

Code of Conduct | vsi

à partir du 1 décembre 2020



1	Objectif.....	2
1.1	Le recouvrement de créances.....	2
2	Définition du recouvrement de créances.....	2
3	Principes de l'exercice de la profession.....	2
4	Devoirs des membres.....	4
4.1	En amont de l'acceptation du mandat par le créancier.....	4
4.1.1	Acceptation du mandat.....	4
4.1.2	Transactions illégales.....	4
4.2	Traitement des dossiers de recouvrement.....	4
4.2.1	Exigences pour le recouvrement d'une créance.....	4
4.2.2	Obligation générale d'informer.....	4
4.2.3	Obligation de fournir des informations sur les documents.....	4
4.2.4	Créances accessoires du créancier.....	4
4.2.5	Domages causés par un retard / dommages causés aux créanciers.....	5
4.2.6	Obligation d'informer avant d'engager la procédure de recouvrement.....	5
4.2.7	Confusion d'identité.....	5
4.2.8	Représentants des débiteurs.....	5
4.2.9	Avis, annonces et menaces illicites.....	5
4.2.10	Conversations téléphoniques avec le débiteur.....	5
4.2.11	Report de paiement pour les débiteurs.....	6
4.2.12	Créances contestées par une opposition à la poursuite.....	6
4.2.13	Contacts sur le terrain.....	6
4.2.14	Prescription.....	6
4.3	Coopération avec les agences de renseignement.....	6
4.4	Coopération avec les organismes de restructuration de la dette.....	6
4.5	Conclusion des mandats de recouvrement.....	7
4.5.1	Comptabilité.....	7
4.5.2	Remboursements au débiteur.....	7
5	Réclamations des débiteurs directement auprès du membre.....	7
5.1	Traitement.....	7
5.2	Période d'examen et de traitement.....	7
5.3	Plaintes manifestement infondées ou irrespectueuses.....	7
6	Bureau de l'Ombuds.....	7
6.1	Violations du CoC.....	7
6.1.1	Premier avertissement.....	7
6.1.2	Deuxième avertissement.....	8
6.1.3	Infractions multiples.....	8
7	Clauses finales.....	8

1 Objectif

Das Inkasso besitzt eine hohe volkswirtschaftliche Bedeutung für den Erhalt der für die Unternehmen notwendigen Liquidität. Das SchKG ist zudem ein Spezialgesetz das hohe Anforderungen an die Umsetzung in der Praxis stellt. Somit sind Unternehmen und Private auf Unterstützung durch Inkassodienstleister angewiesen. Mit diesem Code of Conduct (nachfolgend: CoC) will der Verband Schweizerischer Inkassotreuhandinstitute (nachfolgend: VSI) die Interessen des Gläubigers sowie auch des Schuldners schützen und Missbräuche verhindern.

Dans le but,

- De préserver et améliorer l'image de la profession,
- De faire respecter des principes uniformes à l'exercice de la profession,
- D'entretenir des relations de confiance entre les membres, les créanciers, les débiteurs, les autorités et les tiers,
- De promouvoir la loyauté entre les membres,

...les membres de la VSI sont soumis au présent CoC conformément aux statuts de la VSI

1.1 Le recouvrement de créances

L'activité de recouvrement concerne essentiellement le recouvrement des créances. De nombreux instruments et mesures sont utilisés pour recouvrer les dettes des débiteurs défailants dans l'intérêt des créanciers. Ces mesures englobent le recouvrement de créances amiable, jusqu'à la procédure de recouvrement par la voie de la poursuite pour dettes et la faillite de la créance ainsi que la mise en œuvre de procédures judiciaires dans le cadre du recouvrement légal de la dette. Dans ce contexte, les membres de la VSI (ci-après : les membres) assument une tâche importante afin de limiter les créances impayées afin de préserver la liquidité nécessaire des entreprises.

