

ASSOCIATION BELGE DES SOCIÉTÉS DE RECOUVREMENT DE CRÉANCES

CODE DE CONDUITE

Responsabilité vis-à-vis de la société

1. Définition et conditions d'affiliations :

1.1. Il convient d'entendre par sociétés de recouvrement de créances les personnes morales ayant pour objet social le recouvrement de créances de toute nature, soit pour compte d'autrui (gestion pour compte de tiers, personnes morales ou physiques), soit pour compte propre (achat de créances).

1.2. Pour devenir membre, une société de recouvrement de créances candidate doit :

- être une société commerciale ayant une personnalité juridique, soumise à une obligation légale de publication et inscrite comme telle à la Banque Carrefour des entreprises, possédant un n° d'entreprise et étant inscrite comme Recouvreur de Dettes auprès du SPF Economie;
- avoir exercé l'activité de recouvrement de créances pendant au moins trois ans. Un candidat-membre ne pouvant répondre à cette condition sera admis comme stagiaire. La qualité de stagiaire donne accès aux assemblées plénières.

1.3 Le membre (ou stagiaire)-de l'association est tenu de respecter les directives et règles du présent code de conduite.

2. Dispositions générales :

2.1. Dans le cadre de ses activités de société de recouvrement de créances, le membre (ou stagiaire) doit se comporter de façon à ne pas compromettre la réputation de la profession.

2.2. Le membre (ou stagiaire) peut faire de la prospection pour autant que celle-ci se réalise dans des conditions qui ne nuisent pas à la bonne réputation de la profession et que les prescriptions en vigueur en matière de publicité soient respectées.

2.3. Le membre (ou stagiaire) s'engage à exécuter les opérations de recouvrement de créances et toutes les activités connexes avec la précision et la méticulosité du bon chef d'entreprise. Dans le cadre de la gestion pour compte de tiers, le membre (ou stagiaire) s'engage à gérer la mission de recouvrement de créances qui lui est confiée dans l'intérêt de son client, le créancier, en faisant preuve de toute l'objectivité et la correction requises.

2.4. Le membre (ou stagiaire) exercera ses activités conformément aux dispositions légales. Il s'engage notamment à ne traiter que des créances exigibles et liquides, dont la preuve peut être administrée en bonne et due forme.

2.5 Il est nécessaire pour le membre de connaître l'activité et l'identité de ses clients/mandants, des autres contacts professionnels, afin d'éviter notamment tout rapport avec des activités criminelles ou illégales.

Il intégrera dans ses processus internes les contrôles et procédures de gestion adéquats, qui permettront de protéger le membre(ou stagiaire) et/ou l'association contre les risques, de maintenir et protéger la réputation du membre (ou stagiaire) et/ou de l'association et d'assurer le respect des lois, règles et réglementations en vigueur.

2.6. Le membre doit mentionner son affiliation à l'association sur son papier à en-tête, dans les 6 mois suivant son affiliation. Lorsqu'une société de recouvrement de créances, pour quelle que raison que ce soit, cesse d'être membre de l'association, la mention de l'affiliation doit, sous peine d'une astreinte de 250,00 EUR par jour, être supprimée sur le papier à en-tête de l'entreprise en question, dans un délai maximum de trois mois à partir de la notification par lettre recommandée à la poste, de la décision d'exclusion du membre par l'association ou dans un délai maximum de trois mois à partir de la décision du membre de renoncer à son affiliation.

2.7. Le membre (ou stagiaire) est tenu de souscrire, via l'Association, une assurance responsabilité professionnelle dans les 12 mois suivant son affiliation.

3. Directives financières :

3.1. L'affiliation à l'association est subordonnée à la solidité du membre (ou stagiaire) en matière de liquidités, de solvabilité et fonds propres. Le but de ces critères est de déterminer si le membre (ou stagiaire) est à même de respecter ses obligations quant aux sommes récupérées pour compte de tiers.

3.2. Avant d'être admis comme membre de l'association, le candidat-membre devra satisfaire aux conditions minimales telles que décrites à l'art 4.1.

3.3. Chaque année, l'Association procédera à l'examen de ces critères financiers auprès de ses membres (ou stagiaires). A cette fin, l'Association désignera un expert qui réalisera cette analyse auprès des membres.

