

LA BANQUE DE FRANCE  
VOUS INFORME

Associations, CCAS, Points Conseil Budget

Un particulier se présente à vous avec une difficulté en matière d'**inclusion bancaire** ?  
Sa situation vous paraît anormale ?

Un réflexe : **la Cellule Alerte Inclusion**

# NON-DÉTECTION D'UNE SITUATION DE FRAGILITÉ, DIFFICULTÉ D'ACCÈS À L'OFFRE SPÉCIFIQUE, ABSENCE DE PLAFONNEMENT DES FRAIS D'INCIDENTS BANCAIRES

LA CELLULE ALERTE INCLUSION, C'EST UN POINT DE CONTACT  
ACCESSIBLE AUX ASSOCIATIONS, CCAS ET POINTS CONSEIL BUDGET

## QUI EST CONCERNÉ ?

Cette cellule peut être saisie uniquement par l'intermédiaire d'une association, d'un CCAS ou d'une entité labellisée Point Conseil Budget dans le cas de dossiers individuels comportant des difficultés liées à :

- la détection d'une situation de fragilité,
- l'accès à l'offre spécifique,
- l'absence de plafonnement des frais d'incidents bancaires.

## SA MISSION ?

La Cellule Alerte Inclusion est rattachée à la direction des Particuliers de la Banque de France, et opère pour le compte de 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 favoriser si nécessaire la mise en œuvre de solutions générales.

Attention, la CAI 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 à sa demande.

## COMMENT LA SAISIR ?

Toute saisine de la Cellule Alerte Inclusion doit comporter une autorisation écrite donnée par le particulier à l'association de transmettre son dossier à la Banque de France.

### La Cellule Alerte Inclusion peut être contactée :

- PAR VOIE POSTALE : Banque de France  
Service Accueil Inclusion Financière  
Cellule Alerte Inclusion  
CC - 18-1448  
75049 Paris Cedex 01
- PAR COURRIEL : [cellulealerteinclusion@banque-france.fr](mailto:cellulealerteinclusion@banque-france.fr)

