

- Quelles informations votre banquier détient-il sur vous?
- Pourquoi refuse-t-il de vous fournir une carte bancaire ou un chéquier ?
- Pourquoi ne parvenez-vous pas à obtenir un crédit ?
- Pourquoi votre chèque est-il refusé par une grande surface ?

C'est pour répondre aux questions que vous vous posez sur les fichiers de la banque et du crédit, sur leurs règles de fonctionnement et sur les droits qui vous sont reconnus par la loi «informatique et libertés» que ce guide a été élaboré par la CNIL.

# Où pouvez-vous être fiché ?

## Les fichiers des banques et des organismes de crédit

Lorsque vous ouvrez un compte auprès d'une banque ou lorsque vous demandez un prêt à un organisme de crédit, vous devez fournir un certain nombre d'informations sur votre situation personnelle et financière. Ces informations sont enregistrées dans une base de données « clients ».

La banque ou l'organisme de crédit ne peut détenir sur vous que des données qui sont pertinentes pour la gestion de vos comptes et de vos crédits. Par exemple, ils ne peuvent détenir votre numéro de sécurité sociale, des informations sur vos opinions politiques, sur votre appartenance syndicale ou sur votre religion.

## Que comporte votre dossier client ?

- des données d'identification : nom, prénoms, date et lieu de naissance, nationalité, adresse postale, numéro de client, coordonnées téléphoniques (facultatif), adresse électronique (facultatif) ;
- des données liées à la gestion des produits et services souscrits ou demandés : situation professionnelle, situation familiale, revenus, score calculé pour l'obtention d'un crédit, note de risque attribuée au client, segment de clientèle (notamment pour vous adresser des offres commerciales adaptées), opérations effectuées sur vos comptes (pour éditer les relevés de compte par exemple), litiges ou difficultés passés ou en cours (inscription dans un fichier de la Banque de France, saisie sur salaire, surendettement...), existence d'une mesure de protection (tutelle, curatelle), résumé des entretiens avec votre chargé de clientèle.

**Qu'est-ce que c'est ?**

**Score** : note globale attribuée lors d'une demande de crédit. Cette note est établie en fonction de critères disposant chacun d'une notation élaborée à partir de données statistiques. Au-dessus d'un certain montant de points, variable selon les organismes, le crédit est automatiquement accordé.

**Note de risque** : note permettant d'identifier la probabilité que le client entraîne une perte financière pour l'organisme.

**Segment de clientèle** : sous-catégorie de clientèle dans laquelle se trouve un client en fonction de critères propres à chaque organisme (ex. : VIP, à fort potentiel, etc.).

**À noter**

Aucun jugement de valeur, aucun commentaire subjectif ou désobligeant, aucune donnée sans lien avec l'activité bancaire ne peuvent être inscrits dans votre dossier client.

## ■ ■ Qui d'autre que votre banquier a accès à vos informations personnelles ?

Les informations vous concernant qui sont enregistrées par votre banque ou votre organisme de crédit sont couvertes par le secret bancaire et ne peuvent être divulguées. De même, elles ne peuvent pas être utilisées pour autre chose que pour la gestion de vos comptes ou de vos crédits.

Mais, votre banque ou votre organisme de crédit peut être la filiale d'un groupe financier, comportant d'autres banques, des sociétés de crédit, des compagnies d'assurance, etc. Sous certaines conditions, vos données peuvent être transmises aux autres sociétés du groupe afin de mieux gérer «le risque client» (ex. : possibilité qu'un client ne rembourse pas un crédit).

**Cette pratique n'est pas illégale, mais elle est encadrée.**

### À retenir

Vos données ne peuvent pas être transmises à d'autres sociétés du même groupe afin de vérifier votre situation financière sans une autorisation de la CNIL et sans votre accord écrit.

Avant de recueillir votre accord, une information claire sur ce partage d'informations et sur l'autorisation de la CNIL doit vous être donnée par votre banque ou votre organisme de crédit (formulaire de demande, clauses contractuelles, notice d'information...).

