

## **NOTICE DESCRIPTIVE DU POSTE DE TELE GESTIONNAIRE**

---

---

.....

### **PRINCIPES GENERAUX AUXQUELS S'ENGAGE LE TELE GESTIONNAIRE**

#### **1. Contact Débiteurs :**

- non agressivité, courtoisie et respect,
- recherche de solutions,
- s'assurer de l'identité de l'interlocuteur,
- téléphoner uniquement entre 7 heures et 21 heures, sauf accord du débiteur pour l'appeler dehors de cette tranche,
- Vérifier l'heure locale si on appelle hors de France,
- Ne pas se prévaloir d'actions judiciaires que la société de recouvrement n'a pas le droit d'exécuter en son nom.

#### **2. Contact avec les tiers :**

- décliner son identité. sans obligatoirement donner la raison sociale de l'entreprise afin de respecter les règles de discrétion et la confidentialité du dossier,
- ne pas usurper l'identité d'autrui.

#### **3. Suivi :**

- donner possibilité d'accès au débiteur aux informations personnelles le concernant,
- en cas de contestation suspendre le traitement du dossier jusqu'à validation des informations,
- assurer l'acheminement d'un courrier expliquant le bien-fondé de la réclamation,
- fournir l'état des encaissements, à tout moment,
- s'engager à répondre à tout courrier envoyé par le débiteur,