Avis du Comité consultatif du secteur financier sur l'accès aux services bancaires en France par les Français résidant à l'étranger

Éléments de contexte

Le dépôt, le 24 mars 2026, par les sénatrices Mélanie Vogel et Mathilde Ollivier, de la proposition de loi consacrant la garantie d'accès au compte bancaire pour les Françaises et les Français résidant hors de France (PPL n° 460, 2025-2026), ainsi que son examen en commission puis en séance publique, ont permis de mettre en lumière les difficultés d'accès aux services bancaires rencontrées par certains Français établis hors de France [1].

Le rapport de la Commission des finances sur cette proposition de loi [2] ne fait pas état d'une carence généralisée du marché qui ferait obstacle à la bancarisation des Français de l'étranger. Il souligne toutefois qu'une situation fréquemment rencontrée est celle de la clôture de comptes bancaires à l'occasion d'une expatriation.

Dans ce contexte, le ministre de l'Économie, des Finances et de la Souveraineté industrielle, énergétique et numérique a demandé, par une lettre de mission en date du 22 mai 2026 [3], au Comité consultatif du secteur financier (CCSF) d'étudier les différentes difficultés rencontrées par les Français établis hors de France lors de l'ouverture, de la gestion ou de la clôture d'un compte bancaire en France.

Cette problématique revêt une importance particulière compte tenu du nombre et de la croissance de la population française établie à l'étranger. Au 31 décembre 2025, 1,78 million de Français étaient inscrits au registre des Français établis hors de France. Ce chiffre, en progression constante depuis plus de quatre ans, ne reflète toutefois pas l'ensemble de la population française vivant à l'étranger, l'inscription au registre étant facultative. Le nombre total de Français établis hors de France est ainsi estimé entre 2,8 et 3,2 millions de personnes.

[1] D'autres propositions de loi avaient précédemment été déposées sur ce même sujet. Voir notamment : Garantie à l'accès au compte bancaire pour les Français établis hors de France, proposition de loi n° 54 (2023-2024), déposée le 23 octobre 2023 (Sénat).
[2] Droit au compte des Français de l'étranger – L'essentiel sur le rapport législatif.
[3] Lettre de mission présente en annexe 1.

Répartition des Français de l'étranger par zone géographique

(part en %)

Zone géographique M49 *	Nombre de Français inscrits sur le registre	Part des Français inscrits par zone
Amérique	381 987	21,40
Amérique du Nord	288 074	16,14
Amérique centrale	27 098	1,52
Caraïbes	5 815	0,33
Amérique du Sud	61 000	3,42
Europe	833 175	46,68
Europe occidentale	467 360	26,18
Europe orientale	26 384	1,48
Europe méridionale	158 528	8,88
Europe septentrionale	180 903	10,13
Afrique	248 693	13,93
Afrique septentrionale	119 014	6,67
Afrique occidentale	58 304	3,27
Afrique orientale	42 054	2,36
Afrique centrale	22 888	1,28
Afrique australe	6 433	0,36
Asie	285 434	15,99
Asie occidentale	183 956	10,31
Asie méridionale	9 236	0,52
Asie centrale	613	0,03
Asie orientale	40 516	2,27
Asie du Sud-Est	51 113	2,86
Océanie	35686	2,00
TOTAL	**1 784 975**	**100**

Note : * Zone géographique au sens de l'ONU, classification M49.
Source : Registre des Français établis hors de France, retraitements SG CCSF.

Les travaux du Comité

Afin de mener à bien ses travaux, le CCSF a constitué en son sein un groupe de travail dédié, ouvert à l'ensemble des parties prenantes concernées par le sujet [4]. Ont ainsi été associés les autorités de supervision et de régulation, les établissements bancaires, les parlementaires élus des Français de l'étranger ainsi que les associations représentant les Français établis hors de France.

Le groupe de travail s'est réuni à deux reprises. Ces réunions ont permis aux représentants des Français de l'étranger, qu'il s'agisse des associations ou des parlementaires, et aux représentants du ministère de l'Europe et des Affaires étrangères (direction des Français à l'étranger et de l'Administration consulaire) de faire part des difficultés rencontrées par les Français établis hors de France dans leurs relations avec les établissements bancaires français. Les représentants du secteur bancaire ont également présenté les contraintes et difficultés auxquelles les établissements peuvent être confrontés dans le maintien de comptes de clients établis à l'étranger. L'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) et la Banque de France ont, pour leur part, rappelé le cadre réglementaire applicable, notamment en matière de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme (LCB/FT), ainsi que les modalités de mise en œuvre du droit au compte.

[4] La composition du groupe de travail est détaillée en annexe 2 du présent Avis.

Afin de compléter ces échanges par des retours d'expérience concrets, le CCSF a également mené une consultation auprès des Français résidant à l'étranger [5] et analysé un échantillon de saisines des médiateurs bancaires et des demandes de droit au compte adressées à la Banque de France. Ces différents travaux ont permis au Comité d'établir les constats suivants.

1. Une communauté française à l'étranger dont les caractéristiques ont profondément évolué, ce qui rend plus difficile le maintien d'une relation bancaire stable avec la France

Les Français établis hors de France ne constituent plus une population homogène. Au cours des dernières décennies, leur profil s'est profondément transformé sous l'effet de l'évolution des formes de mobilité internationale.

Le modèle traditionnel de l'expatriation, reposant notamment sur des salariés détachés, des cadres de grands groupes ou des agents publics affectés à l'étranger pour une durée limitée, a progressivement cédé la place à des mobilités plus durables et plus diversifiées. Les contrats de travail locaux se sont largement développés, traduisant une insertion plus forte des Français dans les économies de leur pays de résidence et une diminution des situations dans lesquelles le maintien de liens administratifs, fiscaux et bancaires avec la France est organisé par l'employeur.

Parallèlement, la communauté française à l'étranger s'est diversifiée. Elle comprend désormais une proportion croissante d'entrepreneurs, de travailleurs indépendants, de retraités, ainsi que de Français issus de l'immigration, dont les parcours de mobilité répondent à des logiques familiales, professionnelles ou patrimoniales différentes de celles des générations précédentes d'expatriés. Ces profils présentent, en moyenne, un niveau de patrimoine plus modeste et des besoins financiers plus hétérogènes.

Cette évolution modifie profondément la nature de la relation entretenue avec les établissements de crédit français. Une part croissante des Français résidant à l'étranger s'installe durablement, voire définitivement, dans le pays de résidence, y perçoit l'essentiel de ses revenus, y développe son activité professionnelle et y concentre progressivement ses opérations bancaires courantes. Dans ce contexte, le lien avec une banque établie en France tend à s'atténuer au fil du temps, tant du point de vue de l'intensité de la relation commerciale que de la connaissance de la situation financière du client.

Cette évolution contribue ainsi à expliquer les difficultés rencontrées par certains Français établis hors de France pour maintenir ou développer une relation bancaire avec un établissement français, alors même que cette relation demeure nécessaire pour la gestion de leurs intérêts patrimoniaux, familiaux ou administratifs en France.

2. L'accès des Français établis hors de France aux services bancaires en France : un environnement réglementaire de plus en plus contraint

Les difficultés rencontrées par les Français établis hors de France pour accéder aux services bancaires ou maintenir une relation avec un établissement de crédit français s'inscrivent dans un contexte de transformation profonde de l'environnement réglementaire applicable aux activités bancaires. Les établissements financiers sont désormais confrontés à une superposition de contraintes qui accroît significativement le coût et la complexité de la gestion d'une clientèle non-résidente.

[5] La méthodologie retenue pour la consultation, les caractéristiques des répondants et les principales statistiques descriptives sont présentées dans la partie 4 et en annexe 3.

2.1. Les obligations réglementaires liées à la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme ainsi que la lutte contre la fraude

Le renforcement continu des exigences de conformité au titre de la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme (LCB/FT) et de la lutte contre la fraude impose aux établissements des obligations accrues de connaissance de la clientèle et de maîtrise des risques.

Les établissements financiers sont soumis à des obligations strictes de connaissance de la clientèle *(« Know Your Customer »* – KYC*)* à l'entrée en relation et tout au long de la relation d'affaires. Ils doivent recueillir et actualiser les informations nécessaires à l'identification de leurs clients, à la compréhension de l'objet et de la nature de la relation d'affaires, ainsi qu'exercer une vigilance constante sur les opérations réalisées. Lorsque ces obligations ne peuvent être satisfaites, notamment faute d'obtenir les informations requises, la réglementation leur impose de mettre un terme à la relation d'affaires et de clôturer le compte [6].

Le nouveau paquet AML : vers une lutte contre le blanchiment plus harmonisée et plus exigeante en Europe

Publié en juin 2024, le paquet européen AML *(Anti-Money Laundering)* constitue une réforme majeure du dispositif européen de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme (LCB/FT). Il s'appuie sur trois piliers : une sixième directive anti-blanchiment (AMLD6) renforçant l'organisation des dispositifs nationaux, un règlement européen harmonisant directement les obligations applicables aux entités assujetties (AMLR), et la création d'une nouvelle autorité européenne de supervision, l'AMLA *(Anti-Money Laundering Authority)*. La directive et le règlement seront applicables au 10 juillet 2027 et l'AMLA procédera à ses premiers contrôles à partir de janvier 2028.

Pour les établissements financiers, cette réforme se traduira notamment par :

- un renforcement des obligations de connaissance du client (KYC) dès l'entrée en relation et tout au long de la relation d'affaires, avec une collecte et une vérification plus approfondie des informations relatives à l'identité, à l'activité, à la situation économique et, lorsque cela est nécessaire, à l'origine des fonds ou du patrimoine ;
- une harmonisation et un renforcement des mesures de vigilance, avec l'extension des informations à recueillir sur les personnes physiques, les personnes morales, les trusts et les fiducies ;
- l'application de mesures de vigilance renforcée à certaines nouvelles catégories de clientèle ou d'opérations jugées plus risquées, notamment les clients fortunés disposant d'un patrimoine très élevé.

Ces évolutions pourraient conduire à des sollicitations plus fréquentes des clients pour la mise à jour de leurs données, la justification de l'origine de certains fonds ou de certaines opérations et, pour les profils les plus exposés aux risques, la fourniture d'informations complémentaires dans le cadre des mesures de vigilance renforcée. En contrepartie, le nouveau cadre devrait favoriser une meilleure harmonisation des pratiques de LCB/FT au sein de l'Union européenne, renforcer les capacités de détection des flux illicites et améliorer l'efficacité de la lutte contre la criminalité financière à l'échelle européenne.

[6] Article L. 561-8 du Code monétaire et financier.

Le changement de résidence peut rendre ces démarches particulièrement complexes pour les Français de l'étranger en raison de l'éloignement géographique, de la diversité des formats documentaires et de l'utilisation de langues étrangères. Cette situation impose, dans de nombreux cas, des diligences supplémentaires de la part des établissements financiers, qui peuvent être perçues comme des obstacles alors que cela répond à des exigences réglementaires strictes.

Dans le cadre de comptes ouverts à des clients résidant à l'étranger, dès lors qu'un pays présente des risques importants de blanchiment, de financement du terrorisme ou de corruption, cela justifie que les banques appliquent des mesures de vigilance renforcées, sur les opérations pouvant provenir de ces pays et en termes de connaissance client, y compris si ces transactions sont opérées par des Français expatriés dans ces pays.

Les établissements doivent tenir compte en particulier du risque pays identifié à travers les listes établies par le Groupe d'action financière (GAFI) [7], par l'Union européenne, ou par leur propre évaluation de risque de chaque juridiction. Près de 50 % des Français établis hors de l'Union européenne résident dans un pays présentant un risque de conformité.

Pays présentant des risques élevés en matière de LCB/FT

Liste noire du GAFI [8]	3 pays
Liste grise du GAFI [9]	22 pays
Liste de l'Union européenne [10]	26 pays

Les risques associés aux pays figurant sur ces listes conduisent à l'application de mesures de vigilance renforcée, avec des conséquences directes sur les conditions d'ouverture de compte, le maintien de la relation et les opérations réalisables.

Les établissements financiers sont également tenus d'exercer des diligences au titre de la lutte contre la fraude. Ils peuvent être amenés à détecter des situations de fraude aux aides sociales, certaines prestations étant strictement subordonnées au respect d'une durée minimale de résidence en France [11].

2.2. La réglementation fiscale

À ces exigences s'ajoutent des contraintes fiscales spécifiques.

Les obligations de vigilance des établissements de crédit sont particulièrement renforcées lorsque les clients résident dans des États qui ne participent pas à l'échange automatique de renseignements fiscaux ou dont les dispositifs de coopération sont jugés insuffisants. Les

[7] Le Groupe d'action financière (GAFI) est l'organisme intergouvernemental chargé d'élaborer les normes internationales de lutte contre le blanchiment de capitaux, le financement du terrorisme et le financement de la prolifération des armes de destruction massive. Ses recommandations constituent le cadre de référence international en matière de conformité pour les établissements financiers et sont transposées dans les législations nationales et européennes.
[8] Juridictions à haut risque et juridictions non coopératives.
[9] Juridictions sous surveillance renforcée du GAFI.
[10] Liste de pays tiers à haut risque présentant des carences stratégiques dans leurs régimes nationaux de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme (LBC/FT).
[11] Voir notamment les articles L. 114-19 et L. 114-20 du Code de la Sécurité sociale.