Enfin, sachez que, lors d'une demande de prêt assortie d'une assurance, l'établissement de crédit communique à sa compagnie d'assurance, même si elle ne fait pas partie du même groupe, des informations telles que votre identité et vos coordonnées, la nature, le montant et la durée du prêt que vous avez demandé.

Ces informations permettent à la compagnie d'assurance de vous contacter afin d'obtenir d'autres informations (par exemple sur votre état de santé, sous certaines conditions, et sous pli confidentiel remis au médecin conseil de la compagnie d'assurance) en vue de se prononcer sur la demande d'assurance liée à votre demande de crédit.

En revanche, la compagnie d'assurance n'est pas fondée à obtenir des informations sans lien avec son activité, comme par exemple votre situation financière qui relève du secret bancaire.



## ■ ■ Les fichiers gérés par la Banque de France : FCC, FNCI et FICP<sup>1</sup>

Ces fichiers sont gérés techniquement par la Banque de France. Celle-ci n'a aucun pouvoir d'appréciation sur le bien-fondé des inscriptions qui lui sont demandées par les banques ou les organismes de crédit.

- **Le Fichier Central des Chèques (FCC)** centralise les interdictions d'émettre des chèques, prononcées par votre banque ou par la Justice, à la suite de l'émission de chèques sans provision.

Les informations recensées sont les nom, prénoms, sexe, date et lieu de naissance de la personne fichée, le nom de l'organisme ayant demandé l'inscription, la date et la nature de l'incident, le montant du chèque rejeté et le montant de l'insuffisance de provision. Ces informations sont conservées pendant **5 ans maximum**. Sauf en cas d'interdiction judiciaire, la banque doit demander la suppression de l'inscription dans le fichier dans les **2 jours ouvrés** suivant la régularisation de l'incident.

- **Le Fichier Central des Chèques – volet «carte bancaire»** est un « sous fichier » du FCC. Il met à la disposition des banques des informations sur les personnes dont les cartes bancaires ont été retirées à la suite d'incidents qui résultent directement de l'utilisation abusive de la carte (absence de provision disponible sur le compte au moment du débit).

Les informations enregistrées sont les nom, prénoms, sexe, date et lieu de naissance de la personne fichée, le nom de l'organisme ayant demandé l'inscription, la date et la nature de l'incident. Ces informations sont conservées pendant 2 ans à défaut de régularisation de l'incident.

- **Le Fichier National des Chèques Irréguliers (FNCI)** recense les oppositions sur chèques pour perte ou vol, les comptes clôturés et les interdictions bancaires ou judiciaires d'émettre des chèques.

Il permet à tout bénéficiaire d'un chèque remis en paiement d'un bien ou d'un service de vérifier la régularité de l'émission du chèque.

(1) Cf. [www.cnif.fr](http://www.cnif.fr) pour prendre connaissance des « fichiers en fiche ».

Les informations recensées sont les relevés d'identité bancaire, éventuellement complétés par les numéros de chèques (en cas d'opposition pour perte ou vol), mais le nom du titulaire du compte n'y figure pas. Ces informations sont conservées pendant des durées différentes en fonction du motif de l'inscription dans le fichier.

→ **Où vous adresser pour obtenir une copie des données vous concernant enregistrées dans ces fichiers ?** Après de n'importe quel bureau de la Banque de France, muni d'une pièce d'identité et d'un relevé d'identité bancaire pour le FNCI.

→ **Information des personnes fichées :** avant toute inscription au FCC, vous devez être mis en demeure de régulariser l'incident. Vous devez également être informé par votre banquier lors de votre inscription dans le fichier.

- **Le Fichier national des Incidents de remboursement des Crédits aux Particuliers (FICP)** recense les informations sur les « incidents de remboursement caractérisés » liés aux crédits accordés aux particuliers. Sont considérés comme des crédits les prêts personnels, les découverts autorisés, les locations avec option d'achat, les financements d'achats à tempérament.

Sont également inscrites les mesures prises en matière de surendettement, telles que le dépôt d'un dossier de surendettement, les recommandations, le plan de redressement, l'effacement des dettes.

Les informations recensées sont le nom, prénom, date et lieu de naissance de la personne concernée, le nom de l'organisme qui a demandé l'inscription et son motif, ainsi que la date de radiation présumée.

