

CONNAÎTRE LES DISPOSITIFS D'INCLUSION FINANCIÈRE À DESTINATION DES PARTICULIERS

GUIDE POUR LES INTERVENANTS SOCIAUX,
SALARIÉS OU BÉNÉVOLES D'ASSOCIATIONS



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

SOMMAIRE

INTRODUCTION	3
1 LE DISPOSITIF DE DROIT AU COMPTE	4
2 LE MICROCRÉDIT	8
3 LES GRANDS FICHIERS D'INCIDENTS BANCAIRES ET LES DROITS D'ACCÈS	12
4 LES DISPOSITIFS DE PROTECTION DES PERSONNES FINANCIÈREMENT FRAGILES	16
5 LA PROCÉDURE DE TRAITEMENT DU SURENDETTEMENT	20
6 LE SERVICE INFO BANQUE-ASSURANCE DE LA BANQUE DE FRANCE	24
7 LA CELLULE ALERTE INCLUSION	25
8 LES CONSEILS DÉPARTEMENTAUX DE L'INCLUSION FINANCIÈRE ET LES CORRESPONDANTS INCLUSION FINANCIÈRE	26
9 LE SITE INTERNET DE LA BANQUE DE FRANCE	28

INTRODUCTION

L'inclusion financière, qui consiste à prévenir ou traiter les difficultés rencontrées par des personnes pour accéder à des services financiers, requiert un investissement quotidien des acteurs des sphères sociale, financière et publique.

La Banque de France, à travers ses missions de service public et ses actions de coordination ou de partenariat avec l'ensemble de ces acteurs, contribue à l'inclusion financière des particuliers. Elle gère directement des dispositifs d'inclusion financière, en particulier la procédure de droit au compte, le traitement des situations de surendettement ou encore la consultation des grands fichiers d'incidents bancaires. La Banque de France s'est également vu confier, depuis 2013, la présidence de l'Observatoire de l'inclusion bancaire (OIB), chargé de suivre la mise en œuvre des dispositifs d'inclusion financière par les établissements bancaires, notamment à l'égard des personnes les plus fragiles financièrement. Au niveau local, elle préside aussi les conseils départementaux de l'inclusion financière (CDIF) qui constituent un relais de l'OIB dans les territoires et captent les préoccupations et attentes en matière d'inclusion financière. Enfin, la Banque de France informe le public sur des sujets liés à la réglementation et aux pratiques en matière bancaire ou assurantielle, à travers son site internet ou son service d'information Info Banque-Assurance.

Ce livret s'adresse aux intervenants sociaux ainsi qu'aux salariés, aux bénévoles d'associations, notamment ceux qui accompagnent des personnes en situation de fragilité financière. Son but est de présenter l'ensemble des dispositifs d'inclusion financière gérés par la Banque de France (droit au compte, traitement du surendettement, fichiers d'incidents bancaires, principalement), de même que ceux qui ne se trouvent pas directement sous son administration, mais qui contribuent à l'inclusion financière des particuliers les plus vulnérables (microcrédit, dispositifs de détection et de protection des personnes financièrement fragiles, par exemple).

LE DISPOSITIF DE DROIT AU COMPTE



► Faire valoir
votre droit au
compte bancaire

L'article L. 312-1 du Code monétaire et financier permet à toute personne (particulier ou professionnel) qui ne détient pas de compte de dépôt en France, d'obtenir 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 de dépôt individuel ouvert en son nom propre. Une personne peut alors exercer son droit au compte si :
 - elle détient uniquement un compte joint et qu'une banque refuse de lui ouvrir un compte individuel ;
 - elle détient uniquement un compte de paiement, auprès d'un établissement de paiement ou de monnaie électronique ;
 - son compte est en cours de résiliation.
- Et s'être vu refuser l'ouverture d'un compte de dépôt par un établissement de crédit.

LES DOCUMENTS NÉCESSAIRES

- Une attestation de refus d'ouverture de compte émise, sans délai, par une banque. À défaut d'obtention du document, le refus est acté à l'expiration d'un délai de quinze jours. Il convient alors de produire l'accusé de réception de la lettre recommandée ou le récépissé de dépôt en main propre de la demande d'ouverture de compte (modèles disponibles en <https://www.banque-france.fr/fr/a-votre-service/particuliers/droit-au-compte-bancaire>).
- Un formulaire de demande d'exercice de droit au compte complété et signé. Le document est disponible aux points d'accueil de la Banque de France ou sur son site internet en page <https://www.banque-france.fr/fr/a-votre-service/intervenants-sociaux/droit-au-compte>
- Une copie d'une pièce officielle d'identité en cours de validité, délivrée par une autorité publique et comportant une photographie.
- Une copie d'un justificatif de domicile de moins de trois mois, comme notamment une facture d'eau, de gaz, d'électricité, d'internet ou de téléphone, une attestation d'assurance logement ou encore une quittance de loyer.

- Pour une demande de droit au compte professionnel pour une personne physique, le demandeur doit fournir un document qui justifie de l'exercice de son activité, en particulier :
 - pour les commerçants, un extrait K du registre du commerce et des sociétés, de moins de trois mois ;
 - pour les artisans, un extrait d'immatriculation au registre national des entreprises, de moins de trois mois ;
 - pour les professions libérales et autres professions, un justificatif d'activité (carte professionnelle, immatriculation à l'Insee, etc.).

Le dossier peut être déposé :

- **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> ;
- à un **guichet de la Banque de France**, sur rendez-vous pris au 3414 ou en ligne ;
- auprès d'un intermédiaire, **travailleur social ou bénévole d'une association**, qui pourra retransmettre la demande par courriel à cellulealerteinclusion@banque-france.fr

LA DÉSIGNATION D'UNE BANQUE PAR LA BANQUE DE FRANCE POUR L'OUVERTURE DU COMPTE

Sur dossier complet remis, la Banque de France désigne dans un délai d'un jour ouvré un établissement bancaire qui sera tenu d'ouvrir le compte. L'établissement est choisi en raison de sa proximité avec le domicile du demandeur (ou d'un autre lieu de son choix) et en tenant compte des parts de marché des différents établissements.

LES OBLIGATIONS DE LA BANQUE DÉSIGNÉE

Dans les trois jours ouvrés qui suivent la réception de sa notification de désignation, la banque doit transmettre au demandeur une liste des justificatifs à fournir pour l'ouverture du compte ainsi que le nom et les coordonnées de l'agence concernée.