établissements doivent alors mettre en œuvre des diligences complémentaires, qui alourdissent les procédures d'entrée en relation et de suivi de la clientèle.

À ces obligations générales s'ajoutent, dans certains cas, des contraintes liées à des réglementations étrangères ayant une portée extraterritoriale. Le principal exemple est celui du dispositif américain FATCA *(Foreign Account Tax Compliance Act),* qui impose aux établissements financiers étrangers d'identifier les clients considérés comme des *« US persons »* au sens du droit fiscal américain et de transmettre certaines informations relatives à leurs comptes à l'administration fiscale des États-Unis. La mise en œuvre de ce dispositif suppose des diligences spécifiques en matière d'identification de la clientèle, de collecte de justificatifs et de déclaration. En cas de défaut de conformité, les établissements s'exposent à des sanctions financières importantes, notamment une retenue à la source sur certains revenus de source américaine. Ces obligations renforcent le coût de gestion et les contraintes opérationnelles associées à cette catégorie de clientèle et peuvent conduire certains établissements à limiter leur exposition aux clients présentant un statut de *« US person »*.

2.3. La territorialité des activités bancaires

Par ailleurs, les établissements français doivent tenir compte de la réglementation applicable dans le pays de résidence de leurs clients. Dans de nombreux États, certaines opérations (maintien d'un compte de dépôt, souscription de produits d'épargne, de crédits, réalisation de virements etc.) peuvent être assimilées à une activité locale nécessitant une autorisation spécifique [12]. Les possibilités offertes aux Français de l'étranger varient ainsi sensiblement selon leur pays de résidence.

Une illustration : le cas du Royaume-Uni et de l'Australie

Depuis le retrait du Royaume-Uni de l'Union européenne, les établissements français ne peuvent plus commercialiser librement leurs services financiers auprès des Français résidant au Royaume-Uni. Les contrats conclus avant le 31 décembre 2020 peuvent, sous certaines conditions, être maintenus dans une logique de gestion extinctive, mais la souscription de nouveaux produits – tels que les contrats d'assurance-vie, les comptes-titres ou les plans d'épargne en actions (PEA) – n'est plus autorisée ou restreinte.

En Australie, en application de la loi bancaire de 1959, seuls les établissements agréés en Australie peuvent réaliser des opérations bancaires en Australie. Il convient également de tenir compte des limites de l'agrément français. Si un établissement est agréé et supervisé en France, il doit veiller à ne pas être considéré comme exerçant une activité bancaire dans un pays où il ne dispose pas des autorisations requises. Ainsi, en Australie, un établissement non agréé localement peut être empêché de fournir certains services ou d'exécuter certaines opérations à la demande d'un résident australien ne bénéficiant pas du statut de client professionnel *(« wholesale client »),* lequel est soumis à des conditions spécifiques.

[12] Exemple : la réglementation tunisienne des changes. Un résident en Tunisie ne peut pas transférer librement des devises vers l'étranger sans autorisation préalable de la banque centrale (avec création de comptes dédiés pour le transit). En outre, s'il a la nationalité tunisienne, il y a interdiction d'ouvrir ou de détenir un compte à l'étranger sans autorisation. Il est par ailleurs interdit d'ouvrir un nouveau compte à l'étranger une fois installé.

L'accès à certaines opérations bancaires internationales peut également être affecté par la réduction du réseau mondial de banques correspondantes. Cette difficulté, qui ne remet pas nécessairement en cause l'accès ou le maintien d'un compte bancaire en France, concerne plus spécifiquement la réalisation de certaines opérations, notamment les virements vers ou depuis certains pays. Ces difficultés sont liées à l'évolution du système bancaire international, en particulier à la réduction des relations de *« correspondent banking »*. Ces relations, qui permettent à une banque de s'appuyer sur un établissement local pour traiter certaines opérations dans une juridiction donnée (notamment en devises ou dans des pays à réglementation spécifique), se sont progressivement raréfiées[13]. Cette tendance s'explique largement par les exigences accrues en matière de conformité, notamment en matière de KYC et de sanctions internationales. Les banques correspondantes, exposées à des risques élevés de non-conformité, ont réduit leur activité pour certaines zones géographiques. Cela conduit à une diminution des canaux opérationnels disponibles pour effectuer certaines transactions internationales et donc des difficultés de virement parfois relevés par les Français de l'étranger [14]. En conséquence, même lorsque certaines opérations seraient en théorie autorisées, leur mise en œuvre devient en pratique difficile, lourde voire impossible, faute de banque correspondante.

3. Le droit au compte : un dispositif méconnu

Le droit au compte constitue une garantie essentielle d'accès aux services bancaires en France. Prévu par le Code monétaire et financier [15], il bénéficie également à toute personne physique de nationalité française résidant hors de France hors de France, qui peut solliciter la désignation d'un établissement de crédit par la Banque de France lorsqu'elle se voit refuser l'ouverture d'un compte de dépôt. L'établissement désigné peut être un établissement avec un réseau d'agence physique ou une banque en ligne [16] si le demandeur ne s'y oppose pas.

En pratique, les Français résidant à l'étranger recourent toutefois très peu à ce dispositif. En 2025, la Banque de France a procédé à **54 désignations** au bénéfice de personnes de nationalité française résidant hors de France, soit **0,2 %** des 23 289 désignations effectuées au titre du droit au compte [17]. Au cours du premier semestre 2026, **16** désignations ont été réalisées pour cette catégorie de personnes, sur un total de **9 934** désignations, soit également **0,2 %**.

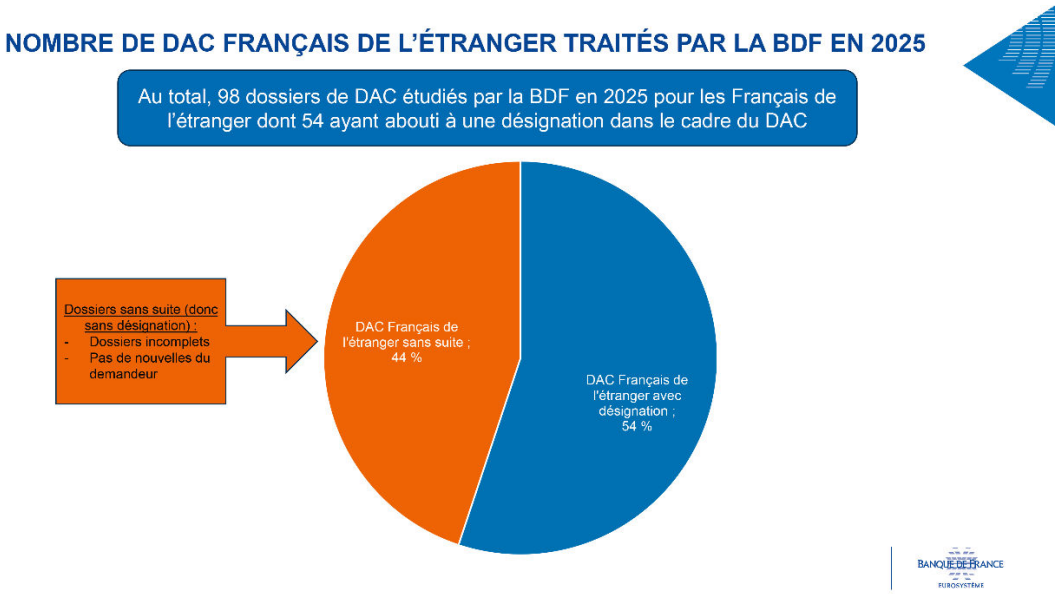
[13] En pratique, une banque française doit trouver, dans le pays où se fait l'opération, une banque correspondante qui a des standards équivalents à ceux de l'Union européenne en termes de connaissance client. En effet, cette activité de « banque correspondante » est considérée comme une activité à risque en matière de lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme (LCB/FT). La banque correspondante doit mettre en œuvre des procédures de diligence approfondie avant d'entrer en relation avec une banque cliente.

[14] Eleventh survey on correspondent banking in euro.

[15] Article L312-1 du code monétaire et financier.

[16] Certains services bancaires de base impliquant l'existence d'un guichet physique peuvent ne pas être fournis par les banques en ligne.

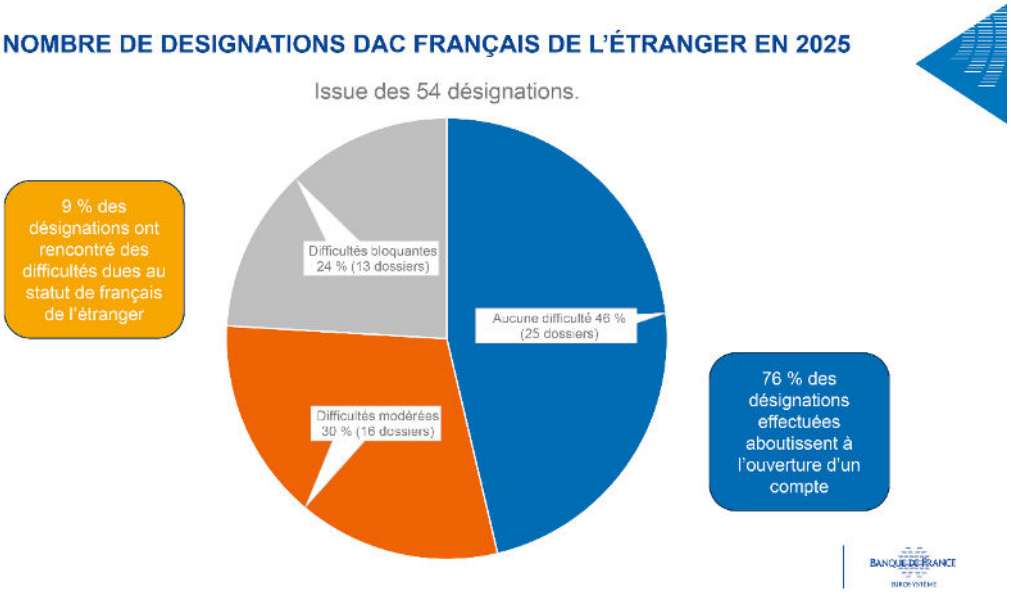
[17] En 2025, 44 demandes de désignation n'ont pas abouti, les dossiers étant incomplets et les demandeurs n'ayant pas donné suite à leur démarche.



Source : Banque de France.

Comme l'illustre la consultation menée par le Secrétariat général du CCSF auprès des Français de l'étranger, ce faible recours peut s'expliquer, en premier lieu, par une connaissance limitée du dispositif du droit au compte : seuls 20 % des répondants au questionnaire déclarent en avoir connaissance (cf. *infra*).

L'examen des dossiers de désignation concernant des Français établis à l'étranger permet également d'identifier certaines difficultés dans la mise en œuvre du dispositif. Parmi les désignations effectuées par la Banque de France 41 dossiers ont abouti à l'ouverture d'un compte. Pour 16 de ces ouvertures, des difficultés ont été déclarées par les usagers. Parmi les désignations qui n'ont pas abouti à l'ouverture d'un compte, 5 d'entre elles sont liées à des difficultés dues au statut de français de l'étranger.



Source : Banque de France.

Parmi les difficultés bloquantes figurent :

- l'impossibilité, dans certaines banques en ligne, d'effectuer une demande d'ouverture de compte à distance en l'absence de numéro de téléphone français et donc d'obtenir la lettre de refus ralentit la procédure de droit au compte ;
- le ralentissement du traitement de la demande en raison de l'absence de titre d'identité en cours de validité. Les usagers concernés évoquent l'éloignement des services consulaires ainsi que les délais de délivrance des nouveaux titres ;
- dans certains pays, comme Cuba, l'impossibilité de signer électroniquement la convention de compte, ce qui peut empêcher l'ouverture du compte.

Certaines de ces difficultés ont été résolues après intervention de la Banque de France :

- la clarification des modalités de vérification de l'identité à distance. La Banque de France a rappelé que la réglementation prévoit plusieurs procédés permettant de vérifier l'identité d'un client lors d'une entrée en relation à distance. Ces possibilités alternatives peuvent notamment répondre aux difficultés rencontrées par les Français établis à l'étranger qui ne sont pas en mesure de se présenter physiquement en agence ;
- la nécessité, dans de nombreux cas, pour la Banque de France de procéder à une nouvelle désignation, l'agence bancaire initialement désignée n'étant pas en mesure de gérer le compte d'un Français de l'étranger. Cette information n'étant pas toujours connue de la Banque de France au moment de la désignation, elle doit alors modifier celle-ci ;
- une communication et des échanges de documents parfois difficiles ;
- l'exigence de faire traduire le justificatif de domicile par un traducteur assermenté, qui constitue un facteur supplémentaire de ralentissement de la procédure de droit au compte.