Ces informations sont conservées pendant **5 ans** pour un incident de remboursement, sauf régularisation de l'incident. En cas de régularisation de l'incident, les informations doivent être supprimées du fichier par la Banque de France dès qu'elle en est informée par le créancier.



Elles sont conservées pendant **8 ans** en cas de procédure de rétablissement personnel et **10 ans maximum** en cas de plan de redressement ou de recommandations de la Commission de surendettement.

- **Où vous adresser pour connaître les données vous concernant enregistrées dans ce fichier ?** Auprès de n'importe quel bureau de la Banque de France, muni d'une pièce d'identité. Il ne vous sera pas remis de copie de l'enregistrement. Cette règle vise à vous protéger en évitant qu'on puisse vous réclamer une attestation de non-inscription au FICP.
- **Information des personnes fichées :** avant toute inscription au FICP, l'établissement financier doit vous informer que l'incident sera déclaré à la Banque de France à l'issue d'un délai d'un mois à compter de la date de l'envoi de cette information. Au terme de ce délai, **sauf si les sommes dues ont été réglées ou si une solution amiable a été trouvée**, vous serez informé par l'établissement financier de votre inscription au FICP.



## Les fichiers gérés par le ministère de l'économie et des finances :

### FICOBA<sup>2</sup> et TRACINFO

La loi impose aux banques d'informer le ministère de l'économie et des finances des ouvertures, modifications et fermetures de comptes et de surveiller les opérations bancaires suspectes.

- **Le Fichier des Comptes Bancaires et assimilés (FICOBA)** recense les comptes de toute nature ouverts en France ou clos depuis moins de trois ans. Son objectif est de permettre aux services fiscaux et aux créanciers (sous certaines conditions) de retrouver l'ensemble des comptes bancaires dont une personne est titulaire en France.

Les informations enregistrées concernent l'établissement gestionnaire du compte, les numéro, nature, type et caractéristiques du compte, les date et nature de l'opération déclarée (ouverture, clôture ou modification), les nom, prénom, date et lieu de naissance et adresse des personnes physiques et les coordonnées des entreprises individuelles.

Ces informations sont conservées pendant toute la durée de vie du compte et **3 ans après sa clôture**.

(2) Cf. [www.cnif.fr](http://www.cnif.fr) pour prendre connaissance des « fichiers en fiche ».

→ **Où vous adresser pour obtenir une copie des données vous concernant enregistrées dans ce fichier ?** Par écrit, auprès du Centre Régional Informatique de la Direction Générale des Impôts (22 avenue JF Kennedy - 77796 Nemours cedex).

→ **Information des personnes fichées :** au moment de l'ouverture d'un compte par l'établissement qui en sera le gestionnaire.

- **Le fichier de vigilance (TRACINFO)** recense les informations communiquées par les banques à la cellule TRACFIN du ministère de l'économie et des finances.

Les organismes financiers ont l'obligation de surveiller les opérations financières susceptibles de transformer de «l'argent mal acquis en actifs respectables». Ces opérations pourraient provenir, par exemple, du trafic de stupéfiants ou d'activités criminelles organisées.

### À retenir

Les organismes financiers ont un devoir de vigilance, de surveillance et de dénonciation des faits dont ils ont connaissance en matière de trafic de stupéfiants, de corruption, d'activités criminelles organisées ou de financement du terrorisme.

Afin de s'assurer de l'identité de leurs clients, ils doivent leur demander, lors d'une ouverture de compte ou d'une opération financière particulière (par exemple, l'envoi d'un mandat cash), de présenter une pièce officielle munie d'une photographie prouvant leur identité, et ils en prennent copie.

Ces photocopies doivent être conservées pendant 5 ans après la fin des relations avec l'organisme financier.



# L'interdiction bancaire

## ☐ ■ Que signifie être interdit bancaire ?

Si votre banque rejette un chèque que vous avez émis sans provision, vous devenez interdit bancaire, c'est-à-dire **interdit de chéquier**.