En effet, la banque peut réclamer des justificatifs complémentaires au titre de ses obligations de lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme (LBC-FT), comme des informations ou documents sur les revenus du demandeur ou l'objet de l'ouverture du compte.

Le demandeur dispose alors de six mois pour prendre contact avec la banque désignée et lui fournir les pièces demandées.

À la réception du dossier complet, la banque doit ouvrir le compte dans les trois jours ouvrés.

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 (CPAS) ;
- l'encaissement de chèques et de virements ;
- les paiements par prélèvement SEPA, titre interbancaire de paiement (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 d'un relevé de compte ;
- les dépôts et retraits d'espèces à ses guichets ;
- deux formules de chèque de banque par mois ou moyens de paiement équivalents.

Chaque année, les banques doivent proposer un entretien aux bénéficiaires de services bancaires de base, afin d'évaluer si d'autres offres de produits et services bancaires seraient plus adaptées à leurs besoins.

Un bénéficiaire qui souhaite renoncer à ces services doit le formuler expressément, par écrit, auprès de sa banque.

La résiliation, à l'initiative de la banque, d'un compte ouvert dans le cadre de la procédure de droit au compte est encadrée par la réglementation et doit répondre aux situations prévues dans le Code monétaire et financier.

DÉPÔT D'UNE DEMANDE D'OUVERTURE DE COMPTE

par lettre recommandée avec accusé
de réception, ou remise
en main propre contre reçu daté
et tamponné au guichet d'un
établissement bancaire

LETTRE DE REFUS OBLIGATOIRE
remise sans délai par la banque
(un défaut éventuel de réponse
sous 15 jours calendaires vaut refus)

EXERCICE DU DROIT AU COMPTE AUPRÈS DE LA BANQUE DE FRANCE

Transmission du formulaire
de demande de droit au compte,
avec les justificatifs,
à la Banque de France



1 jour ouvré
Examen du dossier
par la Banque de France

DÉSIGNATION D'UN ÉTABLISSEMENT BANCAIRE

par la Banque de France,
celui-ci étant tenu d'ouvrir le compte
(si le dossier est complet)



Délais d'acheminement
de la désignation

Réception de la désignation
par l'établissement bancaire



3 jours ouvrés

Notification de l'établissement bancaire
au demandeur de la liste des pièces à fournir
pour ouvrir le compte et des coordonnées
de l'agence désignée

OUVERTURE DU COMPTE CONCERNÉ PAR LA PROCÉDURE DE DROIT AU COMPTE



Le compte doit être ouvert
par la banque dans les 3 jours
ouvrés suivant la réception
d'un dossier complet



Lettre de désignation
de la Banque de France
devenant caduque au bout
de 6 mois sans action
du particulier

Pour en savoir plus,
flasher le code



2

LE MICROCRÉDIT

QU'EST-CE QUE LE MICROCRÉDIT ACCOMPAGNÉ ?

→ Un dispositif d'inclusion financière caractérisé par un accompagnement du demandeur tout au long de son projet

Le microcrédit est une solution de financement qui s'adresse aux personnes qui ne peuvent obtenir un prêt classique du fait d'une insuffisance de revenus ou d'une situation de précarité sociale. Ce dispositif d'inclusion financière vise notamment à faciliter le retour à l'emploi et à encourager la création ou la reprise d'entreprise par des personnes qui disposent d'une capacité de remboursement suffisante et ont besoin d'être accompagnées.

Le modèle français du microcrédit se caractérise par un accompagnement personnalisé du demandeur, tout au long de son projet, qui peut être à caractère socioprofessionnel, budgétaire ou bancaire. Cet accompagnement est primordial et constitue un facteur clé de réussite du dispositif.

Le microcrédit accompagné distingue microcrédit personnel et microcrédit professionnel.

• Le microcrédit personnel

Ce microcrédit a pour objet de favoriser l'insertion sociale ou professionnelle du demandeur et de faciliter son retour à l'emploi. Il peut permettre, par exemple, de financer une solution de mobilité (achat ou réparation d'un véhicule), des cours pour le permis de conduire, une formation. Il est plafonné à 8 000 euros et sa durée de remboursement est de sept ans au maximum.

• Le microcrédit professionnel

Ce microcrédit permet d'acquérir ou de créer une petite entreprise de moins de trois salariés. Il peut être associé à d'autres financements. Son montant est plafonné à 17 000 euros et sa durée de remboursement est de cinq ans au maximum.

→ Une action coordonnée entre associations ou réseaux accompagnants et financeurs, avec un mécanisme de garantie publique

Le circuit de distribution du microcrédit en France repose sur une action coordonnée de plusieurs catégories d'acteurs : associations ou structures locales d'accompagnement au microcrédit, financeurs. Un mécanisme de garantie publique des crédits accordés, qui s'appuie sur le fonds de cohésion sociale (FCS) géré par la banque publique d'investissement, Bpifrance, sécurise l'ensemble du dispositif.

Le demandeur d'un microcrédit ou le prescripteur transmet la demande de financement à une association ou à une structure locale d'accompagnement en charge d'évaluer le projet, d'établir si le microcrédit constitue une solution adaptée ou s'il est nécessaire d'en rechercher d'autres. Dans le cadre d'un microcrédit personnel, un diagnostic budgétaire est établi et d'éventuelles demandes d'ouverture de droits sociaux sont initiées. Dans le cadre d'un microcrédit professionnel, un accompagnement du chef d'entreprise est mis en place pour l'aider notamment à construire et à présenter son projet à des partenaires bancaires. À cette fin, l'association ou la structure locale d'accompagnement évalue la capacité de remboursement du demandeur.

Le cas échéant, elle transmet ensuite le dossier à un établissement de crédit partenaire, à une association sans but lucratif ou à une fondation reconnue d'utilité publique habilitée par le Code monétaire et financier à distribuer des microcrédits.

Dans certains départements, c'est une plateforme départementale de microcrédit qui peut jouer ce rôle, en instruisant et en centralisant les demandes de microcrédit du département et, parfois, en coordonnant les actions des partenaires locaux.

Les financeurs, de leur côté, disposent d'une expertise bancaire du dossier et décident de l'octroi ou non d'un microcrédit. Le microcrédit n'est pas une aide sociale, mais un crédit qui doit être remboursé, et, à ce titre, son octroi n'est ni automatique ni un droit. En cas d'accord, le demandeur signe une offre de prêt directement auprès du financeur.

Certains acteurs réalisent même à la fois l'accompagnement et le financement.