Outre l'activité principale de recouvrement de créances, l'activité est également une activité de médiation, de prévention des conflits et de communication. Elle poursuit l'objectif de parvenir à un règlement à l'amiable entre le créancier et le débiteur. À cette fin, les membres contactent le débiteur par écrit, par téléphone ou par voie électronique et se font une idée de la situation personnelle et économique du débiteur, recherchent des solutions adéquates et amiables, informent les débiteurs des conséquences juridiques du retard de paiement et des autres mesures de recouvrement prévues.

2 Définition du recouvrement de créances

Les activités de recouvrement se composent de créances cédées ou pour le compte de tiers pour recouvrement.

Dans tous les cas, l'activité de recouvrement commence lorsque la créance devient exigible et après qu'un rappel ait été envoyé par le créancier.

Les services tels que la facturation (billing), y compris la gestion des créances et l'affacturage (factoring) qui y sont associés, ne font pas partie de l'activité de recouvrement proprement dite.

3 Principes de l'exercice de la profession

Les activités des membres sont basées sur les principes suivants:

- Les membres s'engagent à exercer leur profession consciencieusement et avec diligence, dans le respect de la loi et du principe de la bonne foi.
- Le membre doit se comporter en public et dans ses activités professionnelles conformément aux devoirs de confidentialité.
- Les membres s'abstiennent de toute activité incompatible avec leur profession, servent de médiateur entre le créancier et le débiteur dans le but de parvenir à un règlement à l'amiable en tenant compte de la situation personnelle du débiteur et s'engagent à recouvrer la créance justifiée.
- Les membres sont tenus par le secret professionnel. Ce dernier s'étend à tous les faits et circonstances du créancier et du débiteur dont les membres ont eu connaissance dans le cadre de leur activité professionnelle. L'obligation de garder le secret débute lorsque le membre ou ses



employés reçoivent les premières informations relatives à l'exercice d'un mandat. Cette obligation ne s'éteint pas par la conclusion de ce dernier.

Toutefois, l'obligation de maintenir le secret professionnel devient caduque:

- en cas de consentement exprès du ou des clients.
 - en cas d'autorisation par toutes les parties concernées, conformément aux dispositions légales.
 - au moment où les obligations confidentielles sont connues de tous,
 - en cas de protection de leurs propres intérêts ou pour leur propre défense, sous réserve de dispositions légales contraires.
- Les membres agissent de manière à sauvegarder la créance du créancier.
 - Ils sont soumis au contrôle de l'association. Ils reconnaissent et respectent les règlements émis par l'association.
 - Ils encouragent la formation et le perfectionnement régulier de leurs employés en leur offrant une formation et un soutien approprié afin de garantir une certaine qualité lors du traitement des dossiers de recouvrement et le respect du CoC.
 - Lorsqu'ils traitent avec les débiteurs, ils tiennent compte de leurs intérêts en les protégeant contre les frais inappropriés. Lorsqu'ils mettent en œuvre des mesures spécifiques de recouvrement de créances, ils procèdent de manière aussi prévenante que possible et aussi déterminée que nécessaire. Ils doivent toujours traiter les débiteurs avec dignité et respect.
 - Ils communiquent d'une manière appropriée, axée sur la solution et adaptée au destinataire.
 - Ils s'efforceront toujours de trouver un règlement à l'amiable avec le débiteur.
 - La communication avec les débiteurs doit toujours être objective, claire, compréhensible et correcte. Elle doit toujours être réalisée dans un but compréhensible et dans la mesure nécessaire. Il est interdit de communiquer délibérément au débiteur des informations incorrectes ou trompeuses de quelque nature que ce soit.
 - Les activités de gestion dans le cadre des activités de recouvrement sont documentées sous une forme appropriée et compréhensible. L'identification est un défi particulier en raison de la situation juridique actuelle et des possibilités disponibles. Les gestionnaires s'efforcent d'éviter autant que possible toute confusion d'identité.
 - La publicité ne doit pas être excessive et ne doit pas contenir d'éléments qui donnent de fausses indications au client. Les membres s'abstiennent de faire de la publicité via les réseaux sociaux.
 - Les fonds des créanciers doivent figurer sur des comptes séparés et ne peuvent être utilisés à des fins personnelles.
 - Les membres doivent remettre les dossiers qui leur sont confiés aux ayants droit immédiatement sur demande et ne peuvent faire valoir un droit de rétention pour leur droit aux honoraires. Toutefois, ils ne sont pas tenus de remettre leurs propres dossiers ainsi que la correspondance échangée dans le cadre de leur travail.
 - À la demande du créancier, le membre doit rendre compte sans délai de la gestion de l'affaire qui lui a été confiée. En tout état de cause, le membre informe sans délai ses créanciers de tout événement susceptible d'avoir des conséquences dommageables pour ces derniers.
 - Les membres transmettent l'argent collecté à l'ayant droit dans un délai raisonnable. Ils se réservent le droit de compenser l'argent collecté avec les sommes qui leur sont dues.
 - Le membre s'identifie comme une société de recouvrement de créances et ne donne pas l'impression d'être un avocat.
 - Le membre dispose d'une assurance responsabilité professionnelle.



