

## NOTRE CHARTE ÉTHIQUE

1. Dans le cadre de la gestion de compte de tiers, une convention doit fixer les droits, obligations et rémunérations des parties.
2. Nous maîtrisons la rédaction, l'impression et la diffusion de tout courrier, papier ou électronique, à notre en-tête.
3. Aucun de nos clients ne représente plus de 40% de notre chiffre d'affaires mensuel afin de garantir l'équité dans le traitement de la demande émanant de chacun de nos clients.
4. Nous communiquons, en interne et en externe, sur nos engagements et performances.
5. Tous les collaborateurs de RECOUVREMENT & MÉDIATION doivent toujours s'identifier auprès du débiteur sur leur qualité, le but poursuivi, la nature et l'origine de la créance.
6. Tous nos collaborateurs sont munis d'une carte professionnelle nominative systématiquement présentée au débiteur.
7. Respectant la vie privée, RECOUVREMENT & MÉDIATION et ses collaborateurs devront toujours faire preuve d'objectivité, de modération et d'une parfaite correction tout au long de la procédure de recouvrement.
8. Les collaborateurs de RECOUVREMENT & MÉDIATION s'engage à respecter une totale confidentialité sur tous les faits, données, paroles, écrits, ... en leur connaissance dans la limite de la légalité. Nos divers échanges sont couverts par un strict secret professionnel.
9. RECOUVREMENT & MÉDIATION collecte, utilise et archive les données de ses prospects et clients en respectant scrupuleusement le Règlement Général de Protection des Données (RGPD). Ces données ne sont ni vendues ni louées à un tiers.
11. RECOUVREMENT & MÉDIATION a déclaré ses fichiers d'actions commerciales à la CNIL sous le n°2121735.
12. Notre activité a été déclarée à M. le Procureur de la République d'Évry le 19 juin 2018.
13. Notre activité de recouvrement amiable de créances est couverte par une police d'assurance de responsabilité civile professionnelle souscrite auprès de la compagnie MMA.
14. L'encaissement des fonds des débiteurs se fait exclusivement au profit de RECOUVREMENT & MÉDIATION sur le compte bancaire dédié aux flux financiers vers nos clients donneurs d'ordre tenu au CRÉDIT AGRICOLE ILE DE FRANCE. Nous nous assurons de l'origine des fonds et, en cas de doute, informons les autorités de TRACFIN.
14. RECOUVREMENT & MÉDIATION est en mesure, à tout moment, de (re)présenter les fonds détenus pour le compte de tiers.
15. Les frais de recouvrement amiable sont exclusivement à la charge du créancier donneur d'ordre.

## À VOS CÔTÉS, NOUS NOUS ENGAGEONS À :

- mettre en œuvre les ressources contribuant à l'efficacité et la performance des processus opérationnels ;
- respecter les obligations légales, réglementaires et autres exigences applicables ;
- impliquer, informer et former sur les règles et consignes applicables ;
- communiquer en interne et en externe sur nos engagements et performances.

### Écoute

- mettre à votre disposition un conseiller référent qui vous connaît pour écouter et analyser vos besoins en profondeur ;
- répondre à vos interrogations, vous conseiller, vous orienter ;
- développer la veille.

### Pertinence

- adapter nos dispositifs à vos besoins ;
- concevoir pour vous des produits et solutions innovants et sûrs ;
- à ce qu'aucun client ne représente plus de 40% du chiffre d'affaires mensuel de notre société et ce afin de garantir l'équité dans le traitement de la demande émanant de chacun de nos clients ;
- déployer une démarche d'amélioration permanente en mesurant et en analysant nos performances.

### Expertise

- vous assister dans la prévention et la gestion des risques clients ;
- mettre à votre disposition un pôle d'experts ;
- ce que tous nos collaborateurs soient diplômés en droit et/ou finance et/ou gestion et organisation des entreprises ;

### Réactivité

- suivre vos dispositifs en permanence ;
- répondre à toute interrogation dans les 4 heures ;
- rester à votre écoute et vous répondre dans les meilleurs délais : 90% des dossiers sont traités sous 24 heures

### Qualité

- avoir le souci permanent de la rigueur ;
- vous faire bénéficier d'une gestion de la prévoyance et d'un accueil clients ;
- disposer d'un système d'information performant et fiable ;
- vous garantir un secret professionnel illimité dans le temps, vous couvrant en toutes matières, notamment dans tous nos échanges.