



# LA BANQUE DE FRANCE AU SERVICE DE L'INCLUSION BANCAIRE DES PARTICULIERS

## MODALITÉS D'EXERCICE DE NOS ACTIVITÉS EN JUIN 2020

DIRECTION GÉNÉRALE DES SERVICES À L'ÉCONOMIE ET DU RÉSEAU  
DIRECTION DES PARTICULIERS



PUBLIC



# LA BANQUE DE FRANCE A ADAPTÉ LES MODALITÉS D'EXERCICE DE SES MISSIONS D'INCLUSION POUR EN ASSURER LA CONTINUITÉ PENDANT LA PÉRIODE DE CONFINEMENT

## Pour mémoire, diffusion d'un communiqué de presse le 19 mars et message aux intervenants sociaux du 10 avril 2020

En complément du communiqué de presse du 19 mars (<https://www.banque-france.fr/communique-de-presse/la-banque-de-france-assure-la-continuite-de-ses-services-aux-particuliers-et-aux-entreprises-durant>), je vous informe que toutes les procédures d'inclusion au service des particuliers (surendettement, droit au compte, droit d'accès aux fichiers d'incidents, informations générales sur les questions banque/assurance) continuent de fonctionner à la Banque de France en période d'urgence sanitaire.

Nos dispositifs ont été adaptés pour garantir la meilleure accessibilité possible aux services, dans le strict respect des consignes de confinement pour toutes et tous. Les équipes de la Banque de France sont mobilisées en télétravail.

- Les commissions de surendettement fonctionnent selon le calendrier normal. Elles se réunissent virtuellement, à distance, en mode audio/visio/consultation écrite. Elles assurent en priorité la recevabilité des demandes pour protéger le demandeur.
- Si l'accueil du public n'est plus assuré aux guichets de nos succursales en période de confinement, les services de la Banque de France restent accessibles par téléphone avec un numéro unique (03 20 91 20 20) et un dispositif de rappel.
- Il est toujours possible de déposer un dossier de surendettement (téléchargeable ou imprimable à partir du site internet), en l'envoyant par courrier postal à l'adresse TSA 41217- 75035 Paris Cedex 01 avec ses justificatifs .
- Le meilleur moyen de réaliser les autres démarches (droit au compte, droit d'accès aux FCC FICP, questions Infobanque) est de créer son espace personnel sur le site de la Banque de France. La réponse à la demande formulée sera communiquée directement sur cet espace.
- Pour celles et ceux qui n'ont pas accès au numérique, le courrier postal et le téléphone permettent de réaliser les différentes démarches
- Une foire aux questions spécifique (<https://particuliers.banque-france.fr/mesures-exceptionnelles-liees-la-crise-sanitaire-foire-aux-questions> ) apporte aux particuliers et aux intervenants sociaux des réponses concrètes et pratiques sur les questions d'accessibilité et de continuité.



# DEPUIS LE DÉBUT DU MOIS DE JUIN, LES DIFFÉRENTS DISPOSITIFS ET LES MODALITÉS D'ACCUEIL DU PUBLIC ONT ÉTÉ TRÈS LARGEMENT RÉTABLIS DANS UNE CONFIGURATION PLUS HABITUELLE

**Un courriel a été adressé par la direction des particuliers aux intervenants sociaux participant au réseau de PCB et aux associations membres de l'OIB (CLCV, Croix Rouge, Secours Catholique, UNAF, UFC Que Choisir, UNCCAS ) le 10 juin 2020**

Objet : Point d'actualité sur les modalités d'exercice des missions d'inclusion par la Banque de France début juin 2020

Les dispositifs de continuité mis en place fin mars par la Banque de France ont permis de faire fonctionner les différentes procédures d'inclusion au service des particuliers (surendettement, droit au compte, droit d'accès aux fichiers d'incidents, informations générales sur les questions banque/assurance) pendant la période de confinement selon des modalités adaptées aux circonstances sanitaires (cf. mon message du 10 avril).

J'ai le plaisir de vous informer que ces différents dispositifs et les modalités d'accueil du public ont été très largement rétablis dans une configuration plus habituelle depuis le début du mois de juin...



