



CHARTRE D'ENGAGEMENT De la Relation Client

Pascal Bâcle, Marie-Laure Vanlerberghe, Dominique Menaldo et Morgane-Claire Loizillon accompagnent leurs clients dans la résolution de leurs préoccupations, en lien avec les domaines juridiques, la réalisation de constats, le recouvrement de leurs impayés, les contentieux locatifs et la médiation.

Pour réussir dans cette mission, nous posons 7 engagements, de notre entreprise, pour répondre à vos besoins et pour vous garantir des services adaptés à vos attentes et dans le respect du code de la déontologie de notre profession et de nos valeurs.

V olonté

- Garantir la qualité des conditions de l'accueil à l'étude ou au téléphone.
- Dès le premier accueil, vous délivrer une information claire sur notre façon de travailler, nos services, nos prestations, notre tarification.
- Vous écouter et prendre en compte vos besoins pour vous conseiller, vous apporter le service et l'intervenant correspondant à vos attentes.

A ptitude

- Vous assurer de la prise en compte rapide de votre demande en vous contactant dans un délai de 48 heures.
- Vous offrir une prestation réalisée selon les engagements définis ensemble : nature des tâches à effectuer, ponctualité, respect des consignes, durée de la prestation...
- Prendre en compte toutes les réclamations et apporter une réponse satisfaisante dans un délai raisonnable.

L oyauté

- Nous nous engageons à exercer correctement nos missions sans commettre de négligence.
- Nous vous apportons toutes les informations et les conseils afin de vous permettre de prendre les meilleures décisions dans la résolution des missions que vous nous confiez.
- Le cas échéant, vous orienter vers un prestataire pouvant prendre en charge votre demande.

E thique

- Vous garantir une réactivité, une souplesse et une adaptation à vos besoins et attentes.
- Vous assurer une relation personnalisée, avec un interlocuteur identifié.
- Pour faciliter le suivi de vos dossiers et répondre 24/24, 7J/7 : nous vous donnons un accès à vos dossiers via notre portail internet.

U tilité

- Nous sommes à l'écoute de nos clients pour le suivi de leurs satisfactions.
- Nous cherchons à développer de nouvelles offres de service pour satisfaire vos futurs besoins.

R espect

- Nous exerçons nos missions dans le respect du cadre réglementaire et déontologique.
- De même, nos diligences sont réalisées dans le respect du mandat confié et dans un seul objectif : la satisfaction de nos clients.

S écurité

- En matière de recouvrement, nous vous assurons les services d'un véritable professionnel du recouvrement, soucieux de vos intérêts et de votre image de marque.
- En tant qu'huissiers de justice, nous avons l'obligation de déposer tous les fonds que nous encaissons pour le compte de nos clients sur un compte dit « affecté ».
- Nous remplissons nos obligations vis-à-vis de la CNIL et la RGPD et avons fait le choix du Correspondant Informatique et Libertés mis en place par la Chambre Nationale des Huissiers de Justice sous la référence n°1006.

SELARL B.V.M.
39 rue François de Sourdis
33000 Bordeaux
Tél : 05 56 48 10 03