4. Des difficultés concrètes d'accès et de maintien des relations bancaires

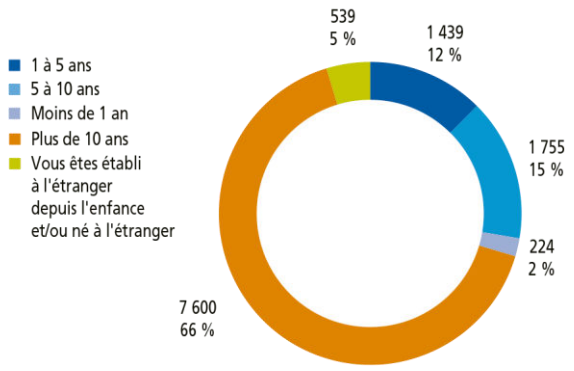
4.1. Restitution de la consultation menée par le CCSF

Afin de mesurer et identifier les difficultés des Français de l'étranger concernant l'accès aux services bancaires et les difficultés qu'ils peuvent rencontrer, le CCSF a diffusé un questionnaire comportant 25 questions aux Français de l'étranger. 11 557 réponses au questionnaire ont été reçues entre le 10 juillet et le 4 septembre 2026.

Le profil des répondants : des Français durablement établis à l'étranger et majoritairement actifs

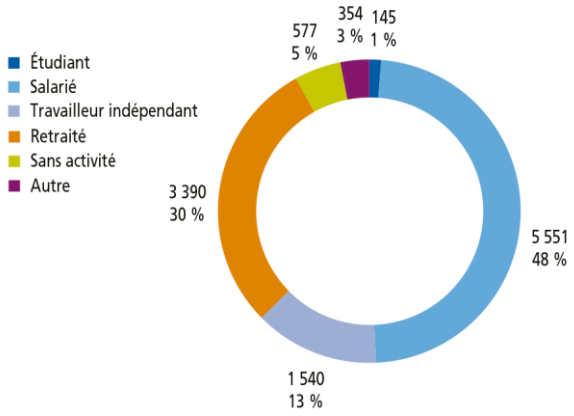
Les répondants au questionnaire se caractérisent par une ancienneté importante de résidence à l'étranger. En effet, 70 % déclarent vivre hors de France depuis plus de dix ans (dont 5 % déclarent être établis depuis l'enfance ou nés à l'étranger) et plus de 80 % depuis plus de cinq ans. Au total, 98 % des répondants sont établis à l'étranger depuis au moins un an. L'échantillon reflète ainsi principalement l'expérience de Français durablement installés hors de France, plutôt que celle de personnes récemment expatriées.

Q1 • Depuis combien de temps résidez-vous à l'étranger ?



Sur le plan professionnel, les répondants sont majoritairement insérés dans l'emploi ou à la retraite. Près de la moitié d'entre eux (48 %) sont salariés, tandis que 30 % sont retraités. Les travailleurs indépendants représentent 13 % de l'échantillon, alors que les personnes sans activité et les étudiants demeurent minoritaires, avec respectivement 5 % et 1 % des répondants.

Q3 • Quelle est votre situation ?



Enfin, les répondants se répartissent de manière globalement représentative entre les différentes zones géographiques couvertes par l'enquête. Cette diversité géographique contribue à assurer une bonne couverture des situations rencontrées par les Français établis à l'étranger et renforce la portée des enseignements tirés de l'analyse des résultats du questionnaire.

Représentativité des Français de l'étranger par zone géographique

(répartition en %)

Zone géographique	Nombre de répondants au questionnaire	Répartition des réponses au questionnaire	Nombre de Français à l'étranger inscrits sur le registre	Répartition des Français à l'étranger
Amérique	3 235	27,99	381 987	21,40
Europe	3 811	32,98	833 175	46,68
Afrique	2 272	19,66	248 693	13,93
Asie	1 989	17,21	285 434	15,99
Océanie	250	2,16	35 686	2,00
TOTAL	**11 577**	**100**	**1 784 975**	**100**

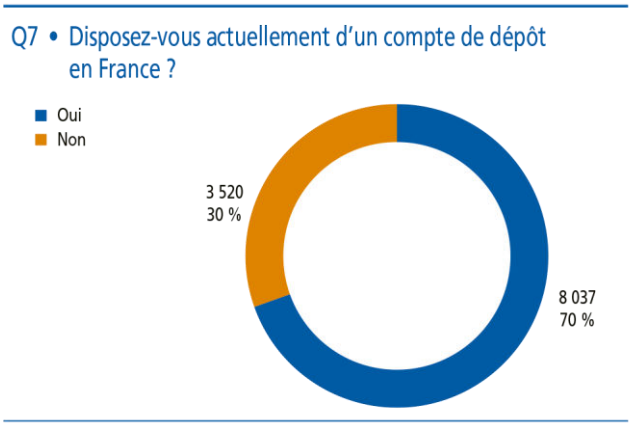
Détention et usage des comptes bancaires français par les Français établis à l'étranger : une conservation majoritaire, y compris parmi les expatriations de longue durée

Parmi les répondants, 70 % déclarent avoir conservé un compte bancaire en France, tandis que 30 % n'en détiennent plus. Ces résultats montrent que le maintien d'une relation bancaire avec un établissement français demeure la situation majoritaire chez les Français établis à l'étranger, y compris après plusieurs années d'expatriation.

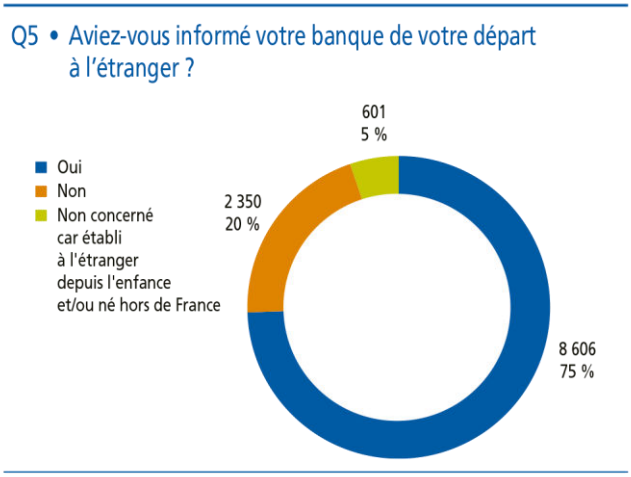
L'analyse des réponses fait apparaître des titulaires de comptes bancaires français dans l'ensemble des grandes zones géographiques représentées dans la consultation. La part des répondants déclarant ne pas disposer actuellement d'un compte de dépôt en France varie relativement peu selon les grandes zones géographiques : elle s'établit à 33,18 % en Afrique, 32,33 % en Amérique, 31,05 % en Océanie, 29,43 % en Europe et 27,13 % en Asie. Ces écarts, relativement limités à cette échelle géographique, ne font pas apparaître de différence marquée dans la détention d'un compte bancaire en France selon les grandes zones de résidence. Ils doivent néanmoins être interprétés avec prudence, compte tenu du caractère déclaratif de la consultation et de la répartition des répondants entre les différents pays. Ils ne permettent notamment pas de conclure à l'absence d'influence du pays de résidence sur la détention d'un compte bancaire en France. L'analyse des difficultés rencontrées selon les zones géographiques est présentée dans la suite de l'Avis.

L'ancienneté de la résidence à l'étranger constitue également un élément à examiner. Parmi les 30 % de répondants déclarant ne plus détenir de compte bancaire en France, 79 % sont établis à l'étranger depuis plus de dix ans ou sont nés à l'étranger. Cette proportion doit toutefois être interprétée au regard de la forte représentation des expatriations de longue durée dans l'ensemble des répondants et ne permet pas, à elle seule, d'établir un lien entre l'ancienneté de l'expatriation et la non-détention d'un compte bancaire en France

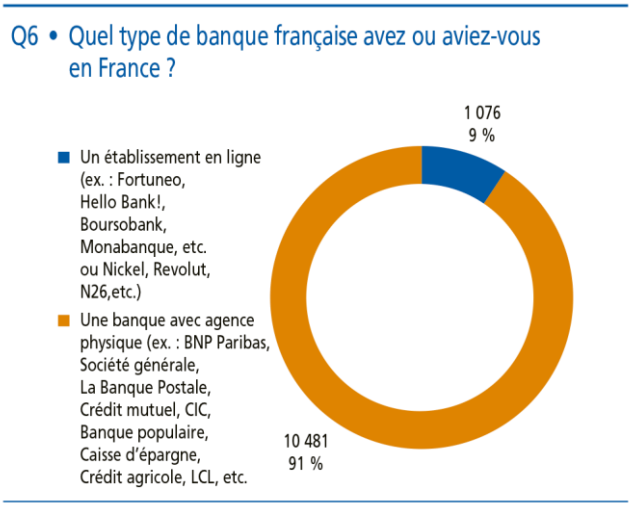
La détention d'un compte bancaire dans le pays de résidence apparaît comme une situation quasi générale parmi les répondants. En effet, seuls 6 % déclarent ne pas disposer d'un compte bancaire dans leur pays de résidence actuel, ce qui suggère un niveau élevé d'intégration au système bancaire local.



Les trois quarts des répondants (74,4 %) indiquent avoir informé leur banque de leur départ à l'étranger. Cette proportion élevée montre que la majorité des expatriés ont entrepris les démarches nécessaires pour signaler leur changement de résidence. A cela s'ajoute que 5,2 % des répondants ne sont pas concernés puisqu'ils sont établis à l'étranger depuis l'enfance ou nés hors de France.

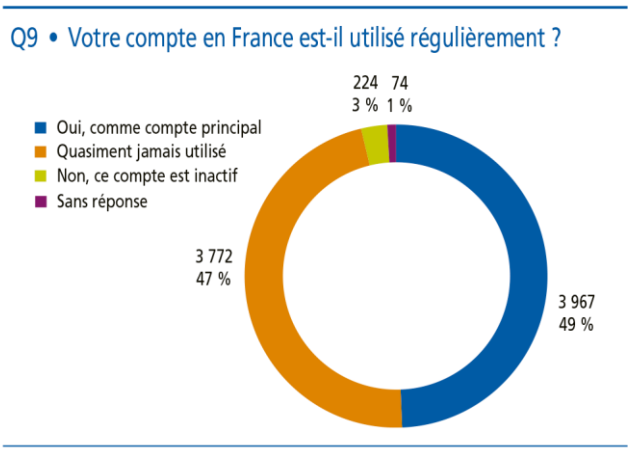


Le recours à des établissements bancaires disposant d'un réseau d'agences physiques apparaît largement dominant parmi les répondants. En effet, 90 % d'entre eux déclarent détenir ou avoir détenu un compte auprès d'une banque implantée sur le territoire au moyen d'agences. À l'inverse, les établissements exclusivement numériques ou les nouveaux acteurs bancaires demeurent minoritaires dans les parcours bancaires déclarés par les répondants.



L'analyse des usages du compte de dépôt conservé en France fait apparaître des situations contrastées parmi les Français établis à l'étranger. La moitié des répondants concernés (49,3 %) déclarent l'utiliser comme compte principal, ce qui souligne le maintien d'un lien bancaire fort avec la France malgré leur installation à l'étranger. À l'inverse, 47 % indiquent n'y recourir que très rarement, tandis que 3 % déclarent ne jamais l'utiliser.

Ces résultats mettent en évidence une polarisation des usages : pour une partie significative des répondants, le compte français demeure au cœur de la gestion financière quotidienne, alors que pour une proportion presque équivalente, il semble être conservé principalement à titre de précaution, pour répondre à des besoins ponctuels ou afin de maintenir un accès au système bancaire français. La consultation ne permet toutefois pas de déterminer les motifs de ces différents usages, ni d'établir l'articulation entre l'utilisation du compte conservé en France et celle du compte détenu dans le pays de résidence.



L'usage du compte de dépôt conservé en France à des fins professionnelles demeure largement marginal parmi les répondants. En effet, 85 % d'entre eux déclarent ne pas avoir utilisé ce compte dans le cadre de leur activité professionnelle. À l'inverse, seuls 15 % indiquent l'avoir utilisé, ou avoir souhaité l'utiliser, pour des besoins professionnels [18].

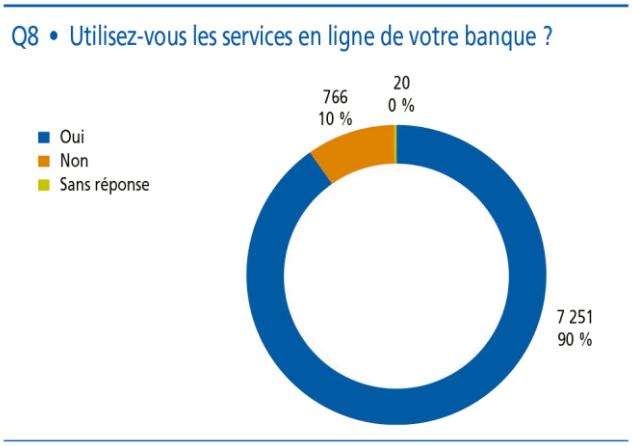
Ces résultats suggèrent que le maintien d'un compte bancaire en France répond avant tout à des besoins personnels plutôt qu'à des impératifs liés à l'exercice d'une activité économique. Ils tendent ainsi à montrer que, pour la grande majorité des Français établis à l'étranger, la conservation d'un compte de dépôt français s'inscrit principalement dans une logique de gestion patrimoniale ou administrative personnelle. La part plus limitée des répondants ayant recours, ou souhaitant recourir, à ce compte dans un cadre professionnel met néanmoins en évidence l'existence de besoins spécifiques.