→ Le rôle de la Banque de France

La Banque de France contribue à l'information, à la promotion et à l'orientation vers le microcrédit dans les territoires. En revanche, elle n'étudie ni ne finance de dossiers de microcrédit.

Elle organise tous les deux ans des Rencontres régionales et des prix du microcrédit accompagné.

Elle informe également de potentiels demandeurs par une page dédiée de son site internet (*cf. accès ci-contre*), ou à ses guichets et à son numéro d'appel unique 3414.



► Le microcrédit

COMMENT TROUVER UN ACTEUR ACCOMPAGNANT AU MICROCRÉDIT ?

La Banque de France met à disposition, sur son site internet, un annuaire qui recense les associations ou structures qui accompagnent l'accès au microcrédit.

Toute personne intéressée peut y trouver :

- le type de microcrédit accordé ;
- les services rendus (information, accompagnement ou financement) ;
- les coordonnées ;
- des informations complémentaires pratiques.

Elle pourra alors prendre contact avec l'acteur accompagnant de son choix.



► Annuaire des acteurs du microcrédit

ASSOCIATIONS/ RÉSEAUX ACCOMPAGNANTS

- Évaluation du projet
- Microcrédit adapté ?
- Recherche d'autres solutions
- Diagnostic budgétaire
Ouverture de droits sociaux
- Accompagnement du chef d'entreprise
- Évaluation de la capacité
de remboursement

Transmission
de la demande

ÉTABLISSEMENTS DE CRÉDIT OU ASSOCIATIONS/ FONDACTIONS habilitées par le Code monétaire et financier à distribuer du microcrédit

- Expertise bancaire du projet
- Financement du projet
si dossier accordé
- Alerte si incident de remboursement

Demande de microcrédit

Accompagnement

Octroi/refus
du microcrédit

↓ SELON LE PROJET DU DEMANDEUR

✧ MICROCRÉDIT PERSONNEL

- Favoriser l'insertion sociale ou professionnelle du demandeur et faciliter son retour à l'emploi. Par exemple, financement d'une solution de mobilité (achat réparation d'un véhicule), d'une formation, du permis de conduire
- Montant maximal : 8 000 euros
- Durée de remboursement : 7 ans au maximum

✧ MICROCRÉDIT PROFESSIONNEL

classique ou à caractère de fonds propres

- Acquisition ou création d'entreprise de moins de 3 salariés
- Montant maximal : 17 000 euros
- Durée de remboursement : 5 ans au maximum
- Peut être associé à d'autres financements

MÉCANISME DE GARANTIE PUBLIQUE :
LE FONDS DE COHÉSION SOCIALE GÉRÉ PAR BPIFRANCE

3

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

LES GRANDS FICHIERS D'INCIDENTS GÉRÉS PAR LA BANQUE DE FRANCE



► Les fichiers
d'incidents
bancaires

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

→ Le Fichier central des chèques (FCC)

Ce fichier enregistre :

- les personnes « 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 Fichier national des incidents de remboursement des crédits aux particuliers (FICP)

Ce fichier enregistre :

- les particuliers qui sont en retard dans le remboursement d'un crédit, découvert sur compte compris (deux mensualités de retard ou retard de paiement supérieur à 60 jours) ;
- les particuliers qui bénéficient de la procédure de traitement du surendettement.

→ Le Fichier national des chèques irréguliers (FNCI)

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

- chèques mis en opposition pour perte ou vol ;
- chèques émis sur un compte clos ou sur le compte d'une personne interdite d'émettre des chèques ;
- faux chèques.

Dans tous les cas, c'est l'établissement de crédit (banque, établissement de crédit spécialisé, etc.) qui déclare à la Banque de France les incidents à inscrire aux fichiers. Au préalable, il informe le client concerné du constat d'un incident de paiement et l'avertit que, sans régularisation de sa part sous délai imparti, il procédera à sa déclaration auprès de la Banque de France. Ainsi, la Banque de France n'inscrit pas de sa propre initiative des incidents dans les fichiers qu'elle gère.

L'unique exception vaut pour le FICP. La Banque de France inscrit une personne au fichier dès lors qu'elle bénéficie de la procédure de traitement du surendettement, cela dans une logique de protection.

ACCÉDER AUX INFORMATIONS INSCRITES DANS LES FICHIERS D'INCIDENTS

Toute personne peut interroger gratuitement la Banque de France pour savoir si des incidents sont inscrits à son nom dans les fichiers.

Cette dernière lui communique alors la liste des incidents éventuellement relevés ainsi que le nom des établissements bancaires qui les ont déclarés.

Elle lui explique également comment régulariser la situation auprès de l'établissement déclarant et comment obtenir sa radiation des fichiers. En revanche, la Banque de France ne peut retirer, à son initiative, une personne de ces fichiers : seul l'établissement qui a demandé l'inscription peut l'effectuer.

Pour un accès aux fichiers, le demandeur doit produire une copie recto verso d'une pièce d'identité avec photographie et indication de sa commune de naissance. Si un mandataire transmet la demande, il doit joindre un mandat dûment rempli et signé du demandeur, une copie de sa propre pièce d'identité recto verso avec photo et une copie de celle du demandeur :

- **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> ;
- à un **guichet de la Banque de France**, sur rendez-vous pris au 3414 ou en ligne.

Une demande d'exercice du droit d'accès ne peut être réalisée par téléphone.

Si le demandeur relève une erreur dans les informations inscrites aux fichiers, il peut exercer son droit de rectification uniquement auprès de l'établissement qui en est à l'origine. Dans le cas d'une inscription au FICP consécutive au traitement d'une situation de surendettement, ce droit s'exerce auprès de la Banque de France.

QUE FAIRE EN CAS DE FICHAGE RÉSULTANT D'UNE USURPATION D'IDENTITÉ ?



► Agir face
à l'usurpation
d'identité

Une personne victime d'une usurpation d'identité doit :

1. Déposer plainte, au plus vite, auprès d'un commissariat de police ou d'une brigade de gendarmerie, ou en ligne sur le site internet du ministère de l'Intérieur ;
2. Prévenir sa(ses) banque(s) ;
3. Vérifier si des comptes ont été ouverts en son nom par les fraudeurs, en exerçant le droit d'accès au Fichier national des comptes bancaires et assimilés (Ficoba), sur le site internet www.impots.gouv.fr (Votre espace particulier/Autres services) ;
4. Vérifier toute inscription éventuelle au Fichier central des chèques (FCC) et au Fichier des incidents de remboursement des crédits aux particuliers (FICP), gérés par la Banque de France, en exerçant son droit d'accès.

