

**ARRÊTÉ N° A – 2020 – 07 DU CONSEIL GÉNÉRAL  
DU 27 NOVEMBRE 2020**

relatif au téléservice dénommé « VOS DEMANDES EN LIGNE »

**LE CONSEIL GÉNÉRAL DE LA BANQUE DE FRANCE,**

Vu le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données ;

Vu la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiée ;

Vu les articles L. 112-8 et suivants du code des relations entre le public et l'administration relatifs au droit de saisine par voie électronique ;

Vu l'ordonnance n° 2005-1516 du 8 décembre 2005 modifiée relative aux échanges électroniques entre les usagers et les autorités administratives et entre les autorités administratives ;

Vu le décret n°2016-685 du 27 mai 2016 autorisant les téléservices tendant à la mise en œuvre du droit des usagers de saisir l'administration par voie électronique ;

Vu les articles L. 131-85 et L. 131-86 et L. 312-1 du code monétaire et financier ;

Vu le livre VII du code de la consommation ;

Vu l'arrêté n° A – 2017 – 11 du conseil général du 27 octobre 2017 ;

Après en avoir délibéré dans sa séance du 27 novembre 2020,

**ARRÊTE :**

**Article 1<sup>er</sup> :** La Banque de France gère un traitement automatisé de données à caractère personnel dont l'objet est de mettre à disposition des usagers un téléservice dénommé « VOS DEMANDES EN LIGNE ». Celui-ci remplace le téléservice dénommé MODAC WEB mis en œuvre par l'arrêté du Conseil Général susvisé. L'utilisation de ce téléservice est facultative et gratuite.

**Article 2 :** « VOS DEMANDES EN LIGNE » a pour finalités de permettre aux usagers de déposer en ligne des demandes relatives à l'exercice du droit au compte ou à l'accès à certains fichiers gérés par la Banque de France, de déposer une demande de traitement de situation de surendettement ainsi que de demander des informations d'ordre général sur l'assurance, la banque, l'épargne, les moyens de paiement, les procédures de surendettement et de droit au compte. Il permet également de déclarer des chèques irréguliers ou volés, de signaler une usurpation d'identité et de prendre des rendez-vous auprès d'un guichet de la Banque de France. Il permet par ailleurs l'élaboration de statistiques non nominatives.

**Article 3 :** Les catégories de données à caractère personnel enregistrées diffèrent selon la nature de la demande. Elles peuvent être les suivantes :

- État civil, identité et données d'identification (nom de naissance et d'usage, prénom, date et lieu de naissance, genre) ;
- Coordonnées (adresse postale, électronique, numéro de téléphone fixe ou portable) ;
- Situation familiale et professionnelle ;

- Situation économique et financière (revenus, numéro d'allocataire CAF ou MSA, éléments actifs et passifs du patrimoine, nom et adresse des créanciers) ;
- Données de connexion.

**Article 4 :** Les destinataires ou catégories de destinataires habilités à recevoir communication des données précitées sont les agents de la Banque de France, à raison de leurs attributions respectives et dans la limite de leur besoin d'en connaître.

**Article 5 :** Les droits d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation et d'opposition pour des raisons tenant à sa situation particulière, ainsi que le droit de définir des directives relatives au sort de ses données à caractère personnel après son décès, prévus par les articles 49 et suivants de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 s'exercent auprès des unités du réseau de la Banque de France, de ses bureaux d'accueil et d'information ou par courrier à l'adresse suivante :

Banque de France – Direction des Particuliers  
39 rue Croix-des-Petits-Champs  
75049 PARIS CEDEX 01

Le présent traitement peut être mis en relation avec d'autres applications informatiques mises en œuvre par la Banque de France pour instruire la demande ou répondre à l'utilisateur.

**Article 6 :** Les données à caractère personnel recueillies auprès de l'utilisateur et enregistrées dans son espace personnel sont conservées pendant toute la durée de validité du compte car elles sont nécessaires au traitement de ses demandes et prises de rendez-vous. À défaut de connexion à cet espace personnel pendant une durée d'un an, le compte et les données y figurant sont supprimés. Elles sont conservées dans les serveurs informatiques de la Banque de France pendant une année supplémentaire à compter de la suppression du compte.

L'historique des demandes effectuées et des rendez-vous pris par l'utilisateur, les réponses apportées par la Banque de France aux demandes de l'utilisateur ainsi que les traces informatiques correspondantes sont conservés dans les systèmes de traitements informatiques de la Banque de France pendant l'année en cours et l'année suivante, notamment à des fins probatoires.

Les données relatives à une demande de traitement d'une situation de surendettement sont conservées dans l'espace personnel de l'utilisateur pendant une durée maximale de 6 mois à compter du début de la saisie du dossier et sont supprimées de cet espace dès confirmation de la transmission du dossier aux services de la Banque de France chargés du secrétariat des commissions de surendettement. Les traces informatiques correspondantes sont conservées pendant l'année en cours et l'année suivante.

En cas de litige, l'ensemble des données précitées sont susceptibles d'être conservées le temps de la résolution de ce litige et jusqu'à l'expiration des délais de prescription et/ou de voies de recours.

**Article 7 :** Les modalités d'accès au téléservice, de dépôt des demandes et les dispositions relatives à la sécurité des données sont détaillées dans les conditions générales d'utilisation publiées sur le site internet de la Banque de France.

Pour le dépôt d'une demande de traitement de sa situation de surendettement, le téléservice met en œuvre un dispositif de signature électronique qui présente les caractéristiques prévues à la 1ère phrase du 2ème alinéa de l'article 1367 du code civil, c'est-à-dire celles d'un procédé fiable d'identification garantissant son lien avec

l'acte auquel elle s'attache. La politique de signature électronique de la Banque de France est publiée à l'adresse suivante :

[http://www.banque-france.fr/igc/signature/ps/ps\\_1\\_2\\_250\\_1\\_115\\_200\\_304\\_1.pdf](http://www.banque-france.fr/igc/signature/ps/ps_1_2_250_1_115_200_304_1.pdf)

Pour signer le formulaire de dépôt en ligne de dossier de surendettement, l'utilisateur doit obligatoirement s'identifier avec FranceConnect. Le formulaire généré à partir des données saisies est scellé par le cachet électronique de la Banque de France. La signature est effectuée avec ce même cachet, et associe les données FranceConnect de l'utilisateur, le condensat du formulaire, la date et heure à laquelle la signature est apposée, le condensat et l'identifiant de la politique de signature. Le tout est restitué dans un fichier de preuve lui-même scellé avec le cachet électronique de la Banque de France.

Le téléservice a fait l'objet d'une homologation de conformité au Règlement Général de Sécurité.

**Article 8 :** L'arrêté n° A-2017-11 du 27 octobre 2017 est abrogé.

**Article 9 :** Le Gouverneur de la Banque de France est chargé de l'exécution du présent arrêté qui sera publié au registre de publication officiel de la Banque de France. Les présentes dispositions prennent effet à compter de leur publication.

Fait à Paris le 27 novembre 2020

Pour le Conseil général :

Le Gouverneur de la Banque de France, Président

François VILLEROY de GALHAU