4 Devoirs des membres

Les membres s'engagent à suivre les instructions détaillées ci-après. Ils sont tenus d'imposer ces CoC à leurs employés et sont responsables du comportement des employés ou des personnes auxiliaires.

4.1 En amont de l'acceptation du mandat par le créancier

4.1.1 Acceptation du mandat

Les membres n'acceptent que les mandats légaux et respectant les règles d'éthique. Ils requièrent du créancier de ne leur remettre que des affaires pour lesquelles une prestation ou un service a effectivement été fourni, le but étant d'éviter les créances fictives.

4.1.2 Transactions illégales

Les membres s'engagent à mener une enquête s'ils soupçonnent que leurs clients mènent des activités illégales et, si nécessaire, à ne pas établir de relation contractuelle avec eux ou à y mettre fin. L'enquête comprend au moins:

- Les entreprises soupçonnées de blanchiment de capitaux ou de financement du terrorisme;
- Les entreprises qui émettent des factures qui ne semblent pas basées sur une commande réelle de produits ou de services.

4.2 Traitement des dossiers de recouvrement

Les membres sont chargés de veiller à ce que seuls les dossiers qui respectent les principes suivants soient pris en charge. Ils les traiteront conformément à ces principes.

4.2.1 Exigences pour le recouvrement d'une créance

Il est important de veiller aux points suivants lors du traitement des dossiers de recouvrement:

- La créance doit être exigible et en retard de paiement;
- Le créancier a émis un rappel relatif à la créance.

4.2.2 Obligation générale d'informer

- Le membre s'identifie auprès du débiteur comme une société de recouvrement de créances et divulgue le créancier initial.

4.2.3 Obligation de fournir des informations sur les documents

Lors du premier rappel écrit, le membre doit informer le débiteur qu'il a été chargé du traitement du recouvrement.

À tout moment, le débiteur peut demander que les informations suivantes lui soient fournies:

- Nom ou raison sociale du créancier;
- Les motifs de la créance ainsi que les données la concernant;
- Le montant de la créance et les éventuelles créances accessoires du créancier;
- Les intérêts de retard et le taux d'intérêt;
- Les dommages causés par un retard / les dommages causés au créancier.

4.2.4 Créances accessoires du créancier

La société de recouvrement évalue le caractère adéquat de la créance accessoire:

- Les créances accessoires des créanciers ne sont acceptées que si elles sont raisonnables;
- Les membres réclament les intérêts de retard légaux ou contractuels.



4.2.5 Dommages causés par un retard / dommages causés aux créanciers

Les membres s'engagent à respecter le tarif des dommages causés par les retards / dommages causés aux créanciers édités par l'association.

4.2.6 Obligation d'informer avant d'engager la procédure de recouvrement

Dans la mesure du possible, le débiteur est informé des conséquences relatives à un retard de paiement persistant.

4.2.7 Confusion d'identité

En raison du cadre juridique, une confusion d'identités des débiteurs est malheureusement inévitable. Les membres s'efforcent de minimiser les effets négatifs sur ces débiteurs.

4.2.8 Représentants des débiteurs

Les membres tiennent toujours compte de la représentation d'un débiteur par un tiers et adressent leur correspondance à ce tiers.