L'interdiction bancaire est générale. Elle s'applique à **tous vos comptes, même dans d'autres banques**. Elle s'applique également, en cas de compte joint, à chacun des co-titulaires, sauf si ceux-ci ont désigné préalablement un seul des titulaires comme responsable en cas d'incident.

## ☐ ■ Quelles sont les conséquences d'une interdiction bancaire ?

Votre banque ou la Justice demande à la Banque de France de vous inscrire dans le Fichier Central des Chèques (FCC).

Vous ne pouvez plus émettre de chèques et vous devez rendre les chéquiers de vos comptes. En effet, la Banque de France informe toutes les banques de cette interdiction.

Un tel incident peut entraîner, sous certaines conditions, la suppression de vos cartes de paiement et de crédit ainsi que la suppression de votre autorisation de découvert. Par ailleurs, les établissements financiers risquent de vous refuser toute nouvelle demande de crédit. Vous pouvez cependant demander à bénéficier d'une carte de paiement avec autorisation systématique.

En revanche, l'interdiction bancaire n'entraîne pas en elle-même une inscription au FCC « volet carte bancaire » ou au FICP.

## ☐ ■ Combien de temps peut-on rester interdit bancaire ?

**Sauf régularisation**, l'interdiction bancaire est enregistrée pour **5 ans** au FCC.

Une fois que vous avez régularisé votre situation, votre banquier a **deux jours ouvrés** pour en informer la Banque de France afin que votre inscription au FCC soit **supprimée**.

La régularisation de l'incident ne consiste pas uniquement à payer le montant du chèque rejeté, mais également, dans certains cas, à payer une **pénalité libératoire**.

Cette pénalité ne pourra pas vous être réclamée si vous n'avez eu aucun autre chèque rejeté dans les douze mois précédents et que vous avez suffisamment approvisionné votre compte dans les deux mois du rejet du chèque.

Le non-respect de l'interdiction d'émettre des chèques vous expose à des sanctions pénales (quel que soit le montant du chèque émis en violation de l'interdiction), notamment une amende.



# Le refus de crédit

Vous avez demandé un crédit, une carte de paiement en plusieurs échéances avec ou sans frais, ou un découvert sur votre compte courant. Sachez que le banquier n'a pas l'obligation de répondre favorablement à votre demande et que sa réponse tiendra compte de sa politique interne en matière d'octroi de crédit.

Si cette demande vous a été refusée et que vous pensez que ce refus provient du fait que vous figurez dans un fichier d'interdiction, ce qui n'est pas certain, la première démarche indispensable consiste à **vérifier si vous êtes fiché à la Banque de France**.

En effet, lors de l'instruction de toute demande de crédit, l'organisme prêteur interroge systématiquement le FICP (cf. page 6), géré par la Banque de France, afin de vérifier si le demandeur y est inscrit ou non.

- **Si vous êtes fiché au FICP**, votre demande de crédit risque d'être refusée. Lorsque son refus est lié à votre inscription au FICP, l'établissement de crédit **doit vous le dire**.

- **Si vous n'êtes pas fiché au FICP** mais qu'on vous a refusé un crédit, vous pouvez obtenir des indications sur les raisons de ce refus :

→ **Votre dossier ne remplit pas les conditions fixées par l'organisme pour obtenir ce crédit** : l'organisme prêteur peut considérer que vos revenus sont insuffisants ou que votre situation est «risquée».

Ces organismes utilisent généralement des systèmes informatiques d'aide à la décision permettant de calculer automatiquement un «score». Ce score est calculé à partir des données que vous leur avez communiquées lors de la demande de crédit ou de celles déjà en leur possession (âge, profession, situation familiale, nationalité, fonctionnement du compte, etc.). Ces scores additionnés donnent un score final qui va permettre à l'organisme d'apprécier si le crédit peut ou non vous être accordé. Le refus peut donc être lié au score qui vous est attribué.

Vous pouvez obtenir communication de votre score et des autres éléments ayant fondé ce refus en exerçant votre droit d'accès.

- Sachez que l'organisme prêteur, ou l'une de ses filiales, a le droit de conserver **la trace d'un incident passé**. Cet organisme pourra donc refuser de vous octroyer un nouveau crédit, au motif d'un « **fichage interne** » faisant apparaître des difficultés de paiement lors de l'exécution d'un contrat précédent.