Le recours aux services bancaires en ligne apparaît comme une pratique largement généralisée parmi les Français établis à l'étranger ayant conservé un compte bancaire en France. En effet, près de 91 % des répondants déclarent utiliser les outils numériques mis à disposition par leur établissement, ce qui témoigne du rôle central de la banque à distance dans le maintien de la relation bancaire entre les expatriés et leur banque française. L'absence d'utilisation de ces services demeure ainsi une situation marginale.

L'analyse des réponses fait toutefois apparaître des disparités selon le pays de résidence. La non-utilisation des services bancaires en ligne est proportionnellement plus fréquente parmi les répondants résidant dans certains pays, notamment la Russie, la Syrie ou la Bolivie. Ces pays présentent, à des degrés divers, des contraintes liées à l'environnement réglementaire ou à des risques élevés en matière de conformité, susceptibles d'influencer l'accès à certains services financiers ou leurs conditions d'utilisation.

Ces observations tendent à suggérer l'existence d'un lien entre le contexte du pays de résidence et le recours aux services bancaires en ligne. Toutefois, les données recueillies ne permettent pas d'isoler l'effet propre de ce facteur ni d'établir une relation de causalité directe.

[18] Parmi les 1 169 répondants ayant utilisé ou souhaité utiliser leur compte pour des raisons professionnelles, 306 ont déclarés être travailleurs indépendants (soit 26,17%).



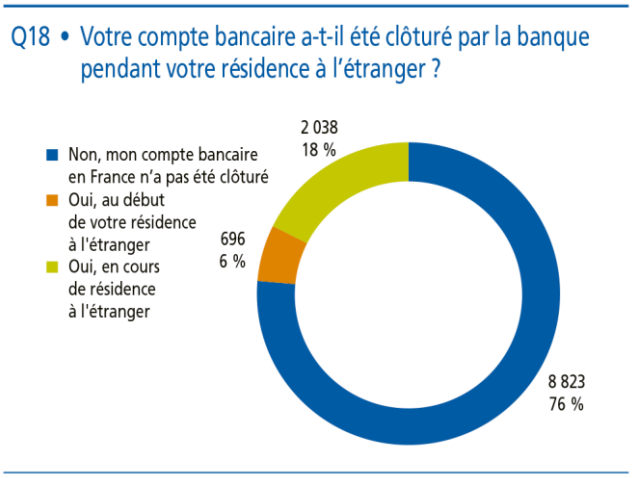
La clôture des comptes des Français à l'étranger par les établissements bancaires

Un phénomène minoritaire mais aux conséquences significatives, des pratiques d'information et d'accompagnement perfectibles

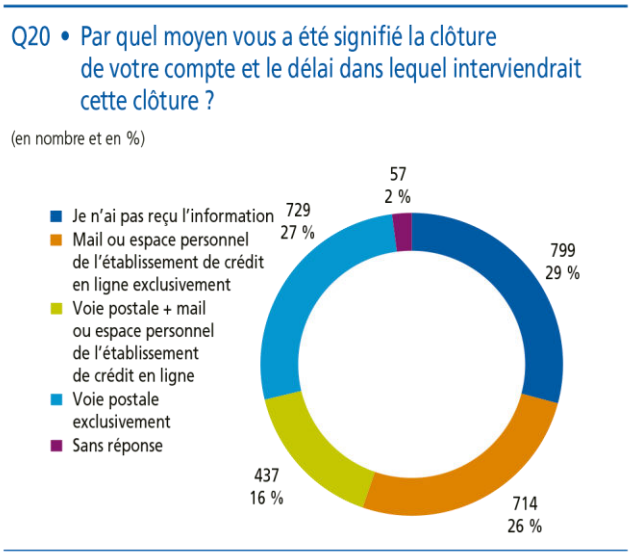
24 % des répondants déclarent avoir connu la clôture de leur compte bancaire français à un moment de leur parcours d'expatriation : 6 % dès le début de leur installation à l'étranger et 18 % au cours de leur résidence hors de France.

À l'inverse, pour une large majorité des répondants (76 %), aucune clôture de compte bancaire français n'est intervenue. Ces résultats suggèrent que, si la fermeture de comptes bancaires demeure une réalité pour une partie des Français établis à l'étranger, elle ne constitue pas une situation majoritaire. Le fait que les clôtures interviennent plus fréquemment au cours de l'expatriation qu'au moment du départ peut également traduire l'influence de facteurs évolutifs liés à la durée de résidence à l'étranger, aux changements de situation personnelle ou encore aux politiques de gestion des risques et de conformité des établissements bancaires.

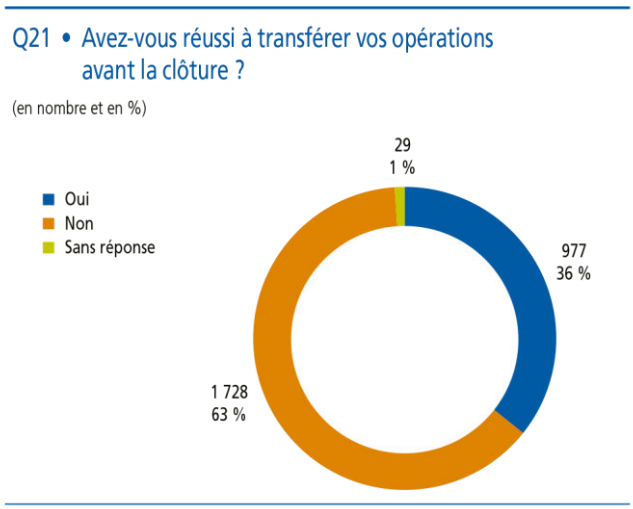
Les établissements de crédit ont été sollicités par la Présidente du CCSF afin de communiquer des données permettant de comparer les clôtures de comptes intervenues à leur initiative concernant les clients français résidant à l'étranger et les clients français résidant en France. Les résultats recueillis ne mettent pas en évidence de surreprésentation systématique des Français résidant à l'étranger parmi ces clôtures : selon les établissements, les taux observés sont proches, légèrement supérieurs ou inférieurs à ceux constatés pour les clients résidant en France.



Pour les répondants ayant fait l'objet d'une clôture de leur compte bancaire français au début ou au cours de leur expatriation, les modalités d'information apparaissent hétérogènes. Ainsi, 27 % déclarent avoir été informés exclusivement par voie postale, tandis qu'une proportion équivalente indique avoir reçu cette information par courrier électronique ou via leur espace personnel en ligne. Par ailleurs, 16 % des répondants rapportent avoir été notifiés à la fois par voie postale et par voie électronique. À l'inverse, 29 % déclarent ne pas avoir reçu l'information de la clôture de leur compte. Ces résultats mettent en évidence une diversité des pratiques de notification et soulignent qu'une part significative des répondants estime ne pas avoir été préalablement informée de la fermeture de son compte bancaire.

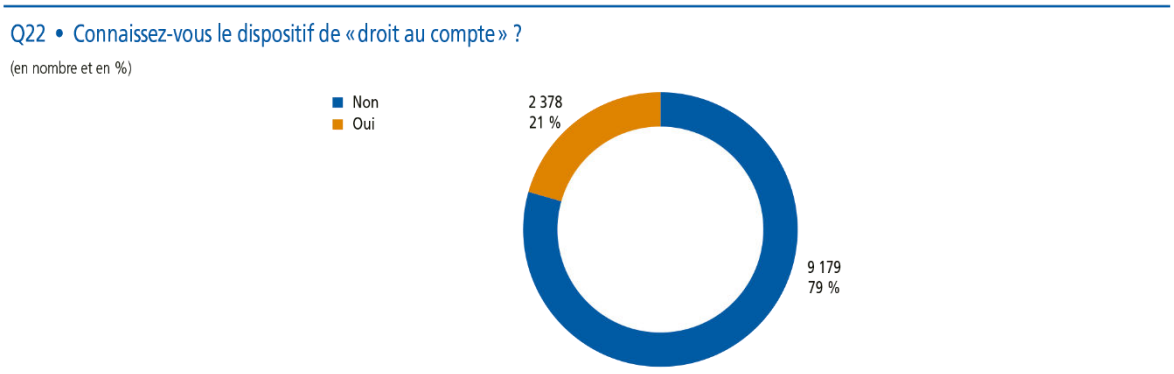


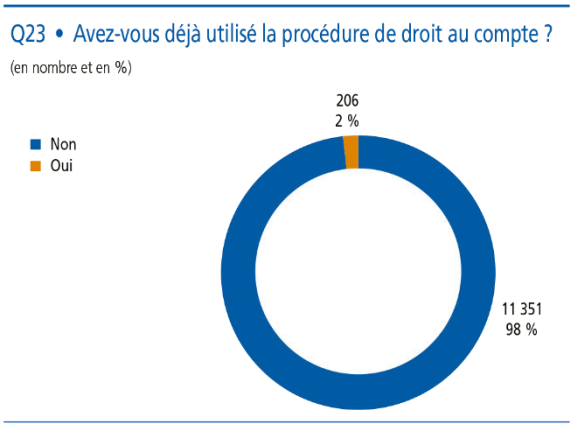
Parmi les répondants dont le compte bancaire français a été clôturé, près des deux tiers (63 %, soit 1 728 personnes) déclarent avoir pu transférer leurs opérations bancaires avant la fermeture de leur compte. À l'inverse, plus d'un tiers des répondants (36 %, soit 782 personnes) indiquent ne pas avoir été en mesure d'effectuer ce transfert préalablement à la clôture. Ces résultats montrent que, si la majorité des répondants a pu anticiper les conséquences opérationnelles de la fermeture de leur compte, une proportion significative a néanmoins rencontré des difficultés dans la réorganisation de ses opérations bancaires.

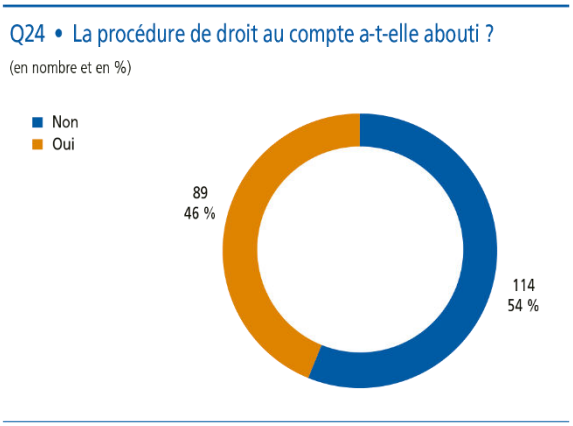


Le droit au compte : un dispositif peu connu des Français de l'étranger et faiblement sollicité

Parmi les 11 557 répondants, une large majorité (79 %) déclare ne pas connaître le dispositif du droit au compte, ce qui témoigne d'un niveau de notoriété relativement faible de ce mécanisme pourtant destiné à garantir l'accès aux services bancaires de base. Seule une minorité des répondants (206 personnes) indique avoir saisi la Banque de France dans le cadre de cette procédure. Parmi ces derniers, 44 % déclarent que leur démarche a abouti à l'ouverture d'un compte. Ces résultats suggèrent à la fois une utilisation limitée du dispositif et un taux de succès modéré parmi les répondants ayant entrepris les démarches nécessaires pour faire valoir leur droit au compte.



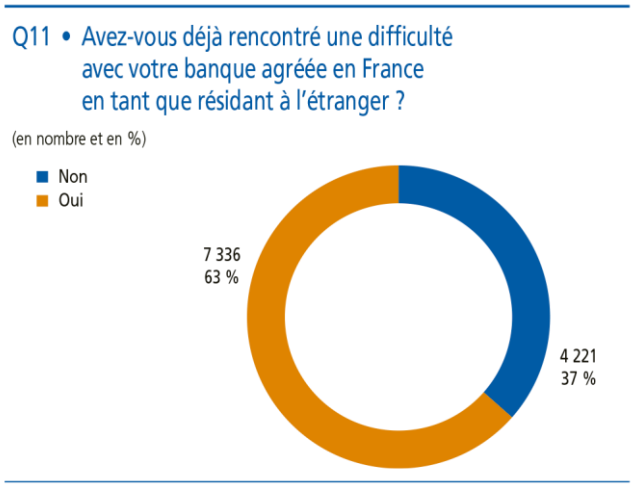




Une majorité des répondants (63 %) déclarent avoir rencontré au moins une difficulté dans leur relation avec un établissement bancaire français en lien avec leur situation de résident à l'étranger, tandis que 37 % indiquent n'avoir rencontré aucune difficulté de cette nature.

Compte tenu du caractère volontaire de la participation à cette consultation, les répondants sont susceptibles d'être davantage concernés par ces problématiques que l'ensemble des Français établis hors de France.

Ce résultat rend compte, par ailleurs, de la fréquence des difficultés déclarées par les répondants, sans permettre, à lui seul, d'en apprécier la gravité, les conséquences ou d'en attribuer la responsabilité à l'établissement bancaire. La nature des difficultés rencontrées, qui recouvre des situations diverses, est précisée ci-après.



