

Charte professionnelle

Réseau idésia

Idésia est un réseau d'intermédiaires en opérations de banque et en services de paiement, nous exerçons l'intermédiation en vertu d'un ou plusieurs mandats non exclusifs délivrés par un ou plusieurs établissements de crédits.

Notre mission :

- Permettre à nos clients en situation financière délicate, suite à un accident de la vie ou à un cumul de crédits, de trouver une solution durable.
- Intervenir dans le cas, où l'endettement de nos clients ne leur permet plus de réaliser un projet.
- Apporter des solutions de crédit à nos clients pour la réalisation de projet atypique ou vital.

Ethique

Chaque franchisé du réseau Idésia consacrera tout son temps et toutes diligences à l'exploitation de son établissement, de façon à donner entière satisfaction à la clientèle. Il assurera à la clientèle un service de qualité, il devra mettre tout en œuvre pour donner à ses clients une information exhaustive et de qualité. Dans tous les actes de son métier, chaque franchisé du réseau Idésia s'engage personnellement à témoigner en toute circonstance de son intégrité professionnelle et ce, en se conformant strictement à la législation encadrant nos activités, en veillant scrupuleusement à ses propres compétences et à celles de son personnel afin de garantir à la clientèle la meilleure qualité d'accueil, de disponibilité et de courtoisie et lui assurer des conseils pertinents, notamment en respectant les recommandations figurant au manuel du savoir-faire et pour lequel il s'oblige à son actualisation, dès une mise à jour communiquée par le franchiseur.

Intérêt du client

Le franchisé s'engage en premier lieu, à écouter le client et à recueillir ses besoins en matière de financement. Il fera preuve d'un professionnalisme exemplaire, en outre en accompagnant le client dans l'ensemble de ses démarches. Il mettra tout en œuvre, grâce aux outils mis à sa disposition pour trouver la meilleure solution, la plus adaptée à la situation de ses clients, en rapport avec les offres des partenaires du réseau avec lesquels, il a l'obligation de traiter. A ce titre, le franchisé s'oblige à entrer en informatique au moyen du progiciel IDÉSOFT, les données de chaque dossier de demande de financement émise par sa clientèle et respecter sans concession aucune, les consignes imposées par la CNIL. Pour chacune des zones de chalandise attribuée, il devra avoir au sein de son établissement une pièce spécialement dédiée à la réception de la clientèle et permettant le respect du secret professionnel.

Confidentialité

Dans tous les cas, le franchisé s'interdit formellement de communiquer et/ou révéler à un tiers les informations confidentielles données par le client à l'occasion de sa demande de financement et qui concernent sa situation personnelle et/ou patrimoniale.

Rémunération

Chaque franchisé doit formellement afficher dans ses locaux ou mettre à disposition de sa clientèle la grille des honoraires du réseau Idésia. Il doit en préciser, le montant et les modalités de règlement à ses clients et ce, avant toute conclusion de convention d'honoraires. L'analyse de la situation des

clients ne constitue aucunement une prise de frais quelconque. Tout franchisé du réseau Idésia respecte l'obligation de résultat vis-à-vis de sa clientèle et sa rémunération est due exclusivement lors du versement effectif des fonds par le partenaire financier. Il s'engage à respecter la loi Murcef « Aucun versement de quelque nature que ce soit, ne peut être exigé d'un particulier avant l'obtention d'un ou plusieurs prêts d'argent ».

Transparence

Dès son entrée en relation avec les clients, le franchisé devra s'identifier vis-à-vis de sa clientèle en lui remettant sa propre fiche d'identification. Pour chaque convention d'honoraires conclue, une lettre d'informations spécifiques à la solution de financement proposée, devra être obligatoirement parcourue et signée par les clients. Tant vis-à-vis de la plateforme, que des mandants du réseau Idésia, le franchisé s'engage à transmettre des dossiers complets en toute transparence et accompagnés de tous les justificatifs utiles à l'appréciation objective des besoins de financement des clients.

Réseau de prescripteurs

Tout franchisé du réseau Idésia engage tous ses efforts pour créer et développer sur son territoire, un réseau d'apporteurs d'affaires. Comme indiqué dans le manuel de savoir-faire, chaque franchisé respectera la réglementation applicable notamment dans l'hypothèse de la rétribution des apports d'affaires et la conclusion de contrats MIOB (Mandataire d'Intermédiaire en Opérations de Banque) ou contrats d'indicateurs de noms. Il entretiendra lui-même toutes relations avec eux. Il s'oblige en outre à entretenir de bonnes relations avec l'ensemble de ses prescripteurs, que ceux-ci soient liés par une convention ou non. Nous devons notre constance uniquement par la qualité de notre service, la rigueur de notre travail et le respect de nos engagements. La mission du franchisé est de développer une réelle culture du partenariat. Aussi, chacun des franchisés s'engage au respect de nos valeurs comme transcrites dans notre *Charte Qualité et Engagement* :

Réactivité
Engagements
Professionalisme
Transparence

Respect des lois, des règlements et des usages professionnels

Le franchisé du réseau Idésia s'engage expressément à respecter en tous points la réglementation applicable à son activité. Chaque franchisé a procédé à son immatriculation auprès de l'ORIAS et cet enregistrement peut être consulté sur le site de l'ORIAS : www.orias.fr. Il veille à l'actualisation de ce référencement tous les ans. Il s'assure que toute personne membre de son personnel, en contact avec les clients, dispose des qualifications, diplômes ou expériences requises par les dispositions législatives. Dans le cadre de son intégration au réseau Idésia, une formation validante sur les méthodes développées au sein de notre groupe est dispensée au franchisé et à ses salariés. Le défaut de validation de cette formation, interdit à toute personne en relation directe avec la clientèle, de proposer, vendre ou tenter de vendre les produits du réseau Idésia.

La Direction :