Cette dernière démarche peut s'accomplir sur le site internet de la Banque de France (à partir de l'[espace personnel](#)), par courrier ou au guichet en prenant préalablement rendez-vous en ligne ou par téléphone au 3414.

À l'issue de cette vérification :

- si la victime de l'usurpation d'identité ne relève aucun fichage, elle doit néanmoins renouveler régulièrement la vérification, car la Banque de France ne peut porter une mention préventive ;
- si elle constate qu'elle est fichée, la Banque de France peut lui communiquer la liste des incidents de paiement enregistrés, avec l'identification des banques qui les ont déclarés.

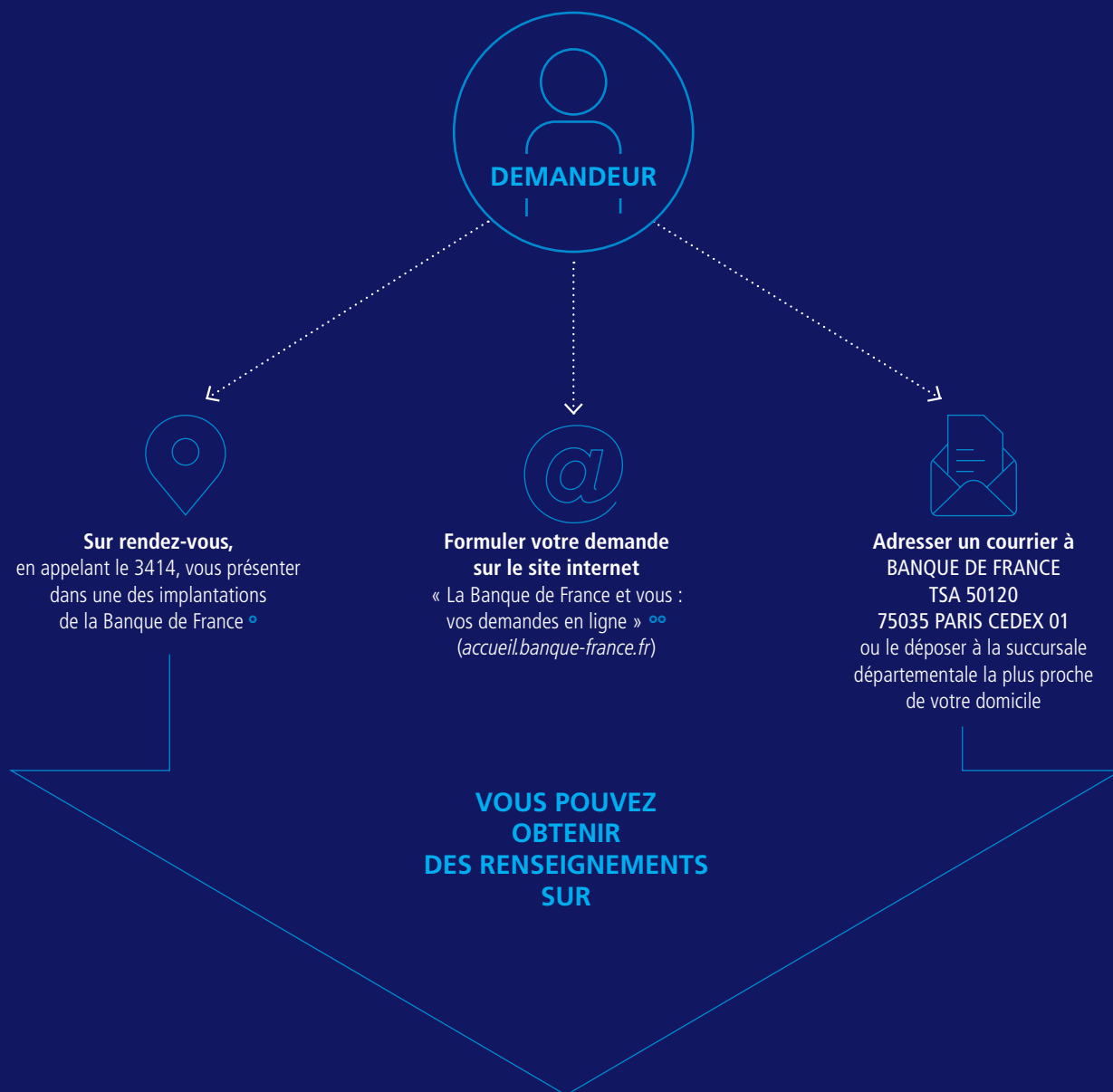
Dans ce dernier cas, la victime doit déposer un dossier pour usurpation d'identité auprès de la Banque de France. Elle joint une copie de sa pièce d'identité, du dépôt de plainte pour usurpation d'identité, ainsi que la liste des incidents contestés et repris dans la plainte.

Sur la base de ces éléments, la Banque de France contacte les établissements à l'origine des inscriptions en fichiers d'incidents. Lorsqu'un établissement reconnaît l'usurpation d'identité, la Banque de France appose une mention particulière dans les fichiers : cette mention signale aux banques qui consultent les fichiers que la victime n'est pas responsable des incidents désignés. La Banque de France peut également délivrer au demandeur une attestation spécifiant l'usurpation, et qui pourra, le cas échéant, l'aider dans ses démarches.

Les particuliers peuvent aussi déposer leur réclamation auprès de l'établissement concerné, qui instruira le dossier et pourra demander à la Banque de France d'apposer la mention d'usurpation.

Enfin, la victime de l'usurpation d'identité peut demander la suppression des inscriptions en fichier(s) d'incidents auprès de l'établissement de crédit concerné. La loi n'autorise pas la Banque de France à radier en propre une inscription dans les fichiers qu'elle gère. Toutefois, au titre de la dimension préventive des fichiers, il convient de maintenir un fichage avec mention « Identité usurpée » pour fournir une information la plus juste auprès de la Place et protéger la victime en cas de récidive de l'usurpateur.

COMMENT SAVOIR SI JE FIGURE DANS LES FICHIERS FCC ET/OU FICP ?