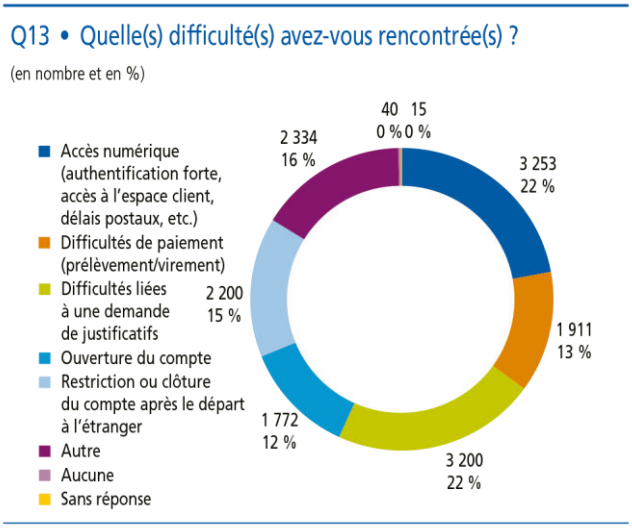
Les difficultés rencontrées par les Français établis à l'étranger

Les difficultés rencontrées par les Français établis à l'étranger dans leur relation avec leur banque française concernent une diversité de situations. Les problématiques les plus fréquemment citées concernent les conditions d'accès aux services bancaires numériques (22,1 % des difficultés mentionnées), qu'il s'agisse notamment d'authentification forte, de l'accès à l'espace client ou encore des contraintes liées à la réception de courriers à l'étranger. Ces difficultés relèvent ainsi principalement de problématiques techniques ou liées à la gestion de la relation bancaire à distance, plutôt que du contenu de l'offre bancaire elle-même. Ces difficultés sont particulièrement sensibles, car elles peuvent priver certains Français de l'étranger d'informations essentielles, notamment en cas de clôture de compte, et limiter leur capacité à agir dans les délais impartis.

Les demandes de justificatifs constituent le deuxième motif de difficultés le plus fréquemment évoqué (21,7 %). Elles s'inscrivent notamment dans le cadre des obligations de connaissance de la clientèle et de vigilance auxquelles sont soumis les établissements, dont la mise en œuvre peut être plus complexe dans le cadre d'une relation avec un client établi à l'étranger. Les restrictions ou clôtures de compte intervenues après le départ à l'étranger représentent 15 % des difficultés mentionnées.

Les difficultés de paiement, notamment celles liées aux virements ou aux prélèvements, représentent 13 % des situations signalées, tandis que les difficultés d'ouverture de compte comptent pour 12 % des réponses.

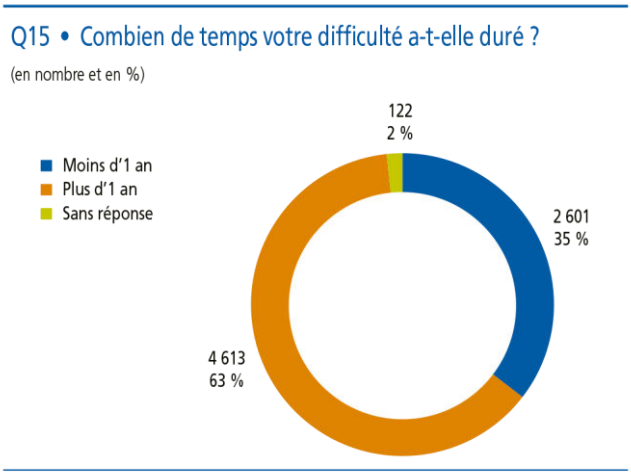
Dans l'ensemble, ces résultats mettent en évidence que les principales difficultés rencontrées par les Français de l'étranger relèvent moins de l'accès initial aux services bancaires que de la gestion courante de la relation bancaire à distance. Les enjeux d'accès aux outils numériques, de conformité et de justification de la situation des clients apparaissent ainsi comme les principaux points de friction dans les relations entre les établissements bancaires français et leur clientèle résidant hors de France.



Parmi les éléments mentionnés par les répondants dans la catégorie « autre » (16 % des réponses), figurent notamment la tarification des services bancaires, l'accès au crédit, la souscription ou la conservation de certains produits d'épargne financière (plan d'épargne en actions, assurance-vie, livrets réglementés, etc.), ainsi que des difficultés relatives à la relation client.

Près des deux tiers (63 %) des personnes ayant déclaré une difficulté avec leur banque française indiquent que celle-ci s'est prolongée pendant plus d'un an, tandis que 35 % font état d'une difficulté résolue dans un délai inférieur à un an.

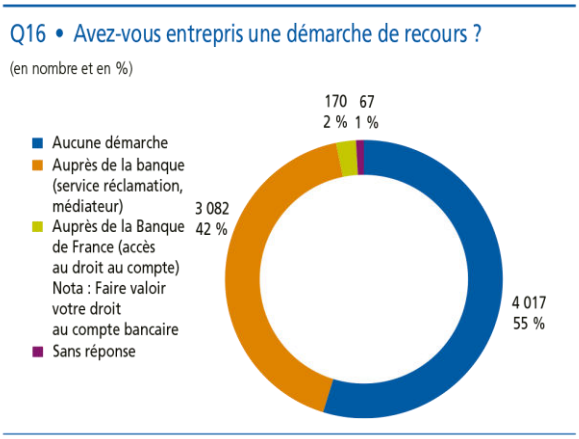
Cette répartition suggère que les difficultés bancaires rencontrées par les Français établis à l'étranger ne relèvent pas uniquement de problèmes ponctuels ou rapidement résolus. Au contraire, elles tendent fréquemment à s'inscrire dans la durée, ce qui peut refléter la complexité des démarches à accomplir, les contraintes liées aux exigences de conformité ou encore les difficultés inhérentes à la gestion d'une relation bancaire à distance.

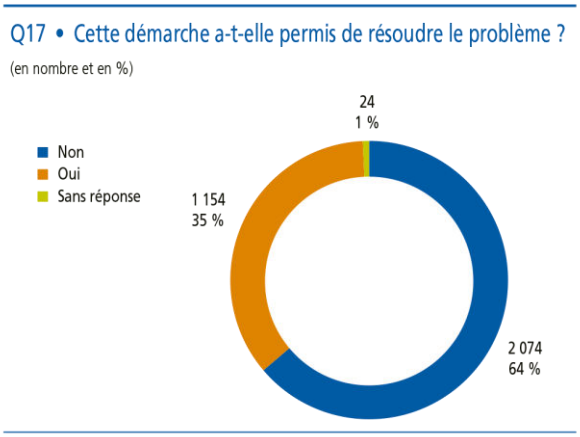


Parmi les répondants ayant déclaré avoir rencontré une difficulté avec leur banque française, une majorité (55 %, soit 4 017 personnes) indique n'avoir entrepris aucune démarche auprès de son établissement bancaire, contre 42 % (3 082 personnes) qui déclarent avoir engagé une action en vue de résoudre le problème rencontré.

Le recours aux dispositifs externes de résolution des difficultés apparaît particulièrement limité. Ainsi, seuls 2 % des répondants concernés (170 personnes) déclarent avoir saisi la Banque de France dans le cadre de la procédure de droit au compte. Ce faible niveau de recours s'inscrit dans un contexte plus large de faible notoriété du dispositif observé parmi les répondants à l'enquête (cf. *supra*).

Parmi les répondants ayant engagé une action pour résoudre la difficulté rencontrée, près des deux tiers (64 %) estiment que celle-ci n'a pas permis d'aboutir à une résolution du problème.





Les attentes des Français établis hors de France en matière de services bancaires

À la question « Selon vous, quelle serait la principale amélioration à apporter à l'accès aux services bancaires en France des Français établis hors de France ? », les réponses mettent en évidence une attente prioritaire de simplification et d'adaptation des services bancaires aux contraintes de l'expatriation. Ces attentes reflètent celles des répondants à la consultation. Compte tenu du caractère volontaire de la participation, les résultats doivent être interprétés à la lumière des limites méthodologiques exposées en annexe. Les propositions formulées se concentrent principalement sur quatre grands domaines, qui regroupent à eux seuls près de 60 % des contributions, révélant ainsi les principaux points de friction identifiés par les répondants dans leur relation avec les établissements bancaires français.

La première attente porte sur **les conditions d'accès au compte bancaire**, qu'il s'agisse de son ouverture, de son maintien ou de sa clôture. Cette thématique constitue de loin la principale priorité exprimée par les répondants, représentant entre 18 % et 26 % des contributions selon la méthode d'analyse retenue. La possibilité d'ouvrir un compte à distance depuis l'étranger apparaît comme la demande la plus fréquemment formulée. Les répondants soulignent également la nécessité de mieux encadrer les procédures de clôture de compte et de garantir le maintien de la relation bancaire après l'expatriation.

Le deuxième ensemble de demandes concerne **l'authentification et les parcours numériques** (14 % à 16 % des réponses). Les répondants identifient en particulier l'utilisation obligatoire de numéros de téléphone français pour recevoir les codes d'authentification comme un obstacle majeur. Les attentes portent également sur l'amélioration de l'accès aux espaces clients à distance, le développement de solutions alternatives d'authentification et une généralisation accrue des procédures numériques.

Les questions relatives aux justificatifs, aux exigences de conformité et aux formalités fiscales constituent le troisième axe d'amélioration identifié par les répondants (11 % à 13 %

des réponses). Les demandes visant à supprimer l'obligation de fournir une adresse ou un numéro de téléphone français ainsi qu'à mieux prendre en compte les justificatifs étrangers traduisent une attente forte d'adaptation des procédures bancaires aux situations de mobilité internationale.

En quatrième position figurent **les attentes relatives à la relation client et à l'accompagnement**, citées par environ un répondant sur dix. Les contributions mettent en évidence des besoins de communication mieux adaptés aux contraintes liées à l'expatriation, notamment en matière de disponibilité des interlocuteurs, de prise en compte des décalages horaires et de connaissance des problématiques spécifiques aux non-résidents. Au-delà des aspects techniques ou réglementaires, les répondants expriment une attente de meilleure prise en considération de leur situation par les établissements bancaires.

Les questions tarifaires apparaissent dans une position plus secondaire. Les demandes relatives aux frais bancaires représentent entre 7 % et 11 % des contributions et concernent principalement les frais de tenue de compte, les surcoûts appliqués aux non-résidents ainsi que les frais associés aux opérations internationales. Cette hiérarchisation des réponses suggère que les répondants accordent davantage d'importance à l'accessibilité et à la continuité des services qu'à leur coût.

D'autres thématiques, moins fréquemment citées mais néanmoins significatives, concernent l'accès aux produits d'épargne et au crédit, les opérations de paiement et de transfert international, ainsi que l'égalité de traitement entre résidents et non-résidents.

4.2. Enseignements tirés de l'analyse des saisines des médiateurs bancaires

Les médiateurs bancaires ont été saisis à 71 reprises par des Français résidant hors de France en 2025. La proportion de Français établis à l'étranger ayant saisi un médiateur bancaire demeure ainsi nettement inférieure à celle observée dans l'ensemble de la population, avec respectivement 0,002 % contre 0,09 %.

Saisines adressées aux médiateurs bancaires en 2025

(part en %)

	Français	Français de l'étranger
Saisines en 2025	59 634	71
Population	69 100 000	3 000 000
Saisines/population	0,09	0,002

Source : Cercle des médiateurs bancaires.

Ces saisines portent notamment sur les difficultés et litiges suivants avec les établissements de crédit :

- **accès à la banque en ligne (BEL)** : non-réception des identifiants ou du mot de passe, blocage de l'accès au motif que le compte est considéré comme inactif ou que les informations relatives à la connaissance du client (KYC) n'ont pas été actualisées, etc. ;
- **connaissance du client (KYC)** : demandes de mise à jour des informations, changement d'adresse, correction de l'état civil, impossibilité de se déplacer en agence pour faire certifier son identité ;

- **ouverture et clôture de compte** : délais de traitement, restitution du solde, impossibilité de procéder à la clôture en raison de l'absence de mise à jour du KYC, découvert non régularisé ;
- **prélèvements fiscaux applicables aux non-résidents** : application de prélèvements fiscaux et conseils ou informations inadaptés à la situation des non-résidents ;
- **cartes bancaires** : retraits contestés, fraudes, carte bancaire non reçue, etc. ;
- **virements entrants et sortants** : frais, taux de change, erreur dans l'IBAN, virement non parvenu au bénéficiaire, etc. ;
- **règlement des successions** : versements effectués au profit d'un autre héritier, réalisation d'opérations après le décès du titulaire du compte.

L'analyse détaillée d'un échantillon de ces saisines montre que ces litiges trouvent fréquemment leur origine dans l'environnement réglementaire contraint décrit précédemment, auquel sont soumises les opérations bancaires des Français résidant à l'étranger.

Elle met également en évidence une connaissance souvent insuffisante des clients sur ces contraintes réglementaires, notamment sur l'obligation de fournir certains justificatifs au titre de la connaissance du client (KYC) ou sur les restrictions susceptibles de s'appliquer à certaines opérations en raison de la législation bancaire du pays de résidence.

Certains dossiers font toutefois également apparaître plusieurs difficultés liées aux pratiques des établissements bancaires :

- **un manque de diligence dans certaines démarches**, notamment pour l'actualisation des informations relatives à la connaissance du client ou l'information des clients sur les restrictions qui leur sont applicables. Ces difficultés peuvent, dans certains cas, avoir des conséquences particulièrement importantes pour les personnes concernées ;
- **la nécessité de renforcer l'information des réseaux bancaires**, en veillant à ce que les procédures internes prennent pleinement en compte la situation et les spécificités des clients non-résidents ;
- **la nécessité d'engager une réflexion sur les modalités de clôture des comptes à distance**, afin de faciliter ces démarches pour les clients qui ne peuvent pas se rendre physiquement en agence.