3.4. Si le membre (ou stagiaire) ne satisfait pas à 1 ou plus de critères tels que définis à l'Art. 3.1., le Conseil d'Administration demandera au membre de fournir des éléments susceptibles de renforcer la présomption de solvabilité et de liquidité du membre. Si un seul des critères n'est pas satisfait, le Conseil d'Administration évaluera la nécessité de présenter la cause ou non devant l'Assemblée Générale. Si plus d'un des critères n'est pas satisfait, le Conseil d'Administration présentera la cause devant l'Assemblée Générale. L'Assemblée Générale, décidera des mesures appropriées, qui peuvent être la suspension ou l'exclusion du membre (ou stagiaire).

3.5. De par son affiliation, le membre (ou stagiaire) se déclare prêt à se soumettre à ces contrôles et à fournir tous les éléments sur simple demande d'un expert désigné par l'Association.

3.6. Les coûts liés à ce contrôle sont à charge du membre (ou stagiaire).

4. Gestion de l'entreprise :

4.1. Le membre (ou stagiaire) s'engage à assurer une gestion adéquate de son entreprise. Il doit plus particulièrement veiller à ce que chaque mission de recouvrement soit enregistrée et conservée dans des dossiers ou sur d'autres supports, conformément aux délais légaux de conservation et ce, afin de garantir l'exhaustivité des données et la recherche rapide de celles-ci.

4.2. Dans le cadre de la bonne gestion de l'entreprise, le membre (ou stagiaire) s'engage à enregistrer toutes ses transactions financières dans les livres comptables et à organiser sa comptabilité de manière à pouvoir fournir à tout moment des informations détaillées sur les fonds de tiers. Le membre (ou stagiaire) s'engage à conserver soigneusement toutes les informations selon les prescriptions légales en vigueur.

4.3. Le membre (ou stagiaire) s'engage à tenir un compte bancaire où les fonds perçus ou versés qui lui sont confiés dans le cadre de son activité professionnelle, sont clairement distincts de son patrimoine.

5. Protection de données à caractère privé :

5.1. Le membre (ou stagiaire) s'engage à observer la discrétion nécessaire à l'égard de tiers pour ce qui concerne toutes les informations acquises dans le cadre de l'exercice de sa mission. Le membre (ou stagiaire) respectera tout particulièrement les dispositions de la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel.

5.2. Le membre (ou stagiaire) s'abstiendra de permettre à une personne non compétente de prendre connaissance du contenu des données relatives à une mission de recouvrement.

5.3. La destruction des documents afférents à une mission de recouvrement devra se réaliser selon des modalités précises afin d'éviter que le membre (ou stagiaire) n'agisse contrairement aux dispositions de l'article 56.2.

5.4. L'ABR prévoit un code élaboré en ce qui concerne le traitement de données à caractère personnel, plus particulièrement les "normes minimales de politique de protection de la vie privée ABR", qui tient compte des impératifs du GDPR et qui est publié ci-dessous. (adaptation janvier 2018)

Responsabilité vis-à-vis des mandants

6. Relation avec les mandants :

6.1. Toute mission de recouvrement doit être confirmée au client. En fonction de l'ampleur et de la durée des relations contractuelles, toute mission peut faire l'objet, soit d'une convention distincte, soit d'une convention qui recouvre plusieurs missions et une période déterminée ou indéterminée. Le membre (ou stagiaire) peut établir la convention en toute liberté, sans préjudice toutefois des dispositions du présent code de conduite.

6.2. Sauf convention contraire expresse, le membre (ou stagiaire) doit stipuler que tous les montants encaissés feront l'objet d'un décompte détaillé et seront transférés au client au moins une fois par mois.

6.3. Pour chaque mission, le membre (ou stagiaire) fournira une justification des honoraires et de tous les frais réellement exposés et imputés au client, sauf accord dérogatoire avec ce dernier. Le membre (ou stagiaire) s'engage à rembourser tous les surplus et/ou paiements non dus effectués chez le membre (ou stagiaire) par le client, le débiteur ou des tiers, au plus tard dans le mois suivant la date à laquelle le membre (ou stagiaire) a pu raisonnablement en prendre connaissance, ou lorsque le responsable du paiement a attiré l'attention du membre (ou stagiaire) sur ce fait.

6.4. A la demande du client, le membre (ou stagiaire) fournit des informations sur l'exécution de son mandat. Les informations demandées sont communiquées le plus rapidement possible et au plus tard dans les 30 jours suivant la demande.

6.5. Le membre (ou stagiaire) a le droit de ne pas divulguer des données au client lorsque et aussi longtemps que celui-ci ne respecte pas de manière répétée ses obligations essentielles. Cette disposition ne s'applique pas aux données dont la non-communication génère un préjudice disproportionné par rapport à l'ampleur des montants restant dus.

