comité consultatif du secteur financier

Paris, le 3 novembre 2026

Communiqué de presse

Avis du CCSF

Le CCSF adopte un avis visant à améliorer l'accès aux services bancaires et l'information des Français établis hors de France

Le Comité consultatif du secteur financier (CCSF) a adopté un avis consacré à l'accès aux services bancaires des Français établis hors de France.

Cet avis fait suite à la mission confiée au CCSF par le ministre de l'Économie, des Finances et de la Souveraineté industrielle, énergétique et numérique afin d'identifier les difficultés rencontrées par les Français résidant à l'étranger dans leurs relations avec les établissements bancaires et de proposer des solutions concrètes permettant d'améliorer leur information et leur accompagnement.

Cette problématique revêt une importance particulière compte tenu du nombre et de la croissance de la population française établie à l'étranger. Au 31 décembre 2025, 1,78 million de Français étaient inscrits au registre des Français établis hors de France. Ce chiffre, en progression constante depuis plus de quatre ans, ne reflète toutefois pas l'ensemble de la population française vivant à l'étranger, l'inscription au registre étant facultative. Le nombre total de Français établis hors de France est ainsi estimé entre 2,8 et 3,2 millions de personnes. Afin d'objectiver ces difficultés, le CCSF a conduit, durant l'été 2026, une large consultation auprès des Français établis hors de France. Avec plus de 11 500 réponses recueillies, cette enquête a permis de dresser un état des lieux particulièrement riche et documenté de cette population, de mieux comprendre les difficultés qu'elle rencontre dans ses relations bancaires avec la France et d'identifier les principales attentes exprimées par les répondants.

Les Français établis hors de France présentent désormais des profils plus diversifiés (30 % des répondants sont retraités ; 13 % sont travailleurs indépendants) et s'installent durablement à l'étranger (plus de 70 % y résident depuis plus de 10 ans). Ces caractéristiques rendent plus difficile le maintien d'une relation bancaire stable avec la France, en raison d'un environnement réglementaire de plus en plus contraint. Les établissements de crédit sont soumis à des exigences croissantes en matière de lutte contre le blanchiment, le financement du terrorisme et la fraude, qui rendent la gestion des clients non-résidents plus complexe et plus coûteuse. Le nouveau cadre européen AML (Anti-Money Laudering) renforcera encore les obligations de connaissance du client et les mesures de vigilance, en particulier pour les résidents de pays à risque. Les banques doivent également composer avec des réglementations fiscales extraterritoriales, comme FATCA, ainsi qu'avec les contraintes juridiques des pays de résidence de leurs clients. Enfin, la réduction des réseaux de banques correspondantes complique certaines opérations internationales, pouvant limiter en pratique l'accès de Français de l'étranger à certains services bancaires.

Dans ce contexte, la consultation menée par le CCSF a mis en évidence des difficultés liées à la gestion à distance de la relation bancaire, aux procédures d'identification et d'authentification, aux demandes de justificatifs, ainsi qu'aux restrictions ou clôtures de comptes.

En réponse à ces constats, le CCSF a adopté un avis comportant plusieurs engagements et recommandations destinés à améliorer concrètement l'accès aux services bancaires des Français établis hors de France.

Renforcer l'information et l'effectivité du droit au compte

L'enquête a révélé une faible connaissance du dispositif du droit au compte, pourtant essentiel pour garantir l'accès aux services bancaires.

À cet égard, la Banque de France s'est engagée à accroître la visibilité de ce dispositif, notamment par le biais des réseaux sociaux et des canaux numériques, l'enquête ayant mis en évidence sa méconnaissance persistante par une grande partie du public concerné. De leur côté, les professionnels se sont engagés à mettre en œuvre plusieurs mesures destinées à faciliter et accélérer l'accès au dispositif. Parmi celles-ci figure notamment la transmission systématique aux bénéficiaires des coordonnées de contact leur permettant d'échanger directement avec l'agence ou le service chargé de l'ouverture du compte désigné dans le cadre du droit au compte.

Améliorer l'information en matière de clôture de compte

Les travaux du CCSF ont mis en évidence l'importance des conséquences qu'une clôture de compte peut avoir pour les Français établis hors de France.

L'avis prévoit plusieurs mesures visant à améliorer l'information des clients concernés. Les professionnels se sont ainsi engagés à mieux informer les clients sur les voies de recours dont ils disposent, notamment la possibilité de saisir le médiateur compétent ou de recourir à la procédure du droit au compte lorsque les conditions d'accès à ce dispositif sont réunies. Ils se sont également engagés à renforcer l'information délivrée lors de la clôture d'un compte en complétant systématiquement toute notification adressée par voie postale par une communication transmise par voie numérique.

Les travaux ont également permis de rappeler qu'aucune disposition n'impose, de manière générale, la clôture automatique d'un compte du seul fait de la résidence du client à l'étranger.

Poursuivre le développement des parcours numériques et l'identification à distance

L'accès à distance aux services bancaires constitue aujourd'hui un enjeu majeur pour les Français résidant à l'étranger.