*****

L'Avis du CCSF

À l'issue de ses travaux, le Comité consultatif du secteur financier (CCSF) rappelle la nécessité de mieux informer les Français résidant à l'étranger face aux spécificités de leur situation. À cette fin, les membres du Comité formulent les recommandations et engagements suivants.

1) Renforcer l'information et l'effectivité du droit au compte

Le CCSF estime nécessaire d'accroître la visibilité de la procédure du droit au compte auprès des Français de l'étranger et d'en optimiser le fonctionnement afin de garantir un accès plus simple et plus rapide au dispositif.

La Banque de France mettra en œuvre les actions suivantes :

- renforcer l'information relative à la procédure du droit au compte à destination des Français établis hors de France, notamment par le biais des réseaux sociaux et des canaux numériques ;
- rappeler que le récépissé de la lettre recommandée avec demande d'avis de réception adressée à un établissement de crédit peut être utilisé, dans les conditions prévues par les textes, en lieu et place d'une lettre de refus d'ouverture de compte ;
- rappeler aux personnes ayant bénéficié de la procédure de droit au compte qu'elles peuvent saisir à nouveau la Banque de France lorsqu'elles rencontrent des difficultés après la désignation d'un établissement.
- communiquer aux bénéficiaires du droit au compte les coordonnées de contact leur permettant d'échanger directement avec l'agence ou le service désigné pour l'ouverture du compte.

Les établissements de crédit et de paiement s'engagent à :

- transmettre à la Banque de France, pour chaque établissement concerné, la liste des agences ou services spécifiquement dédiés aux Français résidant à l'étranger lorsqu'ils existent ;
- communiquer aux bénéficiaires du droit au compte les coordonnées de contact leur permettant d'échanger directement avec l'agence ou le service désigné pour l'ouverture du compte.

Mise en œuvre à compter du 01/07/2027.

2) Améliorer l'information en matière de clôture de compte

Le CCSF considère que les procédures de clôture de compte doivent être adaptées à la situation particulière des clients résidant à l'étranger.

À cet effet, les établissements de crédit et de paiement s'engagent à :

- enrichir les courriers de notification de clôture ou de résiliation de compte d'une information relative aux voies de recours existantes, notamment le service réclamations et le médiateur compétent, ainsi qu'à la procédure du droit au compte.

Mise en œuvre à compter du 01/07/2027.

- Compte tenu du caractère aléatoire de la réception des courriers par voie postale à l'étranger, compléter systématiquement toute notification de clôture ou de résiliation de

compte adressée par voie postale par une information transmise *via* la messagerie sécurisée ou l'espace client, lorsque celui-ci est accessible. Ils s'engagent à veiller à ce que les modalités de notification offrent une traçabilité appropriée de l'information transmise au client.

À la suite des échanges intervenus au sein du Comité, l'ACPR a apporté des précisions sur les règles applicables en matière de clôture de compte. Il en ressort qu'aucune disposition législative ou réglementaire du Code monétaire et financier ne prévoit, de façon générale, la clôture automatique d'un compte du seul fait que son titulaire réside à l'étranger. Les établissements conservent la faculté d'apprécier ces situations au cas par cas, selon une approche fondée sur les risques et dans le respect du cadre légal et réglementaire applicable. Les échanges ont également confirmé que les établissements de crédit et de paiement ne conduisent pas de politique systématique de clôture des comptes détenus par des Français résidant à l'étranger. Dans ce contexte, le Comité a invité les établissements à privilégier le dialogue avec leurs clients et à rechercher, lorsque cela est possible, des solutions adaptées avant d'envisager la clôture d'un compte.

Le Comité a examiné la proposition consistant à porter de deux à quatre mois le délai de préavis applicable à certaines clôtures de compte à l'initiative de l'établissement. L'ACPR et la Direction générale du Trésor ont indiqué qu'une telle évolution pourrait soulever des difficultés significatives au regard des obligations de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme, de certaines contraintes juridiques applicables dans des États tiers ainsi que des coûts opérationnels qu'elle entraînerait.

3) Poursuivre le développement des parcours numériques et l'identification à distance

Le CCSF estime essentiel que les Français résidant à l'étranger puissent effectuer à distance les principales opérations liées à la gestion de leur compte.

L'ACPR et la direction générale du Trésor examineront d'ici fin 2026, avec les acteurs concernés (l'Agence nationale de la sécurité des systèmes d'information – ANSSI et l'Agence nationale des titres sécurisés – ANTS), les conditions permettant une prise en compte adaptée des justificatifs d'identité numériques mis à disposition par le dispositif France Identité dans le cadre des procédures de connaissance du client.

En outre, en application du règlement européen eIDAS 2024/1183 [19], les établissements de crédit et de paiement seront tenus d'accepter les portefeuilles électroniques européens à une date actuellement fixée à novembre 2027.

Les établissements de crédit et de paiement s'engagent, lorsque cela est possible, à poursuivre la modernisation de leurs parcours clients en développant le recours à la signature électronique, en privilégiant, lorsque cela est possible, la transmission d'informations et de documents via la messagerie sécurisée ou l'espace client, et en déployant des solutions intégrées à leurs applications permettant de réduire la dépendance aux SMS. Ces évolutions, qui répondent aux besoins de l'ensemble de leur clientèle, présentent un intérêt particulier pour les Français résidant à l'étranger en facilitant leurs démarches à distance.

À la suite des échanges intervenus au sein du Comité, l'ACPR a été sollicitée afin de préciser les règles applicables en matière de justification du domicile. Il ressort de ces éléments que la réglementation relative à la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du

[19] Règlement (UE) 2024/1183 du Parlement européen et du Conseil du 11 avril 2024 modifiant le règlement (UE) n° 910/2014 en ce qui concerne l'établissement du cadre européen relatif à une identité numérique.

terrorisme n'interdit ni l'ouverture ni le maintien d'un compte au bénéfice d'une personne domiciliée à l'étranger. Elle n'impose pas davantage la détention d'une adresse postale en France ni, au titre de la LCB/FT, un type déterminé de justificatif de domicile. Afin d'éclairer les établissements et les clients sur ce cadre réglementaire, une fiche de synthèse reprenant les précisions apportées par l'ACPR figure en annexe 4.

4) Renforcer l'accompagnement et la relation client

Le CCSF recommande une meilleure prise en compte des contraintes spécifiques rencontrées par les Français établis hors de France.

Les établissements de crédit et de paiement s'engagent à :

- renforcer la formation des réseaux commerciaux et des équipes de relation clientèle lorsqu'ils sont en situation de relation avec des Français résidant à l'étranger en les sensibilisant aux spécificités de cette relation avec des non-résidents et sur le cadre réglementaire qui leur est applicable (modalités d'ouverture de comptes à distance, etc.). Conformément à la recommandation formulée par la présidente du CCSF dans son rapport « La lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme : quelle réception des obligations réglementaires par les clientèles des institutions financières ? », les établissements veilleront à adopter une approche pédagogique permettant de mieux faire comprendre aux clients les motifs des demandes de justificatifs et d'informations effectuées au titre des obligations de connaissance de la clientèle.

Mise en œuvre au plus tard le 01/12/2027.

5) Renforcer l'information et la transparence

Le ministère de l'Europe et des Affaires étrangères et la direction générale du Trésor ont élaboré un document d'information pratique destiné aux Français projetant de s'installer à l'étranger ou déjà expatriés. Ce document sera diffusé d'ici fin 2026 notamment par les sites institutionnels compétents et le réseau consulaire.

Le Secrétariat général du CCSF intégrera dans l'édition 2027 du rapport de l'Observatoire des tarifs bancaires un focus consacré aux tarifs bancaires applicables aux Français résidant à l'étranger.

Un bilan de la bonne application de l'Avis sera mené après sa mise en place effective.

Annexes

Annexe 1 Lettre de mission du Ministre

MINISTÈRE
DE L'ÉCONOMIE,
DES FINANCES
ET DE LA SOUVERAINETÉ
INDUSTRIELLE, ÉNERGÉTIQUE
ET NUMÉRIQUE

Liberté
Égalité
Fraternité

LE MINISTRE

Paris, le 22 MAI 2026

Madame la Présidente,

Le dépôt au Sénat, le 24 mars 2026, de la proposition de loi consacrant la garantie d'accès au compte bancaire pour les Françaises et les Français résidant hors de France, ainsi que son examen en commission puis en séance publique ont permis de relayer des difficultés d'accès aux services bancaires rencontrées par certains de nos concitoyens établis hors de France.

Le rapport de la commission des finances[1] sur la proposition de loi souligne que, même s'il n'existe pas de carence généralisée du marché bancaire pour les Français de l'étranger, une situation fréquemment rencontrée est celle de clôtures de comptes lors de l'expatriation, souvent liées aux risques « pays », aux sanctions internationales, aux listes du Groupe d'action financière ou aux obligations de lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme (LCB-FT).

Il ressort des échanges avec mes services, ainsi que de votre rapport en date de mai 2025 sur la réception par les clientèles des obligations réglementaires de lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme, que la situation manque de données objectives et d'échanges avec les Français de l'étranger pour identifier précisément les difficultés qu'ils rencontrent. Les cas individuels remontés portent souvent sur des questions très diverses, telles que les clôtures, les pays à risque, les difficultés documentaires, l'authentification forte, les délais pour effectuer des virements internationaux ou encore la simple méconnaissance des procédures applicables, ces irritants étant parfois distincts en fonction des pays d'établissement.

En complément de la programmation 2026/2027, je souhaiterais que vous étudiiez les diverses difficultés rencontrées par les Français de l'étranger dans leur accès aux services bancaires, notamment en engageant une consultation des associations représentant les Français de l'étranger et des parlementaires représentant les Français de l'étranger. L'établissement de ce diagnostic devrait permettre de faciliter les échanges entre les différentes parties prenantes, de partager les bonnes pratiques, de mener des actions de sensibilisation pour améliorer l'information et l'accompagnement des clients sur les obligations réglementaires applicables selon les pays de résidence et de trouver, le cas échéant, des solutions aux obstacles identifiés.

[1] Droit au compte des français de l'étranger - L'essentiel sur le rapport législatif

Mme Catherine Julien-Hiebel
Présidente du CCSF
31, rue Croix Des Petits-Champs
75049 Paris Cedex 01

Le réseau international de la direction générale du Trésor pourra être ponctuellement sollicité pour aider à la remontée de cas individuels de difficultés d'accès aux services bancaires.

Je vous prie de bien vouloir agréer, Madame la Présidente, l'expression de ma considération distinguée.

Roland Lescure

Annexe 2
Liste des membres du groupe de travail du CCSF

Présidente

• Mme Catherine JULIEN-HIEBEL, présidente du CCSF

Membres du CCSF et leurs représentants

• M. Pierre BOCQUET, FBF
• Mme Marielle, COHEN-BRANCHE, personnalité qualifiée
• M. David CHARLET, ANACOFI
• Mme Pauline DUJARDIN, Crésus
• Mme Céline FINON, CNCGP
• M. Olivier GAYRAUD, CLCV
• M. Frédéric HERMÈS, FEC-FO
• Mme Mireille HERRIBERRY, FEC-FO
• Mme Nolwenn LECOQ, FSPBA-CGT
• Mme Laurence MARTIN CARLE, CNCM
• M. Hervé MONDANGE, Afoc
• Mme Isabelle MONIN LAFIN, personnalité qualifiée
• Mme Claudine OMS, CFDT
• Mme Julie VANHILLE, ADEIC
• Mme Lucile WRIGHT, CASA

Membres représentants les institutions

• M. Yannick ANDRIANARAHINJAKA, ministère de l'Europe et des Affaires étrangères
• Mme Hélène ARVEILLER, Banque de France – direction des Services aux particuliers
• Mme Emilie BAILLY, ACPR – direction de la Lutte contre le blanchiment des capitaux et le Financement du terrorisme
• M. Jean-Christophe CABOTTE, ACPR – direction de la Lutte contre le blanchiment des capitaux et le Financement du terrorisme
• Mme Lénaïg CUMUNEL, Banque de France – direction des Services aux particuliers
• Mme Clélia FLEURY, ministère de l'Europe et des Affaires étrangères
• M. Arthur GADENNE, ministère de l'Europe et des Affaires étrangères
• Mme Marion LAMBERT, ministère de l'Europe et des Affaires étrangères
• Mme Corinne LAMOUSSIERE-POUVREAU, INC
• M. Guillaume LESQUOY, ministère de l'Économie et des Finances – DG Trésor
• M. Anselme MIALON, ministère de l'Économie et des Finances – DG Trésor
• Mme Marine MAHISTRE, ministère de l'Économie et des Finances – DG Trésor
• M. François PENGUILLY, ministère de l'Europe et des Affaires étrangères
• M. Vincent MICHEL, ministère de l'Europe et des Affaires étrangères
• Mme Danielle POUEHE, ACPR – direction du Contrôle des pratiques commerciales
• M. Arjoun RAJ, ministère de l'Économie et des Finances – DG Trésor
• Mme Muriel RIGAUD, ACPR – direction du Contrôle des pratiques commerciales

Membres experts
• Mme Rosemarie BLAVET, SG
• Mme Séverine DE WASCH, CASA
• M. Nicolas CABRIER, SG
• M. François LEFEBVRE, FBF
• M. Olivier MAGNIER, BPCE
• M. Nicolas RAOULT, FBF
• Mme Céline RINGOT, LBP
• M. Jérémie ROSSELLI, N26
• M. Dominique ROUQUAYROL DE BOISSE, FBF
• Mme Céline VASSELIN-MAURICETTE, CASA
• M. Laurent WOLFF, FBF
• M. Stéphane YVON, FBF

Députés et sénateurs des Français de l'étranger
• M. Karim BEN CHEIKH, député
• Mme Sophie BRIANTE GUILLEMONT, sénatrice
• M. Olivier CADIC, sénateur
• M. Vincent CAURE, député
• Mme Nathalie COGGIA, députée
• M. Marc FERRACCI, député
• Mme Olivia RICHARD, sénatrice
• Mme Mélanie VOGEL, sénatrice
• M. Christopher WEISSBERG, député
• Mme Caroline YADAN, députée

Associations représentant les Français de l'étranger
• M. François BOUCHER, ADFE FDM
• Mme Françoise CHAUVET, FIAFE
• Mme Corinne LEVET, FIAFE
• M. Benoit MAYRAND, UFE
• M. Jaime PEYPOCH, ADFE FDM
• Mme Catherine LIBEAUT, ADFE FDM

Secrétariat général du CCSF
• M. Philippe RAUX, Secrétaire général
• Mme Imane MAZOYER, responsable pôle administration et communication
• Mme Stéphanie PRUD'HOMME, responsable pôle administration, gestion et publications
• Mme Clara KHALIFA, chargée d'étude

Annexe 3
Méthodologie du questionnaire

Élaboration du questionnaire

Le questionnaire a été élaboré par le secrétariat général du CCSF et présenté aux membres du groupe de travail lors de la réunion du 29 juin 2026.