### À savoir

Lorsque vous faites une demande de crédit à une banque pour un prêt à la consommation, quand vous demandez une carte de paiement dans une grande surface, ou si vous souhaitez obtenir un crédit pour payer en plusieurs fois dans un magasin, votre demande est généralement traitée par une société spécialisée dans le crédit à la consommation et non par la banque, la grande surface ou le magasin. Dès lors, si vous avez eu dans le passé des difficultés avec cet organisme de crédit, votre demande risque d'être refusée.

- L'organisme prêteur prétend que vous êtes fiché au FICP alors que vous pensez ne pas l'être. C'est possible si votre radiation du FICP est récente. En effet, si la Banque de France procède immédiatement à votre radiation dès que l'établissement prêteur le lui demande, les autres banques et organismes de crédit n'en sont pas immédiatement informés.

Une fois par mois, la Banque de France leur envoie une copie du FICP comprenant les mises à jour. Cet envoi s'effectue entre le 15 et le 20 de chaque mois, ce qui peut avoir pour conséquence de porter à la connaissance des organismes prêteurs une radiation du FICP avec un mois de retard par rapport à la radiation effective.

Afin d'éviter qu'un crédit vous soit refusé pour ce motif, nous vous recommandons de patienter **au moins un mois à compter de la date de radiation du FICP** par la Banque de France avant de demander un nouveau crédit.

**Sachez** que, dans une telle hypothèse, vous pouvez également demander à l'organisme prêteur d'interroger directement le FICP auprès des services de la Banque de France à Poitiers (fax : 05.49.55.86.92). Il pourra ainsi avoir la confirmation que vous n'êtes plus fiché.



→ **Vous avez fait une demande de crédit auprès du même organisme qui a été refusée il y a moins de 6 mois :**

Les organismes prêteurs conservent en général pendant 6 mois les informations relatives aux refus d'octroi de crédit. Cette pratique a pour objet d'éviter qu'une personne n'effectue des demandes répétées auprès de plusieurs établissements d'une même enseigne. Ainsi, si un organisme vous a refusé un crédit il y a moins de 6 mois, votre nouvelle demande risque d'être refusée.

→ **Vous avez un homonyme qui est fiché :**

Vous avez appris qu'une personne ayant les mêmes nom, prénom, ou les mêmes date et lieu de naissance était fichée.

À ce jour, le FICP ne permet pas de mettre en évidence les cas d'homonymie car les critères d'interrogation du fichier pour vérifier l'inscription d'une personne sont les cinq premières lettres du nom de famille ainsi que la date de naissance.

Dans ce cas, la seule solution est de signaler à l'organisme prêteur que vous avez un homonyme et de lui demander de préciser, lorsqu'il interroge le FICP, votre nom de famille en entier, tous vos prénoms, ainsi que vos date et commune de naissance.

# Le contrôle des chèques

Un commerçant a refusé votre paiement par chèque ?

Le paiement par chèque à la caisse d'un magasin peut faire l'objet de contrôles. Ces contrôles permettent aux commerçants d'éviter des impayés. Ils ne sont pas systématiques et chaque commerçant décide ou non d'y procéder.

A partir de la suite de chiffres figurant au bas du chèque, de nombreuses vérifications peuvent être effectuées lors de son remplissage automatique en caisse. Une fois déchiffrées, ces informations permettent au commerçant de procéder à des contrôles, sur son propre système informatique, ou en sollicitant des informations auprès de tiers.

## ■ Les vérifications effectuées par le commerçant dans son système informatique

Certains commerçants décident d'évaluer le risque de non-paiement du chèque sur la base d'informations dont ils disposent déjà.

Ils s'appuient sur :

- les incidents de paiement non encore régularisés (suite à un chèque rejeté) ;
- les dernières transactions effectuées par chèque, afin de repérer les émissions massives de chèques sur une courte période, en particulier lorsqu'ils correspondent à des achats de même nature pour des montants importants.