Responsabilité vis-à-vis des débiteurs

7. Attitude à l'égard du débiteur :

7.1. Dans le cadre de l'exécution de la mission qui lui est confiée, le membre (ou stagiaire) agira conformément à son mandat et aux législations en vigueur, et dans le respect de la personne du débiteur et de sa vie privée. Il s'identifiera clairement, sans ambiguïté, sans dissimulation, et sans s'attribuer une autre personnalité ou représentation. Il adoptera un comportement adéquat, tout en s'abstenant de toute manœuvre intrusive ou d'intimidation.

7.2. Quelle que soit la nature de la créance et, ceci conformément à la loi du 20 décembre 2002, le membre (ou stagiaire)

- s'interdit :

a) d'adresser des écrits qui fassent croire à tort, par leur présentation, qu'il s'agit de documents émanant d'une autorité judiciaire;

b) d'envoyer des communications écrites comportant des informations erronées sur les conséquences du défaut de paiement;

c) de porter des mentions sur une enveloppe laissant supposer que la correspondance concerne la récupération d'une créance;

d) d'encaisser des frais non prévus ou non légalement autorisés.

e) d'effectuer chez les voisins, la famille ou l'employeur du débiteur des démarches visant à communiquer des informations ou à demander des informations au sujet de la solvabilité du débiteur, sans préjudice des actes accomplis dans le cadre des procédures légales de saisie;

f) de faire signer des lettres de change à des particuliers.

- communiquera, sur simple demande du débiteur ou un représentant désigné par le débiteur, un décompte détaillé de la dette.

7.3. Les visites éventuelles aux débiteurs doivent être expressément convenues entre le client et le membre (ou stagiaire) au début de la collaboration entre ces derniers, ou au cas par cas.

L'entrevue avec le débiteur doit toujours intervenir dans un climat de conciliation, de courtoisie, de dialogue et de diplomatie et tendra à aboutir à une solution positive en prenant en considération les problèmes socio-économiques éventuels du débiteur.

Les personnes habilitées à rendre visite aux débiteurs :

- doivent pouvoir se légitimer en tant que collaborateurs ou mandataires du membre (ou stagiaire) en prouvant qu'ils sont habilités par ce dernier à effectuer cette visite;
- ne pourront en aucun cas réclamer aux débiteurs visités aucuns frais quelconques de gestion ou de visite.
- remettront aux débiteurs une quittance pour le montant payé en espèces. Cette quittance mentionnera notamment l'identité du débiteur concerné, la date du paiement, le numéro du dossier ou la référence attribuée à ce dossier par le membre (ou stagiaire).

Contrôle & sanctions

8. Surveillance et contrôle, plaintes :

8.1. Il incombe à l'association et à son Comité de Surveillance de veiller au respect des directives de la présente charte d'éthique professionnelle.

8.2. Toute plainte concernant des pratiques d'un membre (ou stagiaire) de l'association, sera transmise par écrit à celle-ci en faisant état des nom et adresse de la personne physique ou morale concernée et des faits et circonstances à la base du grief.

8.3. Le Comité de Surveillance confirmera réception de la plainte au plaignant dans un délai maximum de quinze jours.

8.4. Le Comité de Surveillance prendra la plainte en considération sans autre délai et appréciera celle-ci conformément au présent code de conduite et aux statuts.

a. Si il arrive à la conclusion que le membre (ou stagiaire) visé a transgressé les directives du présent code de conduite, il invitera le membre (ou stagiaire) à se mettre en rapport avec le plaignant afin d'aboutir à un compromis raisonnable et réaliste, si le type de plainte l'autorise. Le Comité de Surveillance suivra l'évolution de la plainte jusqu'à résolution et en avisera le plaignant

b. Si le Comité de Surveillance estime qu'il n'y a pas eu d'infraction au présent code de conduite, le plaignant en sera informé immédiatement. Le membre (ou stagiaire) recevra la copie de la plainte et de la réaction de l'association.

8.5. Si le Comité de Surveillance estime qu'il y a eu infraction au présent règlement, il en informera le Conseil d'Administration qui prendra les sanctions appropriées.

9. Sanctions :

9.1. Les sanctions prévues pour une infraction aux dispositions du présent code de conduite sont : l'avertissement écrit, la suspension, l'exclusion, suivant les modalités prévues dans les statuts.

10. Disposition finale :

10.1. Le présent code de conduite, ainsi que les statuts de l'association, peuvent être consultés sur le site internet de l'Association www.abrbvi.be.

10.2. Des copies seront fournies sur simple demande par le secrétariat de l'association.