◦  **Munissez-vous d'une photocopie recto verso de votre pièce d'identité,** portant votre photographie et précisant votre commune de naissance

◦◦ Une identification avec FranceConnect est désormais obligatoire pour créer ou accéder à votre espace personnel sécurisé

- Votre situation au FCC/ FICP
- Le nom du déclarant (banque, commission de surendettement)
- La nature de l'inscription (interdiction d'émettre des chèques, retrait de carte bancaire, incident de paiement, dossier de surendettement)
- Les modalités de régularisation
- La date de fin de l'inscription au FCC/FICP en l'absence de régularisation

4

LES DISPOSITIFS DE PROTECTION DES PERSONNES FINANCIÈREMENT FRAGILES

LA DÉTECTION DE LA FRAGILITÉ FINANCIÈRE

Les établissements bancaires doivent identifier les situations de fragilité financière touchant leurs clients, personnes physiques, qui n'agissent pas pour des besoins professionnels. Pour cela, ils doivent disposer d'un mécanisme de détection dans l'objectif de contacter et d'accompagner rapidement les clients concernés afin qu'ils puissent rétablir leur situation et éviter de se retrouver en situation de surendettement.

→ Les critères de détection de la fragilité financière

La banque doit identifier comme fragile toute personne physique qui dispose d'un compte bancaire et n'agit pas pour des besoins professionnels, si elle répond à l'un des critères suivants :

- Elle a déposé un dossier de surendettement déclaré recevable par la commission de surendettement. Dans ce cas, sa banque doit la considérer comme fragile sur la durée de son inscription au Fichier national des incidents de remboursement des crédits aux particuliers (FICP) ;
- Elle est inscrite depuis plus de trois mois consécutifs au Fichier central des chèques (FCC) ;
- Elle est considérée par sa banque comme étant en situation de fragilité financière au regard de ses ressources et des incidents constatés sur son compte. Chaque banque définit ses propres critères pour détecter ses clients fragiles. Ces critères sont publiés sur son site internet, et peuvent également être consultés sur le [site de la Banque de France](#) ;
- Elle répond à l'un des critères supplémentaires introduits par sa banque afin d'identifier plus préventivement les personnes susceptibles de se trouver en fragilité financière. Ces critères supplémentaires sont publiés par les banques sur leurs sites internet.

→ Quelles sont les conséquences pour la personne détectée comme fragile financièrement ?

- La banque doit la prévenir qu'elle est identifiée en situation de fragilité financière.
- Elle doit automatiquement plafonner les frais d'incidents à 25 euros par mois.
- Elle doit lui proposer de souscrire l'offre clientèle fragile (OCF).

LES CRITÈRES...

RÉGLEMENTAIRES	MODULABLES	SUPPLÉMENTAIRES
Définis dans le Code monétaire et financier et applicables de la même manière aux banques	Définis dans le Code monétaire et financier, mais les seuils sont fixés par les banques	Définis volontairement par les banques afin d'identifier de manière plus préventive les personnes susceptibles d'être touchées par la fragilité financière
- Inscription depuis plus de 3 mois consécutifs au Fichier central des chèques (FCC) - Dépôt d'un dossier de surendettement, déclaré recevable par la commission de surendettement À noter → Le client est alors considéré comme fragile pour toute la durée de son inscription au FICP	- Existence d'irrégularités de fonctionnement du compte ou d'incidents de paiement répétés sur une période de 3 mois consécutifs, et en particulier lorsque leur nombre atteint ou dépasse 5 au cours d'un même mois - Montant des ressources portées au crédit du compte À noter → Les critères liés aux irrégularités ou incidents sur le compte et aux montants de ressources sont cumulatifs → Lorsque 5 incidents de paiement ou irrégularités interviennent au cours du même mois, le client doit être considéré comme fragile pendant au moins 3 mois → La banque peut aussi prendre en compte tout élément de nature à occasionner des incidents de paiement, notamment les dépenses portées au débit du compte	Exemple de critères supplémentaires volontairement introduits par des banques : → Ressources au crédit du compte inférieures au seuil de pauvreté → Inscription au FICP (pour un motif autre qu'une situation de surendettement) → Client ayant bénéficié de la procédure de droit au compte

ET LES CONSÉQUENCES de la détection pour un client d'une situation de fragilité financière



La banque prévient son client qu'il est détecté comme fragile financièrement



La banque plafonne les frais d'incidents à 25 euros par mois



La banque doit proposer à son client la souscription de l'offre clientèle fragile

LE PLAFONNEMENT DES FRAIS D'INCIDENTS BANCAIRES

Une personne détectée comme financièrement fragile bénéficie automatiquement du plafonnement à 25 euros par mois de neuf catégories de frais d'incidents bancaires :

- frais d'opposition (blocage) de la carte par la banque ;
- frais de lettre d'information préalable pour chèque sans provision ;
- frais de lettre d'information pour compte débiteur non autorisé ;
- forfait de frais par chèque rejeté pour défaut de provision ;
- frais de rejet de prélèvement pour défaut de provision ;
- frais de non-exécution de virement permanent pour défaut de provision ;
- commission d'intervention ;
- frais suite à la notification par la Banque de France d'une interdiction d'émettre des chèques ;
- frais pour déclaration à la Banque de France d'une décision de retrait de carte bancaire.

Pour tout client détecté comme fragile par sa banque en vertu d'un critère dit réglementaire (inscription au FCC ou dépôt de dossier de surendettement déclaré recevable), le plafonnement des frais est maintenu sur toute la durée du fichage.

À noter

Les frais de saisie sur compte bancaire ne sont en principe pas inclus dans le plafonnement.

Lorsque cinq incidents de paiement ou irrégularités interviennent au cours du même mois, et que le client répond au seuil de ressources créditées en compte défini par sa banque, ce dernier doit être considéré comme fragile pendant au moins trois mois.

L'OFFRE SPÉCIFIQUE CLIENTÈLE FRAGILE

L'offre clientèle fragile (OCF), facturée au plus 3 euros par mois, vise à réduire les risques d'incidents sur le compte et à limiter les frais correspondants.

Les frais d'incidents bancaires sont ainsi plafonnés à 20 euros par mois et 200 euros par an (cf. supra, liste des frais concernés). Par contre, ce plafonnement ne s'applique pas, en principe, aux frais liés aux saisies à tiers détenteur (SATD) ou aux saisies-attributions.

L'offre permet entre autres de consulter et gérer son compte par internet, de disposer d'une carte de paiement à autorisation systématique (CPAS) pour paiements et retraits, de réaliser quatre virements par mois, dont au moins un permanent, d'obtenir deux chèques de banque par mois, de régler par prélèvement automatique. En revanche, l'offre n'inclut en principe ni chéquier ni découvert autorisé.

À noter

Cette offre peut être souscrite par tout client qui ne répond pas aux critères de la fragilité financière, mais qui s'estime dans cette situation, en s'adressant à son agence bancaire.