## ■ ■ Les vérifications effectuées par le commerçant auprès du FNCI (Fichier National des Chèques Irréguliers)

Tout commerçant peut interroger le FNCI (cf. page 5) à partir de la suite de chiffres figurant au bas du chèque.

La réponse obtenue du FNCI prend la forme d'un code couleur :

- **Vert** : aucune information recensée dans le fichier concernant le chèque
- **Rouge** : chèque irrégulier (compte dont le titulaire est frappé d'une interdiction bancaire ou judiciaire, formule de chèque recensée au titre d'une opposition pour perte ou vol, compte clôturé, faux chèque)
- **Orange** : compte déclaré au titre d'une opposition pour perte ou vol auprès du Centre national d'appel des chèques perdus ou volés, ou du banquier (les numéros des chèques concernés n'ont pas encore été enregistrés dans le FNCI)
- **Blanc** : réponse impossible

## ■ ■ Les vérifications effectuées par les sociétés de « garantie de chèques »

Les commerçants peuvent adhérer à un service de « garantie de chèques » qui leur offre une garantie de paiement lorsque le chèque est rejeté pour défaut de provision.

Ce service s'appuie également sur la lecture de la suite de chiffres figurant au bas du chèque. Au moment de la transaction, un calcul du risque statistique est effectué par les sociétés offrant ce service.

Ce risque statistique est calculé à partir des paiements que vous avez effectués par chèque auprès des commerçants adhérents à ce service au cours des trois derniers mois. Il se base également sur différents éléments objectifs concernant votre transaction (nom de votre banque, heure et montant de l'achat, type de commerce concerné, type de pièce d'identité présentée, région de l'achat). Selon le score obtenu, la société accepte ou non de garantir le paiement de votre chèque au commerçant.

Le commerçant est uniquement informé de l'acceptation ou du refus de la garantie mais pas des motifs de cette décision.

### À noter

Les informations collectées lors de ces opérations **ne sont utilisées que par la société de garantie de chèques** qui ne conserve l'historique des demandes de garantie de paiement que **trois mois**.

Le nom et le numéro de téléphone de la société de garantie de chèques doivent vous être communiqués par le commerçant adhérent au service. Le plus souvent, ces informations sont affichées dans ses locaux (par exemple, sur chaque caisse dans une grande surface).

Quelle que soit la décision de la société de garantie de chèques (acceptation ou refus), le commerçant a toujours le choix d'accepter ou non votre chèque.



# Quels sont vos droits ?

La loi «informatique et libertés» vous reconnaît plusieurs droits. Ces droits vous permettent de contrôler l'utilisation que les banques et les organismes de crédit font de vos informations personnelles. Si vous exercez vos droits, vous devez obtenir une réponse dans les **2 mois** suivant votre demande.

## Le droit à l'information

Vous devez être informé lorsqu'une banque ou un organisme de crédit enregistre des informations sur vous. Ils doivent notamment vous indiquer : dans quel but ces informations sont collectées, qui en seront les destinataires, le caractère obligatoire ou non des informations demandées et les droits dont vous disposez.

## Le droit d'accès<sup>3</sup>

Vous avez le droit de savoir si des données vous concernant sont enregistrées dans un fichier et d'en obtenir une copie (la facturation éventuelle de cette copie ne peut pas excéder le coût de la reproduction). Plus votre demande est précise (en indiquant les informations qui vous intéressent), plus elle aura de chance d'être rapidement satisfaite, par exemple au guichet de votre banque.

Les éléments qui vous sont communiqués doivent être compréhensibles. Ainsi, les codes, les sigles et les abréviations utilisés doivent vous être expliqués (éventuellement par le biais d'un lexique).

Dans le domaine de la banque et du crédit, ce droit vous permet notamment de savoir :

- **si votre banque ou votre organisme de crédit a conservé la trace d'incidents de paiement lors de l'exécution d'un contrat précédent ;**
- **le score qui vous a été attribué ainsi que les notes minimales et maximales possibles ;**
- **les commentaires que votre banquier a inscrits sur vous dans votre dossier.**

(3) La CNIL a édité un guide du droit d'accès, que vous pouvez demander ou télécharger sur son site internet [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr), rubrique «La CNIL – Publications».

