



Paris, le 18 mars 2020

## La Banque de France assure la continuité de ses services aux particuliers et aux entreprises durant la période de confinement

À la suite des annonces gouvernementales, la Banque de France met tout en œuvre pour assurer la continuité des missions de service public à destination des entreprises et des particuliers en cette période de confinement.

### L'accompagnement des entreprises et la Médiation du crédit

Toutes les équipes de la Banque de France sont mobilisées pour accompagner les entreprises et les orienter vers les dispositifs mis en place par le gouvernement pour les soutenir.

La Médiation du crédit et les correspondants TPE-PME sont joignables dans les 100 départements de France métropolitaine et d'outre-mer et sont immédiatement disponibles et mobilisés pour intervenir auprès des entreprises qui rencontrent des difficultés.

**Problème de financement : la Médiation du crédit**

Saisir la médiation : <https://mediateur-credit.banque-france.fr/>

Vous renseigner : un numéro : 0 810 00 12 10

**Toute question, conseil, orientation : les correspondants TPE-PME**

Un numéro unique : 0 800 08 32 08

Une adresse e-mail : [tpmeXX@banque-france.fr](mailto:tpmeXX@banque-france.fr) (xx = n° du département)

[en savoir +](#)

### Les services rendus aux particuliers

Bien que la Banque de France n'accueille plus le public à ses guichets, ses dispositifs ont été adaptés pour assurer ses missions au service des particuliers et des TPE dans les meilleures conditions.

L'institution met tout en œuvre, avec l'ensemble des partenaires concernés, pour apporter aux situations de surendettement une solution dans les meilleurs délais, tant pour les dossiers en cours que pour les demandes à venir. Toutes les questions peuvent être posées par internet et il y sera répondu dès que possible.

**Contact Presse :**

Service de la Communication externe et digitale : [presse@banque-france.fr](mailto:presse@banque-france.fr)

Dossier disponible sur le site de la Banque de France : [ici](#)  
À envoyer impérativement à l'adresse : **TSA 41217- 75035 Paris Cedex 01**

Autres démarches (droit au compte, droit d'accès aux fichiers d'incidents...) à réaliser sur l'espace personnel sur le site de la Banque de France : [ici](#)

Informations générales (relations avec les banques, les assurances, épargne...) accessibles exclusivement sur le site internet ABEIS : <https://abe-infoservice.fr>

**Contact :**

- Par internet : <https://accueil.banque-france.fr/index.html#/accueil>
- Par téléphone : 03 20 91 20 20

### Les distributeurs automatiques de billets

Toutes les dispositions ont été prises pour qu'il ne résulte aucune conséquence de cette situation inédite pour les Français dans l'accès aux espèces. Un groupe de robustesse piloté par la Banque de France et associant tous les acteurs de la filière est en place pour veiller à l'alimentation des points de distribution d'espèces sur tout le territoire.

La cellule en charge d'assurer la continuité de l'activité fiduciaire en cas de crise n'a observé aucune hausse particulière des retraits auprès des 53 000 distributeurs automatiques de billets implantés en France métropolitaine, mais reste néanmoins vigilante et suit très attentivement l'évolution des retraits d'espèces.

### Les sites de Chamalières et Vic-le-Comte

La Banque de France a décidé de fermer ses sites industriels de fabrication de papier fiduciaire et d'imprimerie de billets, en prenant toutes les mesures nécessaires pour assurer le bon approvisionnement en billets de ses succursales et de ses centres fiduciaires. La surveillance de la papeterie de Vic-le-Comte et de l'imprimerie de Chamalières reste bien évidemment assurée, grâce à la pleine mobilisation des agents de sécurité des deux sites.

**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](http://www.banque-france.fr)

Suivez nous    

**Contact Presse :**

Service de la Communication externe et digitale : [presse@banque-france.fr](mailto:presse@banque-france.fr)