui dépasse 60 jours) ;
- Qui ont déposé un dossier de surendettement.

Le **FNCI** permet aux commerçants de repérer les chèques irréguliers qui leur sont remis en paiement d'un bien ou service :

- Soit parce que ces chèques font l'objet d'une opposition pour perte ou vol ;
- Soit parce que ces chèques ont été émis sur un compte clos ou sur le compte d'un interdit de chèque ;
- Soit parce que ce sont de faux chèques.

Dans tous les cas, c'est un établissement de crédit (banque, établissement de crédit spécialisé, etc.) qui déclare à la Banque de France les incidents à inscrire sur les fichiers. Au préalable, l'établissement informe la personne concernée qu'il a constaté un incident de paiement et que, sans régularisation de sa part dans le délai imparti, il procèdera à sa déclaration auprès de la Banque de France.

Il y a une seule exception : la Banque de France inscrit au FICP une personne dès qu'elle dépose un dossier de surendettement, ceci dans une logique de protection.

Toute personne peut interroger la Banque de France pour savoir s'il existe des incidents inscrits à son nom dans les fichiers. Elle lui explique également comment régulariser l'incident auprès de l'établissement qui l'a inscrit et obtenir sa radiation des fichiers. En revanche, la Banque de France ne peut pas retirer, à son initiative, une personne de ces fichiers, seul l'établissement qui a demandé l'inscription peut le faire.

Accéder aux informations inscrites dans les fichiers d'incident gérés par la Banque de France

Le droit d'accès aux fichiers d'incidents de la Banque de France est un service public gratuit.

La demande doit être faite par la personne inscrite.

Toute personne peut accéder aux informations qui la concerne, qui sont inscrites sur les fichiers d'incidents de paiement gérés par la Banque de France, conformément aux dispositions de l'article 15 du règlement (UE) 2016/679 et à l'article 49 de la Loi n°78-17 dite « informatique et libertés ». À la demande de la personne, la Banque de France lui communiquera alors la liste des incidents inscrits dans les fichiers ainsi que le nom des établissements bancaires qui les ont déclarés.

Pour exercer cette demande de droit d'accès auprès de la Banque de France, il y a plusieurs possibilités :

- Formuler sa demande en ligne : <https://accueil.banque-france.fr/uti/#/accueil>
- Se présenter muni d'une pièce d'identité portant sa photographie et précisant sa commune de naissance dans l'une des unités de la Banque de France, en ayant préalablement pris un rendez-vous (**34 14** ou en ligne <https://accueil.banque-france.fr/uti/#/accueil>)
- Adresser une demande par courrier accompagnée d'une photocopie recto/verso de sa pièce d'identité portant sa photographie et précisant sa commune de naissance à l'adresse suivante : Banque de France – TSA 50120 – 75035 Paris Cedex 01

La personne détenue doit avoir la possibilité de produire, au moins par courrier, une copie de sa pièce d'identité.

Toutefois, s'il ne dispose plus de sa pièce d'identité, un certificat de présence établi par l'administration pénitentiaire peut être accepté. À cet effet, et sous réserve de faisabilité par les établissements pénitentiaires, il faut que la personne détenue fournisse une demande de droit d'accès signée, que cette signature soit légalisée par le chef de l'établissement pénitentiaire, qui, par ailleurs, doit attester de l'identité complète de la personne détenue. Pour cela, le chef de l'établissement doit aussi produire sa propre pièce d'identité et une preuve de sa qualité.

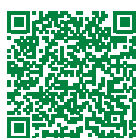
Aucune information personnelle n'est délivrée par téléphone.

Si le demandeur constate une erreur dans les informations inscrites dans les fichiers, il peut alors exercer son droit de rectification auprès de l'établissement qui l'a inscrit. Le droit de rectification s'exerce exclusivement auprès de l'établissement qui l'a inscrit dans les fichiers. Dans le cas du traitement d'une situation de surendettement, ce droit s'exerce auprès de la Banque de France.

Par ailleurs, si la personne est victime d'une usurpation d'identité et si des incidents sont déclarés dans les fichiers d'incident de paiement à son nom alors qu'il n'en n'est pas l'auteur, la Banque de France pourra l'accompagner dans ses démarches.



→ [Agir face à l'usurpation d'identité](#)



5 LE SERVICE INFO-BANQUE ASSURANCE DE LA BANQUE DE FRANCE

Dans le cadre de son service Info-Banque Assurance, la Banque de France répond aux questions des particuliers portant sur la réglementation et les pratiques bancaires et assurantielles les plus courantes.

L'objectif est de fournir au demandeur un premier éclairage sur les problèmes qu'il rencontre, afin de lui en donner une meilleure compréhension. Le service Info-Banque Assurance apporte aussi des indications sur les actions à mener ou l'interlocuteur adéquat à saisir pour les résoudre.

En revanche, la Banque de France n'apporte pas de conseils juridiques ou financiers.

Elle n'a pas qualité pour intervenir dans les litiges pouvant survenir entre un établissement de crédit et un particulier.

Par exemple, il est possible de solliciter le service Info-Banque Assurance pour :

- Savoir que faire si un paiement est débité sur votre compte et que vous n'en êtes pas à l'origine,
- Connaître les règles applicables en matière de frais bancaires,
- Connaître les règles d'ouverture d'un livret bancaire,
- Savoir que faire en cas de litige avec un assureur ou un banquier.

La Banque de France apportera alors une réponse simple et concise sur les règles applicables et les pratiques les plus courantes.

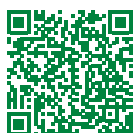
La Banque de France orientera aussi au besoin vers l'interlocuteur compétent pour traiter la difficulté.

Pour contacter le service Info-Banque Assurance, il y a plusieurs possibilités de faire sa demande :

- en ligne : <https://accueil.banque-france.fr/uti/#/accueil>
- par téléphone en contactant le **34 14**
- à l'un des guichets de la Banque de France en ayant préalablement pris rendez-vous
- par courrier : Banque de France – TSA 50120 – 75035 Paris Cedex 01



→ [Info-Banque
Assurance](#)



6 LE CORRESPONDANT INCLUSION FINANCIÈRE

Des correspondants inclusion financière (CORIF) accompagnent les travailleurs sociaux, les associations et les autres acteurs de l'inclusion financière, pour toute demande d'information ou tout signalement d'une difficulté en lien avec les différents dispositifs d'inclusion financière.

Ils sont présents dans tous les départements métropolitains.

Ils informent et orientent gratuitement.



→ [Dépliant sur les
correspondants
inclusion financière
\(CORIF\)](#)



Le CORIF peut être contacté, par exemple, dans les cas suivants :

- Transmission d'une demande de droit au compte d'une personne accompagnée
- Renseignements sur le plafonnement des frais et sur l'offre clientèle fragile
- Signalement d'un cas individuel où le plafonnement ne semble pas appliqué
- Renseignements sur le microcrédit
- Renseignements sur la réglementation bancaire applicable

Le CORIF peut être contacté par courriel à l'adresse suivante :
corifXX@banque-france.fr (XX : n° du département).