Les établissements bancaires doivent contacter leurs clients identifiés fragiles pour leur proposer cette offre, qu'ils sont libres d'accepter ou non. Les bénéficiaires de l'OCF peuvent résilier la souscription à tout moment.



► Le plafonnement des frais bancaires et l'offre clientèle fragile



Pour aller plus loin...

En complément de la détection de fragilité financière sur une base « avérée », les banques mettent de plus en plus en place des dispositifs de détection précoce.

Ces dispositifs, qui intègrent généralement des fonctions d'intelligence artificielle, ont pour objectif d'identifier les clients qui pourraient basculer dans une situation de fragilité financière avérée ou de surendettement, à un horizon déterminé (couramment six mois ou un an).

Le plus souvent, les conseillers bancaires contactent alors les clients ainsi détectés pour effectuer un point sur leur situation et trouver, le cas échéant, des solutions pour éviter toute aggravation.

5

LA PROCÉDURE DE TRAITEMENT DU SURENDETTEMENT



► Comprendre la procédure de surendettement

La procédure de traitement du surendettement est un service public, mis en œuvre par la Banque de France. Dans chaque département siège une commission de surendettement, dont la Banque de France assure le secrétariat.

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

Si la commission de surendettement accepte le dossier, elle en informe les créanciers. Durant toute la procédure, les dettes sont gelées, les intérêts sur emprunts cessent de courir et les saisies sont suspendues. Aucuns frais de rejet de prélèvement ne peuvent être facturés. La commission recherche la solution la plus adaptée à la situation du débiteur : moratoire (suspension de règlement de la dette pendant un temps défini), révision des conditions de remboursement (rééchelonnement de la dette, réduction de taux d'intérêt, etc.) ou effacement des dettes si la situation du débiteur ne peut pas s'améliorer.

CONDITIONS D'ÉLIGIBILITÉ À LA PROCÉDURE DE TRAITEMENT DU SURENDETTEMENT

À noter

En raison de leur activité professionnelle, certaines personnes physiques ne peuvent bénéficier directement de la procédure de surendettement, car elles relèvent des procédures collectives régies par le Code de commerce. Ainsi, 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, le cas échéant, transmettra leur dossier à la commission de surendettement compétente.

Pour pouvoir bénéficier de la procédure, les conditions légales suivantes (article L. 711-1 du Code de la consommation) doivent être réunies :

- être une personne physique ;
- se trouver dans l'impossibilité manifeste de faire face à l'ensemble de ses dettes (professionnelles et non professionnelles) ;
- être de bonne foi.

La loi s'applique 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 et qui ont contracté des dettes professionnelles et non professionnelles auprès de créanciers établis en France (art. L. 711-2 du Code de la consommation).

DÉPOSER UN DOSSIER DE SURENDETTEMENT

Le dossier peut être déposé en ligne, par courrier ou à un guichet de la Banque de France.



► Dossier
de surendettement

→ Dépôt en ligne

Le dépôt en ligne est ouvert aux particuliers qui ne sont pas placés sous mesures de protection juridique.

- Compléter le formulaire de déclaration

Le déposant doit disposer d'un identifiant [France Connect](#). Il crée ensuite son espace personnel sur le [site de la Banque de France](#) et suit les instructions fournies en « Déposer un dossier de surendettement en ligne ». Chaque rubrique doit être renseignée et il convient d'enregistrer régulièrement les données saisies.

- Joindre les pièces justificatives et signer le dossier

La liste des justificatifs nécessaires est consultable [en ligne](#). Le dossier complété peut être signé en ligne (par le bouton « Confirmer ») ; il est alors pris en compte à la Banque de France.

→ Dépôt par courrier ou au guichet

- Compléter le formulaire de déclaration

Ce formulaire CERFA peut être téléchargé [en ligne](#), retiré à un [guichet de la Banque de France](#) ou obtenu par courrier (sur demande sur le [site de la Banque de France](#) ou appel au 3414). Le demandeur doit le signer.

- Joindre les pièces justificatives

La liste des justificatifs nécessaires est consultable [en ligne](#). Il est important de ne joindre que des copies, comme les documents ne sont pas restitués.

- Joindre une lettre décrivant la situation

- Transmettre le dossier à la Banque de France :

- par **courrier simple**, à l'adresse suivante :
BANQUE DE FRANCE
Surendettement
TSA 41217
75035 PARIS CEDEX 01 ;

- à un **guichet de la Banque de France**, sur rendez-vous pris au 3414 ou en ligne.

LE TRAITEMENT D'UN DOSSIER DE SURENDETTEMENT

À noter

La procédure de traitement du surendettement ne prend pas en compte toutes les dettes. Les dettes alimentaires, les dettes pénales (amendes et dommages-intérêts liés à condamnation) et certaines dettes fiscales par exemple sont exclues.

Après remise du dossier, la Banque de France signale au déposant si une information ou un justificatif manque (qui peut dorénavant être ajouté en ligne dans l'[espace personnel](#)). Le secrétariat de la commission de surendettement instruit ensuite le dossier et le présente à la commission. Celle-ci décide de son acceptation ou non (dossier « recevable » ou « irrecevable »), dans un délai de trois mois à partir de la date du dépôt du dossier.

