

RÉGION GRAND-EST
SUCCURSALE DE TROYES

MAIRIE - VOUÉ
MONSIEUR LE MAIRE
M. ALAIN STEINMANN
43 ROUTE IMPÉRIALE
10150 VOUÉ

Troyes, le 6 mars 2023

Monsieur le Maire,

La Banque de France exerce des missions de services publics en faveur des particuliers qui rencontrent des difficultés financières : traitement des situations de surendettement, procédure de droit au compte bancaire, droit d'accès aux fichiers d'incidents de paiement (crédits, chèques, cartes), mais également sur les informations générales de la réglementation et des droits des consommateurs en matière bancaire (moyens de paiement, comptes et frais,...), d'assurance ou encore sur le microcrédit.

Attachée à ce que ces services publics soient connus et accessibles pour nos concitoyens, la Banque de France met à leur disposition un accueil multicanal :

- dans nos unités (prioritairement sur rendez-vous), à la Succursale de Troyes du lundi au vendredi
- par téléphone : avec notre numéro unique 3414, du lundi au vendredi, de 8h à 18h (appel non surtaxé)
- par courrier postal
- ou en ligne sur notre site internet : <https://www.banque-france.fr/>, (espace particuliers / inclusion financière)

En 2022, ce sont près d'1,5 millions de demandes qui nous ont été adressées par l'un de ces canaux. Nous veillons à répondre rapidement aux sollicitations (*taux de décroché auprès de notre numéro unique 3414 au dernier trimestre 2022 : > 85% ; les rendez-vous à nos guichets sont fixés en règle générale sous 4 jours ouvrés*) et nous attachons à la qualité de service (*en 2022, 93% des usagers interrogés se sont déclarés satisfaits*).

En complément, la Banque mène actuellement une expérimentation de partenariat avec les espaces « France services » de votre département, afin que ces derniers fournissent à vos administrés une première information de proximité sur les services rendus par la Banque de France et aident ces personnes à prendre contact avec nos équipes en cas de besoin.

Le présent courrier est accompagné d'une affiche et de quelques dépliants qui reprennent ces informations et peuvent être mis à disposition, si vous le pensez utile, dans les locaux de votre mairie ou tout autre espace accueillant du public pouvant rencontrer ces difficultés.

Je vous informe enfin que dans chaque département, la Banque de France met à disposition des travailleurs sociaux un interlocuteur pour répondre à leurs questions sur les sujets ci-dessus. Dans l'Aube, ce « correspondant inclusion financière » peut-être joint à l'adresse électronique suivante : corif10@banque-france.fr.

Je vous remercie pour l'attention prêtée à la présente et vous prie d'agréer, Monsieur le Maire, l'expression de ma parfaite considération.



Ophélie BESSON

Directrice départementale