



# CHARTE DE RECOUVREMENT AMIABLE

## AHBFC

### Préambule

Cette charte fixe les principes et engagements de l'Association en matière de recouvrement des créances, dans le respect des obligations légales.

#### 1. Objectifs

- ✓ Assurer le bon fonctionnement économique des établissements.
- ✓ Garantir un recouvrement juste, transparent et humain.
- ✓ Prévenir le surendettement et les situations de détresse financière.
- ✓ Adapter les actions selon la nature du débiteur (usager, organisme, mutuelle).

#### 2. Principes directeurs

- ✓ **Bienveillance et équité** dans le traitement des dettes.
- ✓ **Transparence** sur les sommes dues.
- ✓ **Proportionnalité des moyens engagés**, notamment contentieux.
- ✓ **Respect des délais légaux** de contestation et de relance.

#### 3. Engagements de l'Association

- ✓ Fournir des **factures claires et détaillées**.
- ✓ Proposer un **dialogue personnalisé** avant toute procédure contentieuse.
- ✓ Mettre en place des **plans d'apurement raisonnables**, sur demande.
- ✓ Suspendre temporairement les relances si une situation de précarité est attestée.
- ✓ Informer clairement sur les voies de recours amiables.

#### 4. Conseils aux débiteurs

- ✓ Informer rapidement l'association en cas de difficulté de paiement.
- ✓ Respecter les échéances fixées d'un commun accord.
- ✓ Fournir tout document utile à l'analyse sociale ou à l'étude d'un échéancier.
- ✓ Contester les factures dans les délais indiqués.

#### 5. Recours en cas de désaccord

En dernier recours, un **Commissaire de Justice** peut intervenir en cas de mauvaise foi manifeste.

#### 6. Communication

Cette charte est affichée et disponible à l'accueil de tous les établissements et sur le site internet de l'Association.