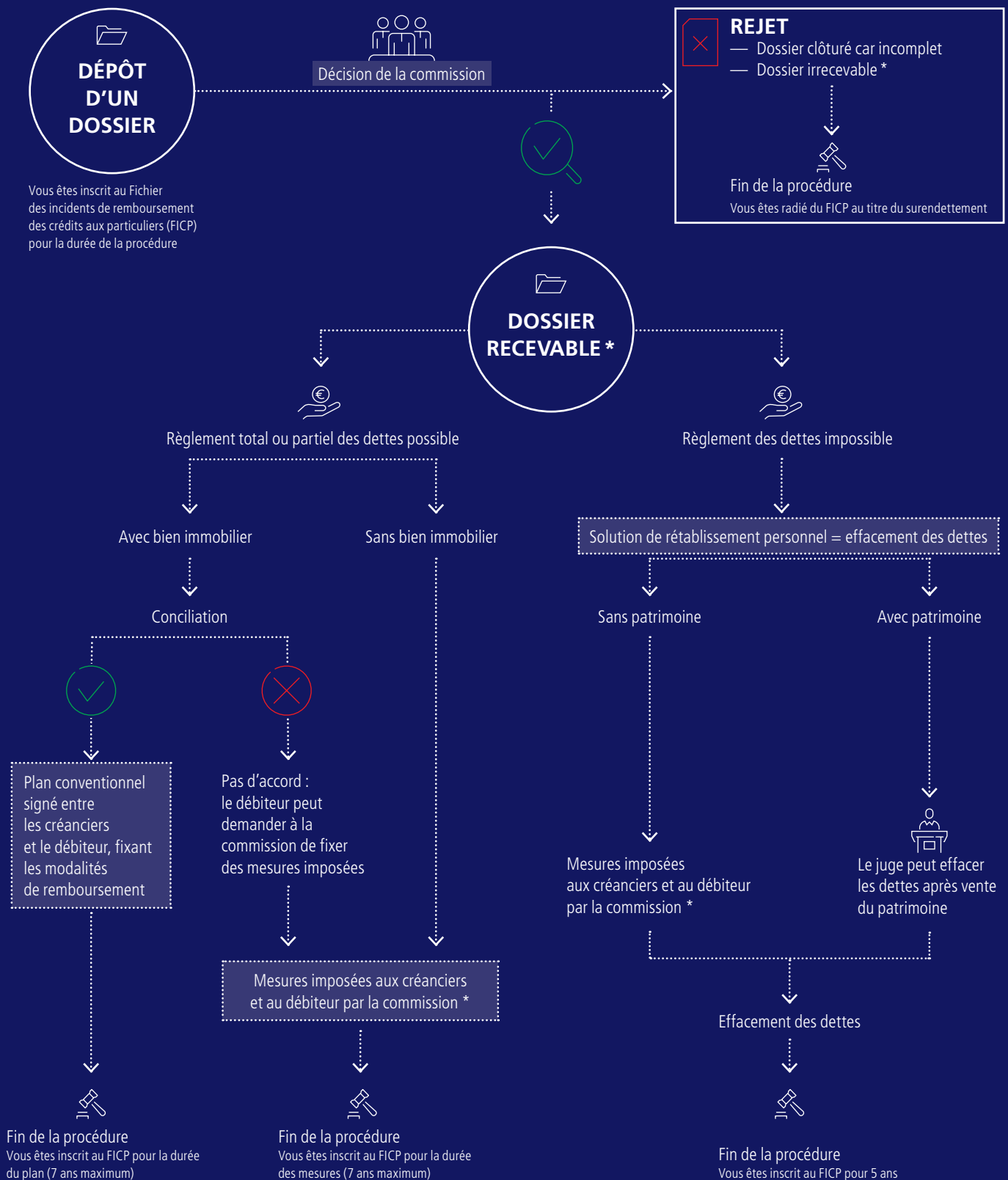
Une décision de recevabilité déclenche les mesures de protection prévues à la procédure (comme la suspension de procédures de saisie). Les créanciers sont informés et doivent fournir à la commission toutes informations complémentaires sur leurs créances.

La commission décide alors si elle oriente le dossier vers des mesures de rééchelonnement de dettes (si la situation financière du déposant le permet) ou vers des mesures d'effacement (dites de rétablissement personnel). En général, le traitement d'un dossier se déroule sur une période de quatre à six mois, selon sa complexité.

Si des mesures de rééchelonnement sont décidées, le déposant doit 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 œuvre du plan de remboursement, le cas échéant.

Traitement du surendettement



* Vos créanciers et vous-même avez la possibilité de contester la décision de la commission devant le juge.

6

LE SERVICE INFO BANQUE-ASSURANCE DE LA BANQUE DE FRANCE



► Info
Banque-Assurance

Dans le cadre de son service Info Banque-Assurance, la Banque de France répond aux questions des particuliers 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, pour lui en donner une meilleure compréhension. Le service Info Banque-Assurance informe aussi sur les actions possibles ou les interlocuteurs adéquats à saisir.

En revanche, la Banque de France n'apporte pas de conseils juridiques ou financiers. Elle n'a pas non plus qualité pour intervenir dans les litiges qui peuvent survenir entre un établissement de crédit et un particulier.

Le service Info Banque-Assurance peut renseigner par exemple sur :

- la démarche à suivre si un paiement est débité sur le compte sans en être à l'origine ;
- les règles applicables en matière de frais bancaires ;
- les règles d'ouverture d'un livret bancaire ;
- la conduite à tenir en cas de litige avec un banquier ou un assureur.

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

Elle oriente aussi, au besoin, vers l'interlocuteur compétent pour traiter la difficulté.

Le service Info Banque-Assurance peut être contacté :

- **en ligne**, sur le site <https://accueil.banque-france.fr> ;
- **par téléphone**, au 3414 ;
- **par courrier**, à l'adresse suivante :
BANQUE DE FRANCE
TSA 50120
75035 PARIS CEDEX 01
- à un **guichet de la Banque de France**, sur rendez-vous pris au 3414 ou en ligne.

LA CELLULE ALERTE INCLUSION

La cellule alerte inclusion est un point de contact national que seuls une association, un travailleur social, un centre communal d'action sociale (CCAS) ou une entité labellisée Point conseil budget (PCB) peuvent saisir dans le cadre de leur accompagnement de particuliers confrontés à des difficultés en matière d'inclusion financière.



► Cellule
alerte inclusion

Elle peut être sollicitée pour des questions relatives à :

- la détection d'une situation de fragilité financière ;
- l'accès à l'offre spécifique clientèle fragile (OCF) ;
- l'absence de plafonnement de frais d'incidents bancaires ;
- la mise en œuvre de la procédure de droit au compte au nom d'un particulier accompagné.

La cellule est rattachée à la direction des Services aux particuliers de la Banque de France et opère pour le compte de l'Observatoire de l'inclusion bancaire (OIB).

L'analyse des dossiers remis doit permettre de présenter à l'Observatoire les principales difficultés rencontrées sur le terrain, afin de déterminer, si nécessaire, des solutions d'ordre général.

Cette cellule n'est pas un organe de traitement des réclamations ou de médiation. L'informer ne prive pas l'intéressé de son droit de formuler une réclamation auprès de sa banque s'il souhaite une réponse individualisée.

Toute saisine de la cellule alerte inclusion doit comporter une [autorisation écrite](#) accordée par le particulier à l'association qui l'accompagne pour transmettre son dossier à la Banque de France.

La cellule alerte inclusion peut être contactée :

- **par courriel**, à cellulealerteinclusion@banque-france.fr ;
- **par courrier**, à l'adresse suivante :
BANQUE DE FRANCE
Cellule alerte inclusion
CC S3D-1173
39 rue Croix-des-Petits-Champs
75049 PARIS CEDEX 01.

