

INCASSO KEURMERK 2019

MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORD
INCASSEREN VOOR DE HELE BRANCHE



incasso
keurmerk



INCASSO KEURMERK 2019

DOELOMSCHRIJVING

De Nederlandse Vereniging van gecertificeerde Incasso-ondernemingen (hierna 'NVI') bestaat sedert 1989 en behartigt de beroepsbelangen van de gecertificeerde incasso-ondernemingen in de meest uitgebreide zin van het woord.

De NVI streeft naar maatschappelijk verantwoorde incassodienstverlening en houdt daar toezicht op. Een gezonde incassomarkt op basis van eerlijke concurrentie waarin op professionele en correcte wijze een hoogwaardige incassodienstverlening wordt geboden. Daarbij wordt het klantbelang en de zorgplicht voor debiteuren in elke zaak steeds afgewogen ten opzichte van de belangen van de opdrachtgevers, waarbij de NVI-leden zich terdege bewust zijn van het maatschappelijk belang van preventie en beperking van problematische schulden. Zij leveren een actieve bijdrage hieraan.

De NVI streeft ernaar dat het vernieuwde Incasso Keurmerk als algemeen erkende norm voor minnelijk incasseren geaccepteerd en erkend wordt door alle relevante partijen als dé kwaliteitsnorm voor maatschappelijk en economisch verantwoorde incasso. Het Incasso Keurmerk garandeert daarmee de kwaliteit van incassodienstverlening en klantgerichtheid van de gecertificeerde incasso-organisaties.

REIKWIJDTE KEURMERK

Het Incasso Keurmerk van de Nederlandse Vereniging van gecertificeerde Incasso-ondernemingen wordt toegekend aan een organisatie die incassodiensten uitvoert zoals verwoord en vastgesteld in de keurmerkcriteria (hierna 'het incassobedrijf'). Het keurmerk ziet toe op alle incassodiensten die het incassobedrijf verricht.

Het Incassobedrijf voert de incassodiensten uit conform de uitgangspunten in de NVI-Gedragscode en algemeen aanvaarde beginselen van zorgvuldigheid en deskundigheid.

A. ALGEMEEN

1. Het incassobedrijf is als rechtspersoon ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel.
2. Het incassobedrijf dient een doorzichtige zeggenschapsstructuur te hebben en heeft dit vastgelegd.
3. De beleidsbepaler(s) en feitelijk leidinggevende(n) die eindverantwoordelijk is/zijn voor de incassodiensten beschikt/beschikken over een geldige Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) die steeds niet ouder is dan twee (2) jaar. In deze VOG mogen geen beperkende bepalingen staan.
4. Het incassobedrijf zorgt ervoor dat de continuïteit van de organisatie en de incassodiensten te allen tijde maximaal wordt gewaarborgd. Hiervoor heeft het incassobedrijf in ieder geval één of meerdere protocol(len) waarin ten minste staat vermeld hoe de vakdeskundigheid, beslissingsbevoegdheid en tekenbevoegdheid binnen het bedrijf zijn gewaarborgd.
5. De beleidsbepaler(s) en feitelijk leidinggevende(n) van het incassobedrijf is/zijn verantwoordelijk voor de incassodiensten. Dit blijkt onder meer uit het vaststellen van jaarplannen, begrotingen en het voeren van periodiek overleg met de uitvoerende functionarissen, gevolgd door een evaluatie van de incassodiensten en de resultaten daarvan. De betrokkenheid van de beleidsbepalers mag niet beperkt blijven tot een formaliteit.
6. Het incassobedrijf is verplicht verzekerd tegen beroepsaansprakelijkheid waarbij het verzekerde bedrag rekening houdt met de aard en inhoud van de opdrachtenportefeuille, doch minimaal een bedrag van €500.000 per gebeurtenis behelst en tenminste €2.500.000 per jaar bedraagt. Van dit laatste bedrag kan alleen onderbouwd worden afgeweken tot tenminste €1.250.000 per jaar.

UITSLUITINGEN

De keurmerkcriteria zijn niet van toepassing op:

1. debiteurenbeheer uit naam van (en op briefpapier/andere uitingen van) de opdrachtgever;
2. incassodiensten die buiten Nederland plaatsvinden. De regels uit de paragraaf 'opdrachtgever' blijven hierop wel van toepassing;
3. aanverwante diensten van het incassobedrijf, zoals advisering, consultancy en detachering.

Het incassobedrijf mag bij deze werkzaamheden niet de indruk wekken dat het Incasso Keurmerk hierop wel van toepassing is.