Avant d'échanger avec le représentant, le membre vérifie toujours d'abord s'il existe un pouvoir de représentation.

4.2.9 Avis, annonces et menaces illicites

Les avis, annonces et menaces qui portent atteinte à la personne du débiteur ne sont pas autorisées. Par exemple:

- Il est imposé au débiteur des mesures qui ne sont pas prévues;
- Le débiteur est menacé d'une plainte pénale sans qu'il n'y ait de motif concret pour une telle plainte;
- Le débiteur reçoit une visite à son domicile, sur son lieu de travail ou a une prise de contact par une tierce personne. Les actes convenus contractuellement sont exclus;
- Le débiteur est trompé sur la nature, le montant ou l'exécution de la créance.

4.2.10 Conversations téléphoniques avec le débiteur

Les membres s'engagent à respecter les règles suivantes dans leurs contacts téléphoniques avec le débiteur:

- Le nombre de trois (3) tentatives d'appel par débiteur par jour et par numéro de téléphone ne doit pas être dépassé.
- Le contact direct avec les débiteurs via l'utilisation d'appels robotisés est interdit.
- Le contact téléphonique avec le débiteur n'est possible que du lundi au vendredi entre 7h00 et 20h00 et le samedi entre 9h00 et 18h00.
- Le membre veille à ce que le débiteur puisse également joindre la société de recouvrement par téléphone pendant les heures de bureau du membre concerné.
- À la demande du débiteur, différentes plages horaires d'appel sont possibles. Ces derniers seront documentés en conséquence.
- Les débiteurs ne sont pas appelés le dimanche.
- Aucune tentative d'appel ne sera effectuée pendant les jours fériés.
- Le débiteur aura la possibilité de parler à un gestionnaire à même de lui fournir les renseignements demandés lorsqu'il rappellera au numéro fourni. Si cela n'est pas possible, un message automatique doit être mis en place.

- Au début de chaque conversation téléphonique avec le débiteur, le gestionnaire identifie l'appelant ou l'appelé. Les conversations avec des tiers doivent être faites avec l'autorisation du débiteur.
- Le débiteur n'encourt pas de frais autres que ses propres frais de connexion pour contacter le membre par téléphone.
- Le membre veille à ce que le débiteur puisse communiquer avec une personne de contact dans les langues nationales - ou en anglais - dans laquelle le membre exerce son activité.

4.2.11 Report de paiement pour les débiteurs

Les membres s'abstiennent de recouvrer les créances à l'encontre du débiteur pendant au moins un an si le débiteur peut prouver par des documents qu'il est insolvable. Les documents suivants doivent notamment être présentés:

- Confirmation du soutien de l'office de l'aide sociale;
- Preuves (par exemple, une déclaration fiscale) prouvant qu'il n'existe pas de fonds libres supérieurs au minimum vital.

Cela ne s'applique pas aux cas dans lesquels:

- La continuation de la procédure est nécessaire pour interrompre la prescription ou pour obtenir un acte de défaut de bien;
- La continuation de la procédure doit être effectué pour des raisons légales.

4.2.12 Créances contestées par une opposition à la poursuite

Si un débiteur fait une opposition à une poursuite et fournit au membre des preuves crédibles que la créance est contestée, le dossier sera clôturé si le créancier n'est pas prêt à ouvrir une procédure ordinaire ou à régler à l'amiable dans un délai d'un an.

4.2.13 Contacts sur le terrain

Tout contact personnel avec le débiteur sur son lieu de résidence ou de travail est expressément interdit.

Cela ne s'applique pas aux contacts personnels avec le débiteur qui ont lieu en raison de réserves de propriété, comme dans le cas de contrats de location, de l'exécution d'obligations légales ou avec le consentement explicite du débiteur. Dans ces cas, les créanciers sont autorisés à récupérer eux-mêmes l'objet ou à le faire récupérer par des tiers, par exemple des membres.

Ces exceptions aux contacts personnels doivent être documentées en conséquence.

4.2.14 Prescription

Si l'exception de prescription est soulevée par le débiteur et que la créance est effectivement prescrite, le membre renonce à la poursuite du traitement.

