

Accord ASF

Associations de consommateurs



Fédération Nationale de l'Information d'Entreprise,
de la Gestion de Créances et de l'Enquête Civile

Le 27 juillet 2004, de nouvelles règles déontologiques sur le recouvrement amiable en crédit à la consommation ont été adoptées par l'ASF et les grandes organisations de consommateurs : ADEIC, AFOC, Association Familles Catholiques, CNAFAL, CSF, Familles de France, Familles Rurales, Léo-Lagrange et ORGECO. La FIGEC estime ces règles très positives pour le consommateur.

L'Association des Sociétés Financières (ASF) et les principales organisations de consommateurs viennent de conclure un accord sur la procédure du recouvrement amiable, phase extrêmement importante du maintien de la relation commerciale entre un emprunteur et un prêteur. Cet accord qui vise à garantir les règles déontologiques au cours de cette procédure entre en vigueur au plus tard le 1er janvier 2005. **Les membres de la FIGEC qui agissent pour le compte des sociétés de crédit à la consommation se félicitent de cet accord qui s'applique à l'ensemble de ses membres.**

Ces dispositions correspondent déjà aux principes généraux et au code de déontologie auxquels s'engage toute société membre de la **FIGEC** qui applique déjà ces pratiques : **ces règles déontologiques sont fondées sur la transparence et la concertation avec le débiteur, ainsi que sur le respect du principe de confidentialité.**

L'accord sera annexé aux conventions liant les établissements de crédit aux sociétés de recouvrement mandatées. L'emprunteur sera également informé de l'existence de cet accord et de la possibilité de s'en procurer le texte. Le contenu de l'accord sera intégré dans la formation dispensée aux personnes chargées du recouvrement. Le contrôle de l'application de l'accord sera assuré par les organisations de consommateurs signataires, l'ASF et le Médiateur de l'ASF. Les signataires se sont également engagés à faire le bilan de l'application de l'accord un an après son entrée en vigueur et à poursuivre la concertation pour réfléchir aux méthodes de recouvrement pendant la phase contentieuse.

La progressivité des démarches et le respect de la vie privée sont assurés pendant tout le process du recouvrement amiable.

Avant même la constatation d'un impayé, les établissements de crédit mènent des actions préventives et incitent par tous moyens (offre préalable de crédit, relevés de comptes, plaquettes de communication, etc...), les clients à prendre contact avec eux dès qu'une difficulté est susceptible de se produire.

Les sociétés chargées du recouvrement amiable agissant pour le compte des établissements de crédit à la consommation ont pour mission d'écouter et de contacter le client en vue de parvenir à une solution amiable aux difficultés de paiement qu'il rencontre et, autant que faire se peut, maintenir la relation commerciale avec lui. À tout moment de la procédure amiable, la société de recouvrement de créances s'engage à ne pas exercer de pression morale sur le débiteur et à réduire au strict nécessaire la fréquence des contacts.

Les procédures mises en place traduisent une progressivité dans la démarche de recouvrement :

- ➔ le client est informé qu'un impayé a été constaté. L'établissement indique les coordonnées du service que le client pourra contacter ;
- ➔ si l'impayé ne peut être régularisé, le dialogue avec le client a pour but de rechercher une solution en fonction de sa situation personnelle ;
- ➔ à chaque phase, un seul service suit alors le dossier du client pour un traitement cohérent.

Les procédures assurent le respect de la confidentialité et de la vie privée :

- ➔ les informations obtenues par l'interlocuteur chargé du dossier sont strictement confidentielles et ne doivent pas être utilisées à d'autres fins que la gestion du (des) dossier(s) du client ;
- ➔ lors d'un contact téléphonique, il y a lieu de vérifier l'identité de l'interlocuteur comme étant celle du client ;
- ➔ les formes ostensibles de rappel d'impayés sont à proscrire (par exemple, toute mention sur une enveloppe indiquant que la correspondance concerne la récupération d'une créance) ;
- ➔ le fax et le courriel ne sont adressés sur le lieu de travail qu'avec l'accord exprès et ponctuel du client. Les courriers de rappel d'impayés ne doivent pas être adressés sur le lieu de travail du salarié ;
- ➔ les horaires de prises de contact doivent être adaptés à la disponibilité du client et choisis pour ne pas lui occasionner une gêne excessive ;
- ➔ les prises de contact n'interviennent, ni le dimanche, ni les jours fériés, sauf demande expresse du client .

Les procédures assurent la transparence des relations avec le client :

- ➔ comportement professionnel, objectif, respectueux et dénué de toute agressivité à l'égard du client ;
- ➔ proscription de tout écrit comportant des allégations visant à l'intimidation ;
- ➔ rappel explicite des conséquences du défaut de remboursement des échéances ;
- ➔ accès du client à l'information le concernant, dans le respect de la réglementation.
- ➔ l'entrée en contact involontaire avec un tiers doit, autant que possible, être évitée.

L'entrée en contact volontaire avec un tiers est destinée uniquement à retrouver trace du débiteur, sauf si celui-ci a expressément manifesté sa volonté de se placer dans la phase de recouvrement judiciaire. Les tiers visés sont les services habilités de la mairie, le gardien, les voisins, la famille, l'employeur.

- ➔ quel que soit l'interlocuteur, il est interdit d'évoquer les difficultés financières du client ;
- ➔ les prises de contact avec un même tiers doivent être espacées dans le temps ;
- ➔ aucun message ne doit être laissé sur le répondeur d'un tiers.

Les adhérents de la FIGEC s'engagent à appliquer l'ensemble de ces dispositions à toutes les actions de recouvrement quel que soit le secteur d'activité (téléphonie fixe et mobile, énergie - eau-électricité-gaz, transports, assurances, loyers, ventes à distance de biens ou de services...).