

CHARTRE 2024 COURTIERS

Afin de renforcer la confiance des consommateurs dans le marché de la fourniture d'électricité et de gaz, et de sécuriser le cadre juridique à la souscription des contrats de fourniture d'énergie, les membres de l'AFIEG s'engagent à respecter les principes fondamentaux ci-dessous, ainsi qu'à exiger de leurs courtiers et apporteurs d'affaire des pratiques à même de garantir la pleine satisfaction des besoins des clients finals d'électricité et de gaz.

Chaque fournisseur signataire de la charte s'engage à la communiquer à ses partenaires et à en assurer la transcription dans les contrats qu'il signe avec eux.

En aucune mesure cette charte ne vient amoindrir ou se substituer au cadre juridique en place s'appliquant aux activités liées à fourniture d'énergie, de même qu'aux sanctions ou pénalités associées le cas échéant.

NOS ENGAGEMENTS RÉCIPROQUES

Les engagements des Partenaires

Les fournisseurs demanderont de leurs prestataires les engagements suivants :

- 1 Garantir une formation des forces de vente internalisées et externalisées sur les sujets liés aux marchés de l'énergie (mécanismes d'ouverture du marché, types d'offres proposées, composantes de facturation, actualité réglementaire et ses éventuels impacts sur le prix de vente final etc) pour être en mesure d'assurer une information claire et transparente au client final ;
- 2 Utiliser exclusivement des supports de vente validés par le fournisseur et veiller au respect de la charte graphique du fournisseur, demander l'autorisation pour toute diffusion incluant la marque ou le logo du fournisseur ;
- 3 Présenter les offres de manière claire et exhaustive dans le respect de la politique commerciale du fournisseur ;
- 4 Ne jamais signer un contrat en lieu et place du client final (mandat inclus) et rediriger celui-ci vers le service client d'un fournisseur en cas de sollicitation de la part du client final ;
- 5 Commercialiser les offres dans le strict respect de la politique commerciale du fournisseur ;
- 6 Apporter tout le soin nécessaire à la complétude, conformité des contrats client au regard des exigences et process du fournisseur ;
- 7 Réaliser des appels aléatoires sur des échantillons de clients avec qui un contact a eu lieu pour vérifier qu'il ait été réalisé dans le respect de la présente charte ;
- 8 Ne pas transmettre aux clients de comparatifs inexacts ou dolosifs en ajoutant des offres non existantes ou en biaisant le contenu tarifaire et contractuel des offres reçues ;
- 9 Assurer une fine analyse des informations transmises par le client afin de l'orienter vers les offres du fournisseur les plus adaptées à ses besoins.

Les engagements du fournisseur

Les fournisseurs s'engagent également à :

- 1 Transmettre les informations nécessaires à l'activité commerciale du Partenaire pour le compte du fournisseur ;
- 2 Informer le Partenaire de toute modification d'offre, de rémunération, de supports commerciaux avant son entrée en vigueur ;
- 3 Mettre en place les outils SI nécessaires à une bonne gestion des flux de contrats (notamment pour éviter les doublons de contrats) ;
- 4 Apporter toute la diligence nécessaire à la validation des contrats apportés par le Partenaire ;
- 5 Répondre aux sollicitations du Partenaire relatives à l'accompagnement d'un client dans des délais raisonnables ;
- 6 Désigner un interlocuteur commercial unique au Partenaire ;
- 7 Organiser un bilan a minima annuel avec le Partenaire ;
- 8 Réaliser des appels aléatoires sur des échantillons de clients qui ont récemment souscrit à un contrat pour vérifier que le Partenaire agit dans le respect de la présente charte ;
- 9 Respecter les engagements contractuels et assurer le meilleur service (qualité de la facturation, dispositifs réglementaires, conseil, service additionnels) afin de permettre une satisfaction du client final.