

# Ligne de conduite pour le recrutement de donateurs par domiciliation européenne (SDD)

## Contexte

Les règles de SEPA (*Single European Payment Area*) concernant les opérations financières, transposés dans la loi belge, constituent un défi particulier pour des associations qui font appel à la générosité de la population.

En effet, depuis le 1.02.2014 le **mandat de Domiciliation européenne** ou **mandat SDD** (*SEPA Direct Debit*), est requis pour le recrutement de nouveaux donateurs, pour des dons uniques et récurrents, ainsi que pour la conversion d'ordres permanents bancaires de donateurs existants.

Certes, ce mandat signifie une bonne protection du client, puisque *“le débiteur peut demander le remboursement inconditionnel d'un prélèvement effectué, dans un délai de huit semaines suivant l'encaissement. Si le mandat pour la domiciliation européenne n'est pas valide ou est inexistant, le débiteur peut demander le remboursement du prélèvement jusque treize mois suivant l'encaissement.”*

Par contre, le mandat SDD est taillé sur mesure d'échanges de paiements dans la sphère économique en Europe, sans tenir compte des spécificités (nationales) du don, ni de l'utilisation de nouvelles méthodes de recrutement de donateurs.

En tant qu'associations faisant appel à la générosité, nous voulons préserver un niveau d'excellence à notre relation avec les donateurs et renforcer la confiance qu'ils accordent à notre travail.

**Dans cette perspective, des associations ont adopté volontairement une attitude commune, traduite dans une Ligne de conduite <sup>(1)</sup>, approuvée par le Conseil d'administration de l'Association pour une Ethique dans les Récoltes de Fonds.**



## **Association pour une Ethique dans les Récoltes de Fonds asbl**

Rue des Quatre-Vents 60 1080 Bruxelles  
[vefaerf.secr@gmail.com](mailto:vefaerf.secr@gmail.com) - [www.vef-aerf.be](http://www.vef-aerf.be)

---

<sup>(1)</sup> Cette Ligne de conduite a été adoptée lors d'une réunion le 11.12.2014 en présence de : Greenpeace Belgium, Handicap International Belgium, 11.11.11.-Koepel, Amnesty International Belgique francophone et Amnesty International Vlaanderen, Médecins du Monde, Croix Rouge de Belgique, Child Focus, SOS Villages d'Enfants, Oxfam-Solidarité, WWF Belgium, UNICEF Belgium, Médecins sans Vacances. Validée le 20.01.2015 par le Conseil d'Administration de l'AERF.

## Ligne de conduite

*Des associations faisant appel à la générosité, qui recrutent des donateurs par mandat de domiciliation européenne (SDD), indépendamment de la méthode de contact (téléphone, électronique, dans la rue, visite à domicile), s'engagent à la plus grande clarté et une transparence maximale et à une protection optimale des droits du client/donateur, ainsi à ce qui suit.*

### 1. Utiliser, au cours d'une conversation de recrutement ou dans le commentaire de l'application web, un langage clair et compréhensible, en particulier :

- concernant les termes 'direct debit', 'prélèvement', 'encaissement',
- sur le démarrage d'un prélèvement mensuel (récurrent/répétitif), soit la promesse d'un don unique
- que le donateur ne doit prendre aucune initiative vis-à-vis de sa banque,
- que le donateur pourra, à tout moment, révoquer et faire modifier le mandat en prenant contact avec l'association

En terminant la conversation ou la procédure, les principaux aspects de l'accord sont résumés et l'envoi rapide annoncé d'une confirmation écrite avec délai de réflexion de cinq jours ouvrables.

### 2. Après la conversation de recrutement ou l'enregistrement électronique

Quelques jours après la conversation ou l'enregistrement électronique, **une lettre personnelle** est envoyée au donateur, conformément à la '**prénotification**' prévue dans la loi. Cet avis peut être envoyé par e-mail, dès la fin de la conversation, **mais ne remplacera en aucun cas un courrier postal.**

La lettre renvoie à l'accord donné durant la conversation ou via l'application web, et comporte entre autres:

1. **les données d'identification du client/donateur:** nom, adresse, numéro de compte bancaire, numéro de téléphone et adresse e-mail (facultatif).
2. **les données de base du mandat SDD:** numéro de mandat et renvoi au contrat sous-jacent,
3. **montant et date du premier encaissement, au plus tôt cinq jours ouvrables plus tard.**

La lettre explique de quelle manière le donateur peut modifier le mandat et lui offre la possibilité **de retirer l'accord** donné oralement ou par voie électronique.

La lettre se termine par la communication que **sauf avis ou réclamation dans les cinq jours ouvrables, le mandat sera transmis à partir du [date] à la banque pour activation.**

### 3. En cas de questions ou de réclamations

Les droits du client/donateur priment. Toutefois, les associations ne peuvent s'engager à des remboursements volontaires au-delà du délai d'opposition légal de treize mois.