4.3 Coopération avec les agences de renseignement

Le débiteur doit être informé de la remise des informations des créances de recouvrement à une agence de renseignement commerciaux, en précisant le destinataire.

4.4 Coopération avec les organismes de restructuration de la dette

Si la majorité des créanciers, qui acceptent en même temps une remise de dette d'au moins deux tiers du montant total des créances, le membre ne s'y oppose pas. Sont réservées les instructions contraires du créancier, qui doivent être documentées en conséquence.



4.5 Conclusion des mandats de recouvrement

4.5.1 Comptabilité

Une fois le dossier clos, la société de recouvrement établit le décompte et transfère les montants recouvrés au créancier.

4.5.2 Remboursements au débiteur

Les trop-payés sont remboursés au débiteur soit par le membre, soit par le créancier. Des frais d'administration raisonnables peuvent être facturés par le membre pour la remise au débiteur.

5 Réclamations des débiteurs directement auprès du membre

Les débiteurs peuvent soumettre des plaintes aux membres. En outre, le site web du membre doit fournir un moyen de contact pour la soumission de plaintes.

5.1 Traitement

Le membre veille à ce que le débiteur reçoive une première réponse à la plainte dans un délai de deux jours ouvrables.

A moins que le délai de prescription doive être interrompu, le membre veille à ce qu'aucune autre mesure de recouvrement ne soit prise pendant le traitement de la plainte jusqu'à ce que la décision finale soit prise.

5.2 Période d'examen et de traitement

Au plus tard quatre semaines après réception de la plainte, le débiteur est informé du résultat de celle-ci. Si la plainte est rejetée en tout ou en partie, elle doit être motivée.

Si le résultat de l'examen n'est pas disponible parce que l'examen n'a pas encore pu être achevé, un rapport intermédiaire doit être envoyé au débiteur.

5.3 Plaintes manifestement infondées ou irrespectueuses

Les plaintes qui:

- sont faites d'une manière inappropriée, particulièrement irrespectueuse et insultante;
- sont manifestement infondées;
- sont manifestement faites dans le seul but de retarder la procédure de recouvrement;

ne sont pas couvertes par ces règles.

6 Bureau de l'Ombuds

Le point de contact pour les plaintes des débiteurs ou des créanciers est l'ombuds. Il examine et traite les plaintes reçues. Le traitement des plaintes est régi par le CoC.

6.1 Violations du CoC

La chaîne de contrôle prévoit les sanctions suivantes en cas d'infraction. Les sanctions dépendent de la faute et de la capacité économique du membre.

6.1.1 Premier avertissement

Si l'ombuds détecte une violation de ce CoC, un avertissement écrit est adressé au membre concerné avec une demande de correction. L'avertissement doit être désigné comme tel et contient la violation constatée et la disposition qui a été violée.

Chaque avertissement peut être accompagné d'une amende de CHF 1'000.00 au maximum.



6.1.2 *Deuxième avertissement*

Si aucune solution n'est apportée contre un premier avertissement pour des mêmes faits, une amende pouvant aller jusqu'à CHF 10'000.00 peut être infligée.

6.1.3 *Infractions multiples*

En cas d'avertissements multiples pour les mêmes faits, le membre peut être condamné à une amende de CHF 20'000.00 au maximum, de même qu'il peut être exclu de la VSI. L'exclusion est effectuée sur recommandation de l'ombuds avec une décision majoritaire du conseil du comité. Le droit de contester l'exclusion lors de l'Assemblée générale est réservé.

7 **Clauses finales**

Conformément à la décision de l'Assemblée générale du 3 novembre 2020, les dispositions de ce CoC s'appliquent à tous les membres et sont contraignantes pour tous les membres à partir du 1 décembre 2020.

Les dispositions du présent CoC s'appliquent à tous les cas de recouvrement de créances qui ont été transférés au service de recouvrement de créances du membre concerné à partir du 1 décembre 2020. Pour les affaires plus anciennes, les dispositions de ce CoC sont également applicables à partir de cette date.

La version allemande des présentes règles de conduite fait foi.

Saint-Gall, 05.11.2020