L'avis encourage la poursuite du développement des solutions d'identification et d'entrée en relation à distance ainsi que l'amélioration des parcours numériques proposés aux clients.

Renforcer l'accompagnement et la relation client

L'avis invite les établissements à renforcer leurs actions d'information et de pédagogie notamment sur les justificatifs demandés dans le cadre de leurs obligations réglementaires, afin de mieux expliquer les exigences auxquelles les Français de l'étranger sont soumis et de tenir compte, dans toute la mesure du possible, des situations particulières rencontrées par les Français établis hors de France.

Un document d'information pratique à destination des Français de l'étranger

En complément de l'avis, le groupe de travail a élaboré un document d'information destiné à apporter des réponses concrètes aux principales questions rencontrées par les Français de l'étranger dans leurs démarches bancaires.

Ce document pratique présente notamment les solutions existantes en matière d'ouverture, de fonctionnement et de clôture de compte, les dispositifs d'accompagnement, les voies de recours ainsi que les principaux points d'attention liés aux opérations bancaires réalisées depuis l'étranger.

Enfin, le Secrétariat général du CCSF intégrera, dans l'édition 2027 du rapport de l'Observatoire des tarifs bancaires, un focus spécifique consacré aux tarifs bancaires applicables aux Français résidant à l'étranger.

Un suivi de la mise en œuvre de l'avis

Le CCSF réalisera un bilan de la mise en œuvre des engagements et recommandations figurant dans l'avis afin d'en apprécier les effets concrets.

Vous trouverez l'intégralité de l'Avis du CCSF sur le site internet https://www.ccsfin.fr

Le Comité consultatif du secteur financier (CCSF) *est une instance de concertation, créée par la loi, et chargée de proposer des mesures destinées à améliorer les relations entre les établissements financiers et leurs clients. Les représentants des entreprises du secteur financier (banques, assurances, sociétés financières) et de leurs clientèles y siègent à parité. Des personnalités qualifiées, des parlementaires et des représentants des organisations syndicales complètent sa composition.*

Contact presse : Imane Mazoyer, responsable de la Communication. Tél. : 06 58 72 12 82

L'Avis du CCSF

À l'issue de ses travaux, le Comité consultatif du secteur financier (CCSF) rappelle la nécessité de mieux informer les Français résidant à l'étranger face aux spécificités de leur situation. À cette fin, les membres du Comité formulent les recommandations et engagements suivants.

1) Renforcer l'information et l'effectivité du droit au compte

Le CCSF estime nécessaire d'accroître la visibilité de la procédure du droit au compte auprès des Français de l'étranger et d'en optimiser le fonctionnement afin de garantir un accès plus simple et plus rapide au dispositif.

La Banque de France mettra en œuvre les actions suivantes :

- renforcer l'information relative à la procédure du droit au compte à destination des Français établis hors de France, notamment par le biais des réseaux sociaux et des canaux numériques ;
- rappeler que le récépissé de la lettre recommandée avec demande d'avis de réception adressée à un établissement de crédit peut être utilisé, dans les conditions prévues par les textes, en lieu et place d'une lettre de refus d'ouverture de compte ;
- rappeler aux personnes ayant bénéficié de la procédure de droit au compte qu'elles peuvent saisir à nouveau la Banque de France lorsqu'elles rencontrent des difficultés après la désignation d'un établissement.
- communiquer aux bénéficiaires du droit au compte les coordonnées de contact leur permettant d'échanger directement avec l'agence ou le service désigné pour l'ouverture du compte.

Les établissements de crédit et de paiement s'engagent à :

- transmettre à la Banque de France, pour chaque établissement concerné, la liste des agences ou services spécifiquement dédiés aux Français résidant à l'étranger lorsqu'ils existent ;

- communiquer aux bénéficiaires du droit au compte les coordonnées de contact leur permettant d'échanger directement avec l'agence ou le service désigné pour l'ouverture du compte.

Mise en œuvre à compter du 01/07/2027.

2) Améliorer l'information en matière de clôture de compte

Le CCSF considère que les procédures de clôture de compte doivent être adaptées à la situation particulière des clients résidant à l'étranger.

À cet effet, les établissements de crédit et de paiement s'engagent à :

- enrichir les courriers de notification de clôture ou de résiliation de compte d'une information relative aux voies de recours existantes, notamment le service réclamations et le médiateur compétent, ainsi qu'à la procédure du droit au compte.

Mise en œuvre à compter du 01/07/2027.

- Compte tenu du caractère aléatoire de la réception des courriers par voie postale à l'étranger, compléter systématiquement toute notification de clôture ou de résiliation de compte adressée par voie postale par une information transmise *via* la messagerie sécurisée ou l'espace client, lorsque celui-ci est accessible. Ils s'engagent à veiller à ce que les modalités de notification offrent une traçabilité appropriée de l'information transmise au client.

