



**Inkasso
Suisse**

Comment dois-je procéder si je suis en désaccord avec la procédure d'une société de recouvrement ?

Recouvrement Suisse attache une grande importance à ce que les réclamations, les contestations et les plaintes soient traitées de manière ciblée. Pour cela, il est important que les consommateurs s'adressent au bon interlocuteur.

Situation initiale du débiteur		Recommandation de Recouvrement Suisse
Vous souhaitez déposer une réclamation concernant un cas concret de recouvrement traité par un membre de Recouvrement Suisse.	Réclamation auprès de la Société de recouvrement	Adressez-vous directement à la société de recouvrement qui vous a écrit et faites part de votre objection. La société de recouvrement évaluera la situation et, le cas échéant, réagira en conséquence.
Vous avez déjà été en contact avec la société de recouvrement, mais vous n'êtes pas d'accord avec les mesures prises. Vous maintenez votre position et soupçonnez la société de recouvrement d'agir de manière incorrecte, voire d'enfreindre, selon vous, le Code de conduite qui est contraignant pour les membres de Recouvrement Suisse.	Réclamation auprès de la société de recouvrement	Dans ce cas, vous avez la possibilité d'introduire une réclamation auprès de la société de recouvrement concernée. Pour ce faire, Recouvrement Suisse met à votre disposition un formulaire qui doit être utilisé dans ce cas. → vers le code de conduite de Recouvrement Suisse → vers le formulaire de réclamation
Vous n'êtes pas d'accord avec la prise de position de la société de recouvrement concernant votre réclamation et vous continuez à soupçonner qu'elle enfreint le Code de conduite.	Plainte auprès de l'Ombudsman	Dans ce cas, vous pouvez déposer une plainte contre le membre auprès de l'organe de médiation de Recouvrement Suisse. Pour se faire, il faut présenter la réclamation déposée auprès de la société de recouvrement (formulaire officiel de Recouvrement Suisse). Conformément au "Règlement de procédure de l'Ombudsman de Recouvrement Suisse", la plainte doit être adressée au président de l'Ombudsman. La plainte écrite et signée doit indiquer contre quel membre la requête a été déposée et décrire précisément les faits en indiquant les moyens de preuve et la réclamation effectuée (cf. ci-dessus art. 5). Les pièces doivent être numérotées et indiquées dans une table des matières. Le traitement du recours est régi par le règlement de procédure. → Coordonnées du service des plaintes