LES CONSEILS DÉPARTEMENTAUX DE L'INCLUSION FINANCIÈRE ET LES CORRESPONDANTS INCLUSION FINANCIÈRE



► Correspondants inclusion financière et membres des CDIF

Dans chaque département, la Banque de France réunit et préside un conseil départemental de l'inclusion financière (CDIF), qui est un lieu de concertation entre les acteurs locaux de l'inclusion financière (associations, banques et acteurs publics) et un relais sur le terrain de l'Observatoire de l'inclusion bancaire (OIB).

→ Les objectifs des conseils départementaux de l'inclusion financière

Relais de l'OIB dans les territoires, chaque CDIF capte au niveau local les préoccupations et attentes en matière d'inclusion financière. Il contribue également à mieux faire connaître les services de la Banque de France à destination des particuliers et des travailleurs sociaux, ainsi qu'à favoriser la coopération entre acteurs au bénéfice des personnes en difficulté financière.

→ Les membres des conseils départementaux de l'inclusion financière

Le directeur départemental de la Banque de France préside le CDIF. Le secrétaire du conseil est le correspondant inclusion financière (CORIF) désigné pour le département (*cf. infra*).

Le directeur départemental de la Banque de France peut inviter entre 10 et 20 personnes à siéger au CDIF, avec notamment :

- pour l'univers social :
 - un représentant départemental de chaque association ou organisme social membre de l'OIB ;
 - un membre de la commission de surendettement représentant les associations familiales et les consommateurs ;
 - un membre qualifié en économie sociale et familiale ;
 - un représentant de chaque Point conseil budget (PCB) du département ;
- pour l'univers bancaire :
 - un représentant du comité local des banques ;
 - un représentant d'une ou de plusieurs banques ;
 - un représentant des créanciers à la commission de surendettement, issu d'une banque teneuse de comptes ;

- pour l'univers public :
 - un représentant de la direction départementale des Finances publiques (DDFiP) ;
 - un représentant des services de l'État en charge de la Cohésion sociale dans le département ;
 - un représentant des services sociaux du conseil départemental.

Il peut inviter d'autres structures, à titre permanent ou exceptionnel.

→ Les correspondants inclusion financière

Des correspondants inclusion financière (CORIF), désignés au sein de la Banque de France, 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 dispositifs d'inclusion financière.



► Les correspondants inclusion financière

Présents dans tous les départements métropolitains, ils sont leurs interlocuteurs locaux.

Ils informent et orientent gratuitement.

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 ;
- informations 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, numéro du département).

Pour aller plus loin...

L'Observatoire de l'inclusion bancaire (OIB) est issu de la loi bancaire du 26 juillet 2013 et du Plan pluriannuel de lutte contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale.

Il est présidé par le gouverneur de la Banque de France.

Cet observatoire a pour mission de suivre les pratiques des établissements de crédit en matière d'inclusion bancaire, en particulier à l'égard des populations financièrement fragiles.

Il est chargé de collecter auprès des établissements de crédit des informations relatives à l'accès et à l'usage des services bancaires, ainsi qu'à leurs pratiques en matière d'inclusion bancaire. Il est également chargé de définir, produire et analyser des indicateurs d'inclusion bancaire, et publie un rapport annuel sur la mise en œuvre de ses missions.

LE SITE INTERNET DE LA BANQUE DE FRANCE



► À votre service

La Banque de France est présente pour vous accompagner, particulier ou intervenant social, et met à votre disposition sur son site internet un ensemble d'informations, de ressources documentaires et de services.

La rubrique « À votre service » vous renseigne ainsi sur la procédure de traitement du surendettement, la procédure de droit au compte, les fichiers d'incidents bancaires, la détection de la fragilité financière, le plafonnement des frais d'incidents, l'offre clientèle fragile, le microcrédit. Elle vous informe également, de façon neutre, sur les différents produits et services bancaires ou d'assurance, de même que sur la réglementation et les pratiques les plus courantes.

[Accueil](#) > [À votre service](#)

À votre service

Vous êtes un particulier, un intervenant social, une entreprise, une banque centrale, une institution publique, une banque, une assurance ou un prestataire fiduciaire, la Banque de France est présente pour vous accompagner

Vous êtes un particulier

Particuliers : vous orienter et vous accompagner dans vos démarches En savoir plus	Faire face à des difficultés financières ou à des dettes En savoir plus	Faire valoir votre droit au compte bancaire En savoir plus
--	---	--



Vous êtes un intervenant social

Vous aider dans vos missions d'intervenant social En savoir plus	Comprendre la procédure de surendettement En savoir plus	Annuaire des acteurs du microcrédit En savoir plus
--	--	--



4 FAÇONS DE NOUS JOINDRE



DANS LA BANQUE DE FRANCE
LA PLUS PROCHE de chez vous,
prioritairement sur rendez-vous
Nos unités vous accueillent
du lundi au vendredi
Consultez-nous pour les horaires précis



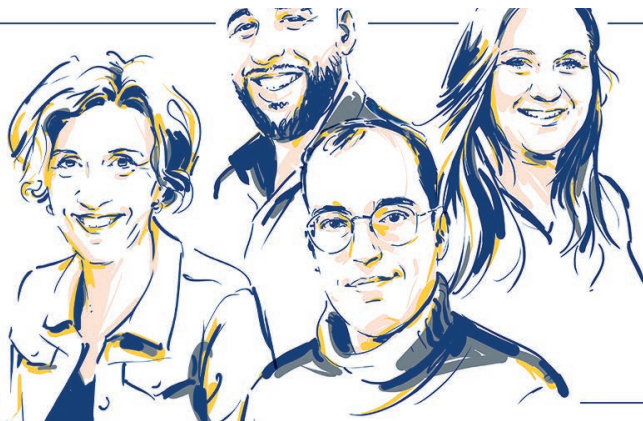
PAR TÉLÉPHONE
3414
« **Allô Banque de France** »
Du lundi au vendredi de 8h à 18h



SUR NOTRE SITE INTERNET
www.banque-france.fr
À votre service



PAR COURRIER
Pour toutes demandes
Banque de France
TSA 50120
75035 Paris Cedex 01



**LES CONSEILLERS DE LA
BANQUE DE FRANCE SONT
LÀ POUR VOUS AIDER.**



3414

La Banque de France
à votre service.



Le présent guide est en libre téléchargement
sur le site internet de la Banque de France

<https://www.banque-france.fr/fr/a-votre-service/intervenants-sociaux>

Janvier 2025



www.banque-france.fr