# LES DÉMARCHES EN LIGNE EFFECTUÉES À PARTIR DE L'ESPACE PERSONNEL

## Des démarches en ligne accessibles et rapides

Pour limiter les déplacements et faciliter les démarches, l'espace personnel créé sur le site internet de la Banque de France, reste le meilleur moyen, pour ceux qui le peuvent, d'adresser:

- une demande de droit au compte,
- un droit d'accès aux fichiers d'incidents -FCC FICP FNCI-
- une question portant sur un compte bancaire ou un contrat d'assurance.

La réponse à la demande formulée est communiquée directement sur cet espace : <https://accueil.banque-france.fr/index.html#/accueil>



# L'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

## L'accueil téléphonique permet de répondre à de nombreuses interrogations

- La centralisation, des appels sur un numéro unique a pris fin
- Les numéros d'appel locaux sont rétablis <https://www.banque-france.fr/la-banque-de-france/nous-connaître/implantations-de-la-banque>
- La plateforme ABEIS reste pour le moment inaccessible, le répondeur du 0811 réoriente les appels vers le centre de contact des Hauts de France qui apporte les réponses



## Deux adresses postales TSA doivent être utilisées pour nous adresser

- Un dossier de surendettement (téléchargeable et imprimable sur le site internet), en l'envoyant par courrier postal à l'adresse

**TSA 41217- 75035 Paris Cedex 01**

avec ses justificatifs. Il n'est désormais plus possible d'adresser un dossier par courriel à une boîte surendettement, l'ouverture d'un portail « déposants » permettant d'effectuer un dépôt de dossier en ligne reste prévue en fin d'année 2020.

- Toute autre demande (droit au compte, droit d'accès aux fichiers d'incidents) à l'adresse

**TSA 50120 75035 PARIS CEDEX 01**



# LE SURENDETTEMENT

## La procédure est opérationnelle

- Les commissions de surendettement fonctionnent normalement. Elles se réunissent si besoin à distance.
- La procédure temporaire autorisant le dépôt par mail, utilisée par plus de 800 familles pendant la crise – mais seulement une douzaine la première semaine de juin – est abandonnée au bénéfice des modalités habituelles de dépôt. Il reste toutefois possible de télécharger et imprimer son dossier à partir du site internet de la Banque de France, sur lequel une FAQ grand public dédiée à la gestion en période de crise sanitaire est régulièrement actualisée
- Un courrier a été adressé très largement aux créanciers le 2 juin afin de les inviter à accepter les demandes de reports de mensualités en fin de mesure pour les personnes en cours de désendettement qui sont fragilisées par la situation actuelle, et ce afin d'éviter des redépôts de dossiers.



# LE SURENDETTEMENT

Le traitement des dossiers (en partie gelé après l'admission des dossiers en recevabilité, durant la période de confinement) a repris, y compris les relations avec les tribunaux, sous réserve des contraintes de l'ordonnance 2020-306, complétée par les ordonnances 2020-427 et 2020-560 :

- ✓ La validation définitive des mesures ne pourra pas intervenir avant la fin du délai de contestation (période juridiquement protégée PJP + 30 jours, soit jusqu'au 24 juillet)
- ✓ Les délais de recours et contestation habituels courant durant la période juridiquement protégée (du 12 mars au 23 juin inclus) recommencent à courir (dans leur totalité) à compter du 24 juin (15 jours pour la recevabilité et l'irrecevabilité et 30 jours pour les contestations)
- ✓ Pour les personnes en cours de remboursement de leur plan ou mesures de surendettement n'ayant pu honorer une ou plusieurs échéances de leur plan, les créanciers concernés retrouvent la possibilité de prononcer la caducité au terme de la période juridiquement protégée (23 juin inclus) sous un délai amputé du délai d'effet de la clause résolutoire déjà écoulé avant la PJP. Un courrier signé du directeur général des services à l'économie et du réseau a été adressé à près de 500 créanciers, les incitant à accepter les demandes de report de mensualités au bénéfice de ces personnes fragilisées





# LE DROIT AU COMPTE LES DROITS D'ACCÈS AUX FICHIERS

## Rétablissement de l'ensemble des procédures en place avant le confinement

- Depuis le 3 juin dernier, les demandes de droit au compte doivent de nouveau être traitées dans les conditions en vigueur avant le confinement (demande/désignation)
- Les droits d'accès aux fichiers et les questions d'usurpations d'identité fonctionnent selon les procédures habituelles



# MICROCRÉDIT

Reprise possible au dernier trimestre 2020 du cycle des rencontres régionales du microcrédit afin de promouvoir le microcrédit comme un des outils de sortie de crise.