À la suite des échanges intervenus au sein du Comité, l'ACPR a apporté des précisions sur les règles applicables en matière de clôture de compte. Il en ressort qu'aucune disposition législative ou réglementaire du Code monétaire et financier ne prévoit, de façon générale, la clôture automatique d'un compte du seul fait que son titulaire réside à l'étranger. Les établissements conservent la faculté d'apprécier ces situations au cas par cas, selon une approche fondée sur les risques et dans le respect du cadre légal et réglementaire applicable. Les échanges ont également confirmé que les établissements de crédit et de paiement ne conduisent pas de politique systématique de clôture des comptes détenus par des Français résidant à l'étranger. Dans ce contexte, le Comité a invité les établissements à privilégier le dialogue avec leurs clients et à rechercher, lorsque cela est possible, des solutions adaptées avant d'envisager la clôture d'un compte.

Le Comité a examiné la proposition consistant à porter de deux à quatre mois le délai de préavis applicable à certaines clôtures de compte à l'initiative de l'établissement. L'ACPR et la Direction générale du Trésor ont indiqué qu'une telle évolution pourrait soulever des difficultés significatives au regard des obligations de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme, de certaines contraintes juridiques applicables dans des États tiers ainsi que des coûts opérationnels qu'elle entraînerait.

3) Poursuivre le développement des parcours numériques et l'identification à distance

Le CCSF estime essentiel que les Français résidant à l'étranger puissent effectuer à distance les principales opérations liées à la gestion de leur compte.

L'ACPR et la direction générale du Trésor examineront d'ici fin 2026, avec les acteurs concernés (l'Agence nationale de la sécurité des systèmes d'information – ANSSI et l'Agence nationale des titres sécurisés – ANTS), les conditions permettant une prise en compte adaptée des justificatifs d'identité numériques mis à disposition par le dispositif France Identité dans le cadre des procédures de connaissance du client.

En outre, en application du règlement européen eIDAS 2024/1183 [1], les établissements de crédit et de paiement seront tenus d'accepter les portefeuilles électroniques européens à une date actuellement fixée à novembre 2027.

Les établissements de crédit et de paiement s'engagent, lorsque cela est possible, à poursuivre la modernisation de leurs parcours clients en développant le recours à la signature électronique, en privilégiant, lorsque cela est possible, la transmission d'informations et de documents via la messagerie sécurisée ou l'espace client, et en déployant des solutions intégrées à leurs applications permettant de réduire la dépendance aux SMS. Ces évolutions, qui répondent aux besoins de l'ensemble de leur clientèle, présentent un intérêt particulier pour les Français résidant à l'étranger en facilitant leurs démarches à distance.

À la suite des échanges intervenus au sein du Comité, l'ACPR a été sollicitée afin de préciser les règles applicables en matière de justification du domicile. Il ressort de ces éléments que la réglementation relative à la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme n'interdit ni l'ouverture ni le maintien d'un compte au bénéfice d'une personne domiciliée à l'étranger. Elle n'impose pas davantage la détention d'une adresse postale en France ni, au titre de la LCB/FT, un type déterminé de justificatif de domicile. Afin d'éclairer les établissements et les clients sur ce cadre réglementaire, une fiche de synthèse reprenant les précisions apportées par l'ACPR figure en annexe 4.

4) Renforcer l'accompagnement et la relation client

Le CCSF recommande une meilleure prise en compte des contraintes spécifiques rencontrées par les Français établis hors de France.

Les établissements de crédit et de paiement s'engagent à :

- renforcer la formation des réseaux commerciaux et des équipes de relation clientèle lorsqu'ils sont en situation de relation avec des Français résidant à l'étranger en les sensibilisant aux spécificités de cette relation avec des non-résidents et sur le cadre réglementaire qui leur est applicable (modalités d'ouverture de comptes à distance, etc.). Conformément à la recommandation formulée par la présidente du CCSF dans son rapport « La lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme : quelle réception des obligations réglementaires par les clientèles des institutions financières ? », les établissements veilleront à adopter une approche pédagogique permettant de mieux faire comprendre aux clients les motifs des demandes de justificatifs et d'informations effectuées au titre des obligations de connaissance de la clientèle.

Mise en œuvre au plus tard le 01/12/2027.

5) Renforcer l'information et la transparence

Le ministère de l'Europe et des Affaires étrangères et la direction générale du Trésor ont élaboré un document d'information pratique destiné aux Français projetant de s'installer à l'étranger ou déjà expatriés. Ce document sera diffusé d'ici fin 2026 notamment par les sites institutionnels compétents et le réseau consulaire.

Le Secrétariat général du CCSF intégrera dans l'édition 2027 du rapport de l'Observatoire des tarifs bancaires un focus consacré aux tarifs bancaires applicables aux Français résidant à l'étranger.

Un bilan de la bonne application de l'Avis sera mené après sa mise en place effective.

[1] Règlement (UE) 2024/1183 du Parlement européen et du Conseil du 11 avril 2024 modifiant le règlement (UE) n° 910/2014 en ce qui concerne l'établissement du cadre européen relatif à une identité numérique.