Afin d'affiner le questionnaire et d'en améliorer la pertinence, des échanges ont été organisés, notamment avec les associations des Français de l'étranger (ADFE et la FIAFE).

Le questionnaire comprend 25 questions, dont 23 à choix multiples et 2 à réponse libre (questions 14 et 25). Certaines questions sont conditionnelles et ne sont affichées qu'en fonction des réponses apportées aux questions précédentes, afin d'adapter le parcours de réponse à la situation de chaque participant.

Ci-après les intitulés de chaque question :

Q1 – Depuis combien de temps résidez-vous à l'étranger ?
Q2 – Dans quel pays / territoire résidez-vous actuellement ?
Q3 – Quelle est votre situation ?
Q4 – Disposez-vous d'un compte bancaire dans votre pays de résidence actuel ?
Q5 – Aviez-vous informé votre banque de votre départ à l'étranger ?
Q6 – Quel type de banque française avez ou aviez-vous en France ? Nota : une banque française vous attribue un IBAN commençant par « FR »

Q7 – Disposez-vous actuellement d'un compte de dépôt en France ?
Q8 – Utilisez-vous les services en ligne de votre banque
Q9 – Votre compte en France est-il utilisé régulièrement ?
Q10 – Avez-vous utilisé ou souhaité utiliser votre compte en France pour des activités professionnelles ?
Q11 – Avez-vous déjà rencontré une difficulté avec votre banque agréée en France en tant que résidant à l'étranger ?
Q12 – Dans quel pays / territoire résidiez-vous lorsque vous avez rencontré ces difficultés ?
Q13 – Quelle(s) difficulté(s) avez-vous rencontrée(s) ? (Plusieurs réponses possibles)
Q14 – Si vous le souhaitez, vous pouvez préciser ci-après les difficultés rencontrées :
Q15 – Combien de temps votre difficulté a-t-elle duré ?
Q16-Avez-vous entrepris une démarche de recours ? (Plusieurs réponses possibles)
Q17 – Cette démarche a-t-elle permis de résoudre le problème ?
Q18 – Votre compte bancaire en France a-t-il été clôturé par la banque durant votre résidence à l'étranger ?
Q19 – Dans quel pays / territoire résidiez-vous à cette époque ?
Q20 – Par quel moyen vous a été signifié la clôture de votre compte et le délai dans lequel interviendrait cette clôture ?
Q21 – Avez-vous réussi à transférer vos opérations avant la clôture ?
Q22 – Connaissez-vous le dispositif de "droit au compte" ?

Q23 – Avez-vous déjà utilisé la procédure de droit au compte ?
Q24 – La procédure de droit au compte a-t-elle abouti ?
Q25 – Selon vous, quelle serait la principale amélioration à apporter à l'accès aux services bancaires en France des Français établis hors de France ?

Le questionnaire a été réalisé via l'outil Microsoft Forms et diffusé entre le 10 juillet et le 4 septembre 2026.

Protection des données personnelles

Les données collectées ont été utilisées exclusivement dans le cadre des travaux du groupe de travail du CCSF consacrés à l'accès aux services bancaires des Français établis hors de France. Aucune donnée n'avait pour objet d'identifier individuellement les répondants ou d'évaluer leur situation personnelle. Les données recueillies n'ont pas été communiquées à des tiers et n'ont été utilisées à aucune autre fin que l'analyse des résultats de l'enquête et la préparation de l'avis du groupe de travail. Les données ont été conservées pendant la durée strictement nécessaire à l'analyse des résultats.

Diffusion du questionnaire

La diffusion du questionnaire a été assurée par le ministère de l'Europe et des Affaires étrangères, à travers notamment son réseau consulaire, les députés et sénateurs représentant les Français établis hors de France, plusieurs associations représentatives des Français de l'étranger ainsi que par des membres du groupe de travail.

Au total, 11 577 réponses ont été recueillies.

Compte tenu du mode de diffusion et du caractère volontaire de la participation, les résultats ne constituent pas un échantillon statistiquement représentatif de l'ensemble des Français de l'étranger. Ils constituent néanmoins une source d'information précieuse permettant d'identifier les principales difficultés rencontrées et de mettre en évidence les tendances observées en matière de bancarisation.

Les résultats présentés correspondent aux réponses brutes recueillies. Aucune pondération statistique n'a été appliquée afin de corriger les écarts de participation observés entre les différentes zones géographiques ou catégories de répondants. Il convient toutefois de noter que le Secrétariat général a effectué, à titre de vérification, un redressement statistique sur plusieurs questions de l'enquête. Les résultats ainsi obtenus se sont révélés très proches des résultats bruts, sans écart significatif.

Limites et biais méthodologiques

Les résultats de cette enquête doivent être interprétés à la lumière de plusieurs limites méthodologiques :

- biais d'auto-sélection : la participation étant volontaire, les personnes ayant rencontré des difficultés bancaires ont pu être davantage incitées à répondre que celles n'ayant rencontré aucun problème ;
- absence de représentativité statistique : l'échantillon n'a pas été constitué selon une méthode aléatoire ou par quotas. Les répondants ne peuvent donc être considérés comme représentatifs de l'ensemble des Français établis hors de France ;
- biais déclaratif : les réponses reposent sur la perception et le souvenir des répondants ;

- biais géographique : la répartition des répondants entre les différents pays ou zones géographiques ne reflète pas de manière exacte la répartition réelle des Français établis hors de France. Les Français résidant en Amérique, Afrique et Asie apparaissent surreprésentés dans l'enquête, tandis que ceux résidant en Europe sont sous-représentés.

Répartition des Français de l'étranger par zone géographique

(répartition en %)

Zone géographique *	Nombre de Français à l'étranger inscrits sur le registre par zone	Répartition des Français à l'étranger par zone	Nombre de répondants au questionnaire par zone	Répartition des réponses au questionnaire par zone
Amérique	381 987	21,40	3235	27,99
Amérique du Nord	288 074	16,14	2590	22,41
Amérique centrale	27 098	1,52	177	1,53
Caraïbes	5 815	0,33	38	0,33
Amérique du Sud	61 000	3,42	430	3,72
Europe	833 175	46,68	3811	32,98
Europe occidentale	467 360	26,18	1546	13,38
Europe orientale	26 384	1,48	309	2,67
Europe méridionale	158 528	8,88	1172	10,14
Europe septentrionale	180 903	10,13	784	6,78
Afrique	248 693	13,93	2272	19,66
Afrique septentrionale	119 014	6,67	695	6,01
Afrique occidentale	58 304	3,27	1102	9,54
Afrique orientale	42 054	2,36	280	2,42
Afrique centrale	22 888	1,28	128	1,11
Afrique australe	6 433	0,36	67	0,58
Asie	285 434	15,99	1989	17,21
Asie occidentale	183 956	10,31	736	6,37
Asie méridionale	9 236	0,52	59	0,51
Asie centrale	613	0,03	3	0,03
Asie orientale	40 516	2,27	685	5,93
Asie du Sud-Est	51 113	2,86	506	4,38
Océanie	35 686	2,00	250	2,16
TOTAL	**1 784 975**	**100**	**11 557**	**100**

Note : * Zone géographique au sens de l'ONU, classification M49.

Si les résultats de cette enquête doivent être interprétés à la lumière de certaines limites méthodologiques, le nombre particulièrement élevé de répondants (11 577) et la diversité de leurs pays de résidence permettent d'identifier des enseignements robustes. L'enquête met ainsi en évidence les principales difficultés rencontrées par les Français de l'étranger dans leurs relations avec les établissements bancaires et apporte un éclairage utile sur les enjeux de bancarisation propres à cette population.

Exploitation des questions

Les répondants n'étaient pas tenus de répondre à l'ensemble des questions. Dès lors, les effectifs peuvent varier d'une question à l'autre. Les taux présentés dans l'étude sont calculés à partir du nombre de répondants à chaque question concernée.

Analyse des questions avec réponse libre

Les deux questions avec réponse libre, à savoir la *« Q14 – Si vous le souhaitez, vous pouvez préciser ci-après les difficultés rencontrées »,* et la *« Q25 – Selon vous, quelle serait la principale*

amélioration à apporter à l'accès aux services bancaires en France des Français établis hors de France ? » ont été traité via des outils d'intelligence artificielle permettant d'exploiter le volume important de réponses recueillies. Celles-ci ont fait l'objet d'une analyse thématique utilisée exclusivement dans un environnement sécurisé sans diffusion externe des données collectées.

Cette analyse a consisté à regrouper les réponses présentant des problématiques ou propositions similaires au sein de catégories homogènes, élaborées à partir des thèmes récurrents identifiés dans les verbatims des répondants.

4 558 personnes ont répondu à la question 14 (sur 7336 ayant indiqué à la question 11 avoir rencontré une difficulté avec sa banque agréée en France en tant que résidant à l'étranger) et 8 552 à la question 25.

Concernant la question 14, l'outil d'intelligence artificielle a classé les réponses données en 11 grands thèmes :

11 grands thèmes

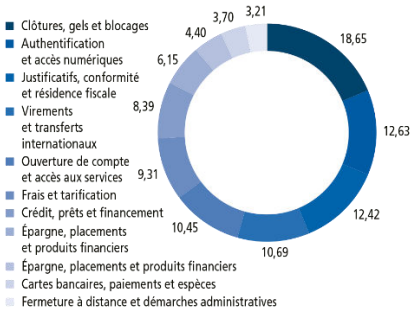
(en %)

Thèmes et sous-thèmes détaillés	
Clôtures, gels et blocages	18,65
Clôture unilatérale sans motif ou sans explication	9,28
Compte bloqué ou gelé	2,65
Clôture directement liée à l'expatriation	1,73
Clôture malgré l'envoi des justificatifs demandés	1,35
Restrictions de fonctionnement du compte	1,19
Menaces répétées de fermeture de compte	1,05
Blocage lié à la conformité/lutte anti-blanchiment	0,78
Difficultés pour récupérer les fonds après fermeture	0,62
Authentification et accès numériques	12,63
Accès à l'espace client impossible	3,05
Codes reçus après expiration ou délais postaux incompatibles	2,27
Numéro de téléphone français obligatoire	1,67
SMS OTP non reçus à l'étranger	1,65
Applications ou sites inaccessibles depuis certains pays	1,24
Certicode/authentification forte bloquante	1,19
Réinitialisation du mot de passe ou des accès impossible	0,97
Changement de téléphone ou numéro impossible à distance	0,46
Refus d'ouverture de compte courant	0,13
Justificatifs, conformité et résidence fiscale	12,42
Procédures conformité/KYC jugées excessives ou intrusives	5,56
Refus de justificatifs étrangers (langue, format, organisme émetteur)	1,75
Justification de résidence fiscale/auto-certification	1,38
Demandes répétitives des mêmes justificatifs	1,16
Obligation de disposer d'une adresse en France	1,05
Justification systématique de l'origine des fonds	0,84
Justificatif de domicile étranger non accepté	0,27
Difficultés liées au NIF/TIN/FATCA	0,22
Traduction certifiée exigée des documents étrangers	0,13
Documents fiscaux inexistants dans le pays de résidence	0,05
Virements et transferts internationaux	10,69
Délais de traitement excessifs	3,86
Virement vers la France compliqué ou refusé	2,54
Présence physique exigée pour effectuer un transfert	0,94
Virement vers l'étranger refusé	0,78
Justificatifs demandés pour chaque transfert	0,78
Blocages automatiques de virements	0,67
Difficultés liées à l'absence d'IBAN (Canada, USA, etc.)	0,59
Plafonds de virements trop faibles	0,51