**Comment faire :** adressez un courrier à la banque ou à l'établissement de crédit (cf. modèle de lettre page 21) ou rendez-vous à votre agence muni d'une pièce d'identité.

**- si vous êtes inscrit dans un fichier de la Banque de France, dans quel fichier, par quel organisme, pour quel motif et pour combien de temps.**

**Comment faire :** rendez-vous dans un bureau de la Banque de France, muni d'une pièce d'identité.

### Le droit de rectification

Une fois en possession de l'ensemble de vos données, vous pourrez demander à l'organisme qui les détient qu'elles soient rectifiées (si elles sont inexactes), complétées (si elles sont incomplètes ou équivoques), mises à jour (si elles sont périmées) ou effacées (si ces informations ne pouvaient être régulièrement collectées).

### Le droit d'opposition

Vous avez le droit de vous opposer à ce que des données vous concernant soient enregistrées dans un fichier. L'exercice de ce droit est soumis à l'existence de motifs légitimes, et parfois vous ne pouvez pas l'exercer, tout simplement parce que la loi impose l'enregistrement d'une information sur vous par la banque (par exemple, votre banquier a l'obligation de s'assurer de votre identité).

En revanche, vous pouvez vous opposer, sans frais et sans justification, à recevoir des sollicitations commerciales d'une banque ou d'un organisme de crédit<sup>4</sup>.

(4) La CNIL a édité un guide intitulé «Halte aux publicités», que vous pouvez demander aux services de la Commission ou télécharger sur son site internet [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr), rubrique «La CNIL – Publications».



# La CNIL à vos côtés

- Si vous avez exercé vos droits «informatique et libertés» (droit d'accès, de rectification, d'opposition) sans avoir obtenu de réponse satisfaisante dans les deux mois ;

- si vous constatez que la confidentialité de vos données n'est pas respectée par votre banque ou votre établissement de crédit ;

- si une banque ou un organisme de crédit vous demande de lui transmettre des informations dont la communication ne vous paraît pas nécessaire ;

- si vous contestez le maintien de votre inscription dans un fichier de la Banque de France ;

- si vous contestez le maintien de votre inscription dans un fichier interne d'une banque ou d'un établissement de crédit :

**dans tous ces cas**, vous pouvez saisir la CNIL qui interviendra auprès de l'organisme avec lequel vous rencontrez des difficultés. Pour cela, il suffit d'adresser un courrier à :

**CNIL - Service des plaintes**

**8 rue Vivienne - CS30223**

**75083 Paris Cedex 02**

N'oubliez pas de joindre la copie du ou des courriers que vous avez adressés à l'organisme ainsi que de ses réponses éventuelles.

Si vous souhaitez que la CNIL intervienne, précisez bien les coordonnées de cet organisme.

Si vous contestez votre inscription dans un fichier de la Banque de France, indiquez de quel fichier il s'agit, ainsi que vos date et lieu de naissance (et votre nom de jeune fille si vous êtes une femme mariée). Ces informations nous permettront de vérifier auprès de la Banque de France les informations vous concernant qui lui ont été communiquées.

### À retenir

#### La CNIL n'est pas compétente pour vous aider si :

- vous contestez les sommes que votre banque ou qu'un organisme de crédit vous réclame ;
- vous contestez la régularité du contrat qui vous lie à une banque ou un organisme de crédit ;
- vous souhaitez obtenir des dommages-intérêts à la suite d'une inscription abusive dans un fichier de la Banque de France.



# Modèle de lettre pour exercer votre droit d'accès

**Attention :** A adapter à votre situation et aux informations que vous voulez obtenir.

Expéditeur :

Destinataire :

indiquez ici l'adresse  
de **votre banque** ou de  
**votre organisme de crédit**

Recommandé avec accusé de réception

**Objet : Droit d'accès**

Réf. : n° de client

Madame, Monsieur,

***[si vous souhaitez obtenir une copie intégrale des données qui vous concernent détenues par votre banque ou votre organisme de crédit :***

Conformément à l'article 39 de la loi du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, je vous prie de me communiquer une copie de l'ensemble des données me concernant enregistrées dans vos fichiers informatisés et manuels, y compris celles enregistrées dans les zones «commentaires».

