

Charte déontologique

Le segment des personnes âgées est un marché sensible et extrêmement contrôlé. Pour cette raison il est nécessaire de prendre des précautions d'usage.

Voici la charte que suivent tous nos conseillers et commerciaux :

- **Respect de la dépendance :** Certaines personnes ne sont pas à même de prendre sciemment des décisions de la vie courante. Dans ce cas, il est inutile de faire signer un abonnement sans le consentement d'un tiers autorisé (famille, tuteur...) dans le cas contraire vous engagez votre responsabilité et l'opérateur se réserve le droit de refuser le contrat, voire d'engager des poursuites judiciaires à l'encontre du contrevenant.
- **Respect de la loi :** Conformément au code de la consommation, art. L.221-18. Avant l'expiration du délai de rétractation légal (14 jours), le démarcheur et le fournisseur n'ont pas le droit d'effectuer une prestation de services pour le client. Le vendeur ne peut non plus obtenir du client une contrepartie quelconque, ni aucun engagement. Tous les versements sont proscrits (arrhes, acompte, caution, etc....) même si l'acompte est proposé spontanément par le client.
- **Respect de la qualité :** Tous contrats d'abonnement, documents d'informations, conventions etc.... se doivent d'être remplis lisiblement et sans omettre TOUS les renseignements demandés. Dans le cas contraire, vous risquez de pénaliser votre client au regard des informations manquantes destinées au plateau de réception d'appels. Vous vous exposez aussi au refus du contrat par le bailleur pour dossier incomplet, illisible ou raturé. L'opérateur se réserve donc le droit à la vérification du dossier de le refuser ou de vous le retourner pour complément d'informations ou vice de forme.
- **Respect de la protection des données personnelles :**
Il est important de respecter la vie privée de nos clients, et de leur entourage. Aussi, nous respectons la réglementation relative à la protection des données personnelles. Nous avons désigné un Délégué à la protection des données et mis en œuvre les mesures techniques et organisationnelles pour assurer la sécurité des données personnelles que nous collectons et traitons dans le cadre de nos activités. Nous veillons à chaque fois que des données personnelles sont collectées que les personnes concernées sont informées de façon exhaustive de la finalité du traitement, la durée de conservation, les destinataires des informations ainsi que les droits des personnes concernées et les modalités d'exercice de leurs droits. Nous vous invitons à contacter le délégué à la protection des données pour toutes questions.

Nos valeurs

S'ENGAGER DE MANIÈRE RESPONSABLE ET CRÉER DE LA VALEUR.

Les valeurs Europ Assistance sont garantes de la performance et de la qualité de nos services 24h/24, partout dans le monde pour nos clients. Elles s'expriment dans toutes nos actions et décisions et contribuent à la réalisation de nos ambitions.

- **L'engagement vis-à-vis de nos clients**

La satisfaction de nos clients est notre but ultime.

Chacun de nous s'engage à veiller au confort de nos clients.

L'empathie fait partie de nous.

Les besoins de nos clients sont au cœur du développement de notre stratégie, de nos produits et services.

- **La performance en équipe**

Nous partageons une ambition commune: le leadership mondial.

Tout en associant réactivité et efficacité, notre approche du métier transcende les frontières.

Notre diversité est un avantage compétitif que nous exploitons chaque jour en travaillant ensemble au-delà des frontières et des cultures.

En permettant à tous d'évoluer dans un environnement de travail où règne la confiance et le soutien, nous encourageons le développement d'un travail d'équipe efficace.

- **La création de valeur**

Face à des situations de détresse à gérer dans l'urgence, l'utilisation rationnelle et contrôlée de nos ressources est un facteur clé de succès.

La qualité de notre action repose sur notre capacité à apporter les solutions les plus pertinentes et les plus efficaces à nos clients, tout en assurant la croissance profitable de notre entreprise.

Nous partageons la valeur ainsi créée, grâce à la coopération et au travail en réseau de tous, avec nos actionnaires et nos collaborateurs.

- **L'esprit pionnier**

Nous inventons les chemins de l'assistance moderne.

Fidèles à notre esprit pionnier, nous innovons sans cesse, contribuant ainsi à faire progresser le métier.

Nous nous appuyons sur notre créativité pour apporter rapidement les solutions les plus adaptées.

Nous aimons relever de nouveaux défis et prendre des risques, afin d'utiliser ce que nous avons appris pour sans cesse améliorer nos services.

- **L'intégrité**

Nous sommes honnêtes et dignes de confiance.

Nos actions sont justes et éthiques.

Nous traitons chacun avec respect : nos collaborateurs, nos clients, nos partenaires et nos actionnaires.

La probité et la responsabilité individuelle inspirent les actions et les décisions de chacun de nos collaborateurs.

Nous faisons de la transparence et de la loyauté notre règle de conduite avec l'ensemble de nos collègues, collaborateurs et dirigeants dans l'ensemble du Groupe.