Ouverture de compte et accès aux services	10,45
Refus lié au statut de non-résident	7,07
Banques en ligne fermées aux expatriés	1,51
Ouverture de compte enfant impossible	1,19
Difficulté d'ouverture d'un compte joint	0,40
Droit au compte utilisé comme dernier recours	0,27
Frais et tarification	9,31
Frais de tenue de compte jugés excessifs	3,32
Frais spécifiques « non-résident »	2,75
Facturations incomprises ou injustifiées	1,43
Frais de virements internationaux	0,84
Hausse brutale des frais après expatriation	0,57
Frais sur retraits à l'étranger	0,40
Crédit, prêts et financement	8,39
Refus de crédit consommation/prêt personnel	4,99
Difficultés sur assurance emprunteur/caution	1,46
Refus de crédit immobilier résidence principale	1,19
Refus de financement d'investissement immobilier	0,35
Revenus étrangers non pris en compte	0,22
Refus uniquement lié à la résidence à l'étranger	0,19
Épargne, placements et produits financiers	6,15
Fermeture ou restriction des livrets réglementés	2,16
Restrictions FATCA/résidents américains	1,54
Impossibilité d'ouvrir des placements	0,92
Refus d'ouverture d'assurance-vie	0,81
Refus de PEA/compte-titres	0,57
Gestion ou arbitrage d'assurance-vie limités	0,16
Relation client et organisation bancaire	4,40
Rendez-vous physique imposé	1,00
Conseiller injoignable	0,89
Délais de réponse excessifs	0,81
Communication uniquement par téléphone	0,65
Conseillers mal formés aux non-résidents	0,46
Changement fréquent de conseiller	0,30
Changement d'agence imposé	0,30
Cartes bancaires, paiements et espèces	3,70
Renouvellement de carte compliqué	1,62
Retraits d'espèces impossibles ou limités	0,94
Refus d'envoi de carte à l'étranger	0,59
Carte bloquée pour suspicion de fraude	0,22
Paiement en ligne refusé	0,22
Carte bancaire non reçue	0,11
Fermeture à distance et démarches administratives	3,21
Clôture de compte impossible à distance	1,54
Difficultés liées aux procurations	1,46
Demande de clôture ignorée ou retardée	0,16
Présence physique exigée pour clôturer	0,05
TOTAL	**100**

Q14 • Si vous le souhaitez, vous pouvez préciser ci-après les difficultés rencontrées

(en %)



Concernant la question 25, l'outil d'IA a classé les réponses en 11 grandes catégories.

Exemples de propositions

(en %)

Thèmes et sous-thèmes détaillés		
Ouverture, maintien et clôture du compte		**26,10**
Faciliter l'ouverture d'un compte depuis l'étranger	Demande de pouvoir ouvrir un compte en résidant hors de France (à distance, en ligne ou en agence), y compris la dénonciation d'un refus d'ouverture.	11,98
Encadrer les clôtures et allonger le préavis de résiliation	Demande d'interdire les clôtures injustifiées, d'exiger une motivation et d'allonger le préavis (piste : de 2 à 4 mois), avec droit de réponse et solution de transfert.	5,85
Garantir le maintien du compte après expatriation	Demande de conserver son compte français malgré la résidence à l'étranger; interdiction de fermeture au seul motif de non-résidence.	4,56
Créer une offre/un statut dédié aux Français de l'étranger	Demande d'une offre commerciale, d'un statut bancaire ou d'un produit spécifiquement conçu pour les non-résidents.	2,14
Garantir l'effectivité du droit au compte	Mention explicite du droit au compte/recours à la Banque de France, ou demande de le rendre effectif, gratuit et plus rapide.	1,57
Frais et tarification		**7,27**
Réduire les frais de tenue de compte/cotisation (dont surcoûts non-résidents)	Demande de baisse des frais de tenue, de gestion, de cotisation, y compris les frais spécifiques appliqués aux non-résidents.	4,42
Réduire les frais de change et de virement international	Demande de baisse des frais de virement/transfert international, de change ou de conversion.	1,43
Proportionner la tarification à l'usage réel	Demande de tarifs proportionnés pour un compte peu utilisé/dormant; facturation à l'usage plutôt qu'au forfait.	0,86
Adapter les frais de carte à l'usage	Demande de gratuité ou de réduction de la cotisation d'une carte peu utilisée.	0,57
Justificatifs, conformité et fiscalité		**12,58**
Clarifier/adapter le traitement fiscal des non-résidents	Demande liée au statut de résident fiscal, à la double imposition, à FATCA, aux justificatifs fiscaux exigés.	3,71
Supprimer l'exigence d'une adresse/d'un numéro français	Demande de ne plus imposer une adresse postale, un domicile ou un numéro de téléphone français pour ouvrir ou maintenir le compte.	2,85
Reconnaître les justificatifs et adresses de l'étranger	Demande d'accepter les documents étrangers (domicile, revenus, identité) et une adresse de résidence à l'étranger.	2,57
Proportionner les contrôles LCB/FT et clarifier la doctrine par pays	Demande de calibrer les contrôles anti-blanchiment (KYC, origine des fonds); piste : lignes directrices déclinant les conséquences des sanctions et précisant les opérations autorisées par pays.	1,28
Alléger et cesser de redemander les justificatifs	Demande de réduire le volume de justificatifs, d'arrêter de les redemander chaque année, d'accepter une simple confirmation de non-changement.	1,28
Recourir aux consulats comme tiers de confiance pour l'identification	Demande (ou piste) de faire valider l'identité/certifier les documents par le consulat ou l'ambassade, notamment pour une entrée en relation à distance; acceptation de l'attestation ou de la carte consulaire.	0,71
Créer une instance de recours/cellule d'experts pour les cas problématiques	Piste : instance de recours, médiateur référent ou cellule d'experts chargée de trancher les cas ambigus (notamment sanctions financières ciblées); demandes citoyennes d'un droit au contradictoire avant décision.	0,17
Authentification et parcours numérique		**15,54**
Améliorer l'accès à l'appli/l'espace client à distance	Demande d'un accès en ligne fonctionnel et non bloqué permettant de gérer le compte et de réaliser les démarches courantes à distance, sans déplacement.	6,56
Développer la reconnaissance numérique de l'identité	Demande (ou piste) de solutions d'authentification forte et de vérification d'identité à distance adaptées (passkeys, app d'authentification, e-ID).	2,57
Accepter les numéros de téléphone étrangers	Demande d'accepter un numéro étranger pour l'accès et la validation (fin de l'obligation d'un numéro français).	2,57
Fiabiliser/dépasser le SMS-OTP	Problèmes de réception des SMS/OTP à l'étranger; demande d'un autre canal d'envoi des codes.	2,14
Généraliser la signature électronique et doubler les processus d'un envoi digital	Demande (ou piste) de signature électronique et de dématérialisation; doubler systématiquement les envois papier (LRAR, codes) d'un envoi digital (espace client).	1,71

Relation client et accompagnement		10,13
Développer les canaux modernes (e-mail, messagerie, WhatsApp, visio)	Demande de communiquer par e-mail, messagerie sécurisée, WhatsApp ou en visioconférence.	3,99
Tenir compte du décalage horaire et élargir la disponibilité	Demande de prise en compte des fuseaux horaires, d'horaires élargis, d'un service d'urgence.	2,14
Faciliter la joignabilité (téléphone, coût, attente)	Demande de pouvoir joindre facilement la banque/un conseiller, numéro non surtaxé, réduction de l'attente.	1,28
Former les conseillers aux réalités de l'expatriation	Demande de meilleure connaissance/formation des conseillers et agents sur le statut de non-résident.	1,28
Mettre en place un interlocuteur/point de contact dédié aux expatriés	Demande (ou piste) d'un conseiller attitré et stable, ou d'un service/guichet dédié aux Français de l'étranger, y compris un point de contact au sein des services réclamations.	1,00
Limiter les changements fréquents de conseiller	Demande de stabilité de l'interlocuteur (dénonciation du turn-over des conseillers).	0,43
Information, transparence et pédagogie		2,42
Mieux informer les Français qui s'expatrient sur leurs droits et les procédures	Demande (ou piste) d'information et de pédagogie envers les Français, avant et pendant l'expatriation, sur les droits, les démarches et les produits accessibles; inclut l'étude CCSF sur les implications réglementaires.	1,28
Renforcer la transparence (frais, décisions, motivation)	Demande de transparence sur les frais, de clarté des règles et de motivation des décisions (refus, clôture).	1,14
Paiements, virements et accès aux fonds		7,99
Faciliter et accélérer les transferts internationaux	Demande de virements/transferts France-étranger plus simples et rapides, dans les deux sens; alimenter le compte depuis l'étranger.	3,57
Améliorer les moyens de paiement (carte, Apple Pay, chèque, réception CB)	Demande liée à la carte bancaire (réception à l'étranger, compatibilité Apple Pay), aux chèques, aux moyens de paiement.	3,57
Réduire les blocages, gels et plafonds de virement	Demande de lever les blocages/gels de comptes et d'assouplir les plafonds de virement.	0,86
Crédit, épargne et produits financiers		7,13
Maintenir l'accès à l'épargne réglementée et aux produits (PEA, assurance-vie, livrets, titres)	Demande de pouvoir ouvrir/conserver PEA, assurance-vie, livrets, CTO, comptes-titres.	4,56
Faciliter l'accès au crédit et au prêt immobilier	Demande d'accès au financement/crédit, notamment immobilier en France, prise en compte des revenus étrangers, garanties.	2,57
Égalité de traitement et non-discrimination		4,99
Garantir l'égalité de traitement avec les résidents	Demande d'être traité comme un résident/citoyen à part entière, sans discrimination liée à la résidence.	3,28
Cesser la présomption de suspicion	Demande de présomption d'honnêteté; refus d'être traité en fraudeur/suspect/délinquant.	1,71
Acteurs et concurrence		2,42
Ouvrir l'accès aux acteurs spécialisés/néobanques pour les non-résidents	Demande d'accès (ou constat d'usage faute de mieux) aux néobanques et acteurs en ligne (Revolut, Wise, etc.); piste : clarifier et moderniser les règles applicables aux agents de services de paiement.	2,42
Satisfaction/absence de demande		3,42
Satisfaction ou absence de problème	Réponse indiquant que tout fonctionne bien, aucune difficulté, ou aucune suggestion.	3,42

Afin d'évaluer la cohérence du classement réalisé par l'outil d'intelligence artificielle, un échantillon de 521 réponses a fait l'objet d'un codage manuel. La comparaison des résultats met en évidence une répartition globalement proche entre les catégories identifiées manuellement et celles issues de l'analyse automatisée.

Comparatif entre le classement effectué par l'outil d'intelligence artificielle et le recoupement manuel sur les réponses effectuées par 521 répondants

(en %)

Catégories	Répartition de la vérification manuelle	Répartition des réponses à l'aide de l'IA
Ouverture, maintien et clôture du compte	19,01	26,10
Frais et tarification	11,27	7,27
Justificatifs, conformité et fiscalité	13,10	12,58
Authentification et parcours numérique	14,93	15,54
Relation client et accompagnement	13,52	10,13
Information, transparence et pédagogie	3,80	2,42
Paiements, virements et accès aux fonds	6,90	7,99
Crédit, épargne et produits financiers	9,30	7,13
Égalité de traitement et non-discrimination	8,17	4 ,99

Annexe 4
Précisions relatives à la justification du domicile dans le cadre de la réglementation LCB/FT

Le cadre applicable à la connaissance du domicile du client en matière de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme est notamment fixé par l'article 1er de l'arrêté du 2 septembre 2009, qui prévoit le recueil de « la justification de l'adresse du domicile à jour au moment où les éléments sont recueillis ». Cette formulation n'exclut ni une adresse située hors de France ni le recours à des documents établis dans un pays étranger.

Les lignes directrices de l'ACPR relatives à l'identification, à la vérification de l'identité et à la connaissance de la clientèle précisent que les organismes financiers déterminent, dans leurs procédures internes et selon une approche par les risques, si un justificatif de domicile doit être recueilli et, le cas échéant, la nature du document demandé. Dans le cadre d'une entrée en relation à distance, ils peuvent notamment prévoir le recueil d'un justificatif comportant un dispositif « 2D-Doc » afin de lutter contre la fraude documentaire.

Le recueil d'un justificatif de domicile peut également répondre à d'autres obligations, notamment celles relatives aux informations accompagnant les transferts de fonds ou à la lutte contre la fraude et l'évasion fiscales. À ce titre, l'article 1649 AC du Code général des impôts prévoit l'identification de la résidence fiscale du client et, le cas échéant, du bénéficiaire effectif.

Ainsi, la réglementation LCB/FT n'interdit pas l'ouverture d'un compte ou le maintien d'une relation d'affaires avec une personne domiciliée à l'étranger et ne prescrit pas un type déterminé de justificatif de domicile. Les établissements de crédit et de paiement définissent, dans leurs procédures internes et selon une approche par les risques, les justificatifs qu'ils recueillent. Un document provenant d'une source officielle du pays de résidence ou comparable aux justificatifs habituellement utilisés en France peut, à ce titre, être pris en considération.