Je vous rappelle que vous disposez d'un délai maximal de deux mois suivant la réception de ce courrier pour répondre à ma demande, conformément à l'article 94 du décret du 20 octobre 2005 pris pour l'application de la loi du 6 janvier 1978 modifiée.]

***[si vous souhaitez simplement savoir pourquoi on vous a refusé un crédit :***

Conformément à l'article 39 de la loi du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, je vous prie de m'indiquer si le refus de crédit que vous m'avez opposé est fondé sur ma présence dans le Fichier des Incidents de remboursement des Crédits aux Particuliers (FICP) géré par la Banque de France ou sur ma présence dans un fichier d'incidents interne à votre organisme. Dans ce dernier cas, je vous demande de m'adresser une copie intégrale des données me concernant contenues dans ce fichier.

Vous voudrez bien également me communiquer le score qui m'a été attribué lors de la demande de crédit, ainsi que les notes minimales et maximales possibles aux fins de comparaison avec mon propre score.

Je vous rappelle que vous disposez d'un délai maximal de deux mois suivant la réception de ce courrier pour répondre à ma demande, conformément à l'article 94 du décret du 20 octobre 2005 pris pour l'application de la loi du 6 janvier 1978 modifiée.]

Je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

Signature

P. J. : photocopie de tout document d'identité comportant vos nom, prénoms, date et lieu de naissance

# Modèle de lettre pour exercer votre droit de rectification

Expéditeur :

Destinataire :

indiquez ici l'adresse  
de **vo**tre banque ou de  
**vo**tre organisme de crédit

## Objet : Droit de rectification

Réf. : n° de client

Madame, Monsieur,

Conformément à l'article 40 de la loi du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, je vous prie de [à adapter en fonction de votre demande]

Rectifier.....

Compléter ou clarifier.....

Mettre à jour.....

Effacer.....

Vous voudrez bien m'adresser copie de l'enregistrement ainsi modifié (article 40, alinéa 2).

Je vous rappelle que vous disposez d'un délai maximal de deux mois suivant la réception de ce courrier pour répondre à ma demande, conformément à l'article 94 du décret du 20 octobre 2005 pris pour l'application de la loi du 6 janvier 1978 modifiée.

Je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

Signature

P.J. : photocopie de tout document d'identité comportant vos nom, prénoms, date et lieu de naissance



# Modèle de lettre pour exercer votre droit d'opposition

Expéditeur :

Destinataire :

indiquez ici l'adresse  
de **votre banque** ou de  
**votre organisme de crédit**

## Objet : Droit d'opposition

Madame, Monsieur,

Conformément à l'article 38 alinéa 2 de la loi du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, je vous demande de ne plus m'adresser vos publicités.

Je vous rappelle que vous disposez d'un délai maximal de deux mois suivant la réception de ce courrier pour répondre à ma demande, conformément à l'article 94 du décret du 20 octobre 2005 pris pour l'application de la loi du 6 janvier 1978 modifiée.

Je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

Signature

P. J. : photocopie de tout document d'identité comportant vos nom, prénoms, date et lieu de naissance

# Modèle de lettre pour demander l'intervention de la CNIL

**Attention :** *Courrier à adresser à la CNIL uniquement si vous avez exercé sans succès vos droits.*

Expéditeur :

Destinataire :

Monsieur le président  
Commission nationale  
de l'informatique et des libertés  
8 rue Vivienne - CS 30223  
75083 Paris Cedex 02

**Objet : Demande d'intervention de la CNIL**

Monsieur le président,

Je souhaite appeler votre attention sur les faits suivants.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le président, l'expression de mes salutations distinguées.

Signature

P.J. : Photocopies des courriers adressés à votre banque ou organisme de crédit avec, éventuellement, photocopies de ses réponses ;  
- N° client, adresse de votre agence bancaire ou de votre organisme de crédit ;  
- vos date et lieu de naissance et, éventuellement, votre nom de jeune fille en cas de contestation d'inscription dans un fichier de la Banque de France.

