



Paris, le 22 novembre 2022

Le 34 14 : un numéro téléphonique unique pour joindre les services aux particuliers de la Banque de France

Difficultés et incidents bancaires, surendettement, informations sur les questions de banques et d'assurances : le 3414 est le nouveau numéro unique qui centralise l'ensemble des services publics d'inclusion financière de la Banque de France.

NOUVEAU
3414

LA BANQUE DE FRANCE
À VOTRE SERVICE



Pourquoi contacter la Banque de France ?

Vous pouvez contacter la Banque de France dans le cadre des services publics :

- Traitement du surendettement
- Droit au compte bancaire
- Droit d'accès aux fichiers d'incident bancaire (crédits, chèques)
- Infobanque-assurance : informations générales sur la réglementation en cas de questions ou difficultés bancaires (comptes, frais, moyens de paiement, livrets...) ou d'assurance¹

Pour ces services, vous avez le choix entre différents canaux : guichet, courrier, téléphone, site internet.

¹ Pour les questions sur l'assurance : uniquement par téléphone, courrier et internet.

Contact Presse :

Service de la Communication externe : 01 42 92 39 00 – presse@banque-france.fr

Un numéro unique : le 34 14

Depuis octobre 2022, la Banque de France est joignable via un numéro unique : le 34 14

Du lundi au vendredi, de 8h à 18h / Prix d'un appel local (non surtaxé)

Il existait jusqu'alors plus de 200 numéros généraux sur le territoire², avec plusieurs horaires de référence. La création de ce numéro offre aux particuliers plus de visibilité, de simplicité et d'efficacité.

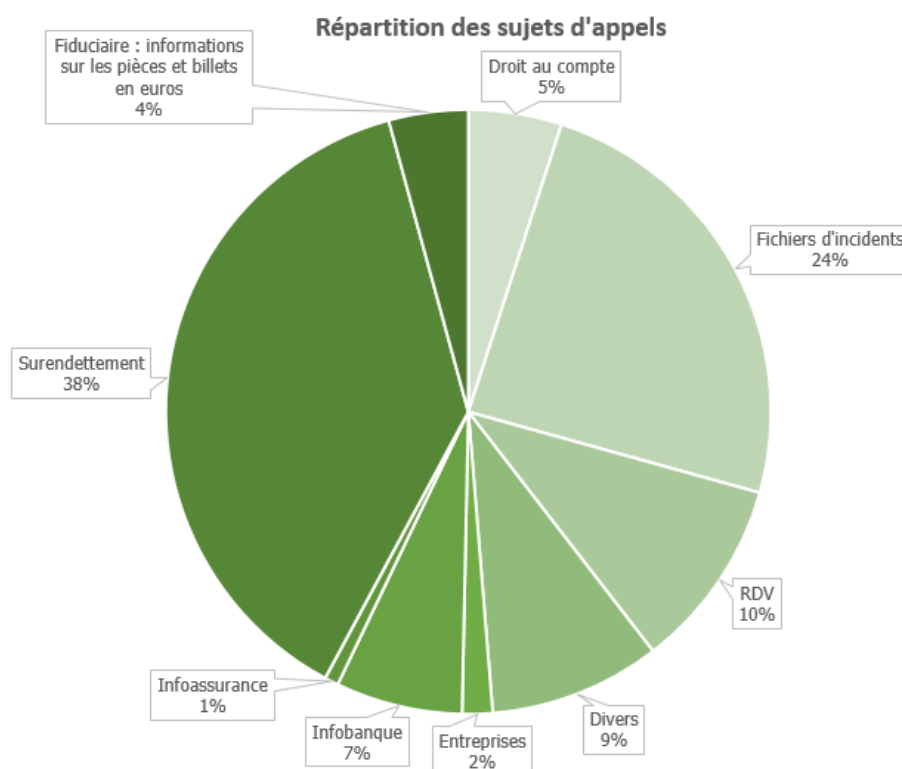
Qui peut appeler ce numéro ?

Ce numéro est ouvert aux particuliers qui veulent joindre la Banque de France dans le cadre de ses missions de service public ; aux chefs d'entreprise qui souhaitent une information sur leur cotation Banque de France ; pour le dispositif correspondants TPE-PME et pour la médiation du crédit.

Quelques chiffres

1,2 million d'appels attendus par an

Un taux de décroche visé³ **d'au moins 85%**



Fichiers d'incidents : Renseignements généraux - aucune information nominative n'est communiquée par téléphone : les droits d'accès s'effectuent à nos guichets, par courrier ou sur notre site internet www.banque-france.fr

² Nombre d'appels traités/nombre d'appels répondus ³ Notamment 1 à 2 numéros généraux par succursale

Contact Presse :

Service de la Communication externe : 01 42 92 39 00 – presse@banque-france.fr

Comment s'informer auprès de la Banque de France ou nous contacter ?

Sur internet	À nos guichets	Par courrier	Par téléphone
www.banque-france.fr (espace particuliers- inclusion financière) ↓ S'informer Prendre RDV Poster une demande	Dans chaque département, prioritairement sur RDV ↓ S'informer Poster une demande	Banque de France TSA 50120 75035 PARIS CEDEX 01 ↓ S'informer Poster une demande Demander un RDV	N°34 14 ↓ S'informer Prendre RDV

À propos de la Banque de France

Institution indépendante, la Banque de France a trois grandes missions : la stratégie monétaire, la stabilité financière, les services à l'économie. Elle contribue à définir la politique monétaire de la zone euro et la met en œuvre en France ; elle contrôle banques et assurances et veille à la maîtrise des risques ; elle propose de nombreux services aux entreprises et aux particuliers.

Visitez notre site Internet www.banque-france.fr

Suivez nous    

Contact Presse :

Service de la Communication externe : 01 42 92 39 00 – presse@banque-france.fr