B. DEBITEUREN

1. Het incassoproces voorziet in een eerste aanzegging per brief of per e-mail of andere wettelijk toegestane uiting, waaruit voor de debiteur duidelijk blijkt:
 - a. wie de schuldeiser is;
 - b. waar de vordering op is gebaseerd;
 - c. een duidelijke specificatie en uitsplitsing van het verschuldigde bedrag in ten minste: hoofdsom, rente en (indien van toepassing) incassokosten, al dan niet verhoogd met BTW. Ook moet blijken hoe het bedrag aan buitengerechtigde en/of gerechtelijke kosten tot stand is gekomen en moeten de verschillende posten op een begrijpelijke manier worden benoemd;
 - d. binnen welke termijn er betaald moet worden, afhankelijk van de soort vordering. Bij consumenten dient dit een termijn van minimaal 5 werkdagen te zijn (hiermee wordt dus niet de verplichte (kosteloze) aanmaningsbrief conform de WIK bedoeld);
 - e. de identiteit, volledige identificatie- en contactgegevens van het incassobedrijf en het derdengeldenrekeningnummer waarop betaald kan worden;
 - f. dat en hoe, bij feitelijke onmogelijkheid tot betaling, om een betalingsregeling kan worden verzocht.
2. Er rust een inspanningsverplichting op het incassobedrijf om zoveel mogelijk te zorgen dat de naar alle waarschijnlijkheid juiste persoon wordt aangeschreven op het juiste adres. Is niet zeker of daar sprake van is, dan wordt de toonzetting van de brief op die situatie aangepast. Het lukraak aanschrijven is niet toegestaan.
3.
 - a. Wanneer na de eerste aanzegging geen betaling wordt ontvangen of een betalingsregeling tot stand komt of de debiteur niet zelf contact heeft opgenomen, zal het incassobedrijf al het nodige doen om in contact te komen met de debiteur. Daarbij wordt toegezien op een fatsoenlijk aantal acties per dag per debiteur op tijdstippen gelegen tussen 7.00 en 21.00 uur, waarbij het aantal geautomatiseerde acties tot maximaal 3 wordt beperkt.
 - b. Bij het gebruik van geautomatiseerde spraakberichten dient voorafgaand aan de eigenlijke boodschap in het spraakbericht een check te worden opgenomen of degene die het bericht af luistert ook degene is voor wie de uiteindelijke boodschap bestemd is.
4. Indien een debiteur met aantoonbaar financiële moeilijkheden verzoekt om een betalingsregeling dan zal het incassobedrijf dit toestaan, tenzij er zwaarwegende redenen zijn om die te weigeren. Het aantal termijnen en de hoogte van het termijnbedrag staan in redelijke verhouding tot het totaalbedrag dat wordt gevorderd en de afloscapaciteit van debiteur. De afloscapaciteit dient te kunnen worden bepaald aan de hand van een door debiteur verstrekt overzicht van inkomsten, uitgaven en schulden.
5.
 - a. Debiteuren worden uitsluitend op gepaste en correcte wijze benaderd, zonder dreigende en/of intimiderende methoden. In ieder geval is niet gepast en correct:
 1. om zonder toestemming van de debiteur diens werkgever te benaderen;
 2. om te dreigen met verbaal of fysiek geweld;
 3. dreigende of intimiderende taal en/of praktijken, bijvoorbeeld door te dreigen met rechtszaken, een faillissementsaanvraag bij een betwiste vordering, BKR-registratie, loonbeslag en/of executoriale verkoop, terwijl dit (nog) niet aan de orde is.

- b. Het incassobedrijf vermeldt in alle uitingen (op papier, e-mails, website etc.) het bezoekadres, een postadres, een e-mailadres, een telefoonnummer en het Incasso Keurmerk logo. Er wordt gezorgd voor telefonische bereikbaarheid tijdens kantooruren.
 - c. In correspondentie wordt door het incassobedrijf steeds:
 - 1. duidelijk vermeld bij wie de debiteur dient te reageren;
 - 2. helder en begrijpelijk Nederlands gebruikt (B1 taalgebruik), zonder ingewikkelde formuleringen, onnodig juridisch taalgebruik en ander jargon;
 - 3. verwezen naar de website www.incasso-keurmerk.nl waar veel gestelde vragen worden beantwoord en lastige begrippen worden verduidelijkt.
 - d. Gemaakte afspraken over betalingsregelingen, kwijtschelding of uitstel van betaling worden altijd schriftelijk bevestigd aan de debiteur.
 - e. Indien de debiteur vragen heeft over in rekening gebrachte (incasso)kosten geeft het incassobedrijf een duidelijke uitleg.
 - f. Op verzoek van de debiteur verstrekt het incassobedrijf de onderliggende stukken die de vordering staven. Lukt het niet om die inzage binnen een week na het verzoek te verstrekken, dan laat het incassobedrijf dit schriftelijk weten aan de debiteur en maakt het tevens melding van de termijn waarbinnen de debiteur dit alsnog tegemoet kan zien.
6. Het incassobedrijf kondigt aan de debiteur alleen die maatregelen aan die men ook daadwerkelijk kan uitvoeren. Dit ziet toe op zowel de inhoud van de maatregelen als de periode waarbinnen die worden voorzien. Dreigen met maatregelen die aan de gerechtsdeurwaarder zijn voorbehouden is pertinent niet toegestaan.
7. Nader te nemen maatregelen dienen te zijn overeengekomen met de opdrachtgever van het incassobedrijf en mogen niet in strijd zijn met geldende wet- en regelgeving of met deze keurmerkcriteria. Het gebruik van een concept-dagvaarding is alleen toegestaan als het voornemen tot procederen ook werkelijk bestaat omdat een opdracht daartoe is ontvangen.
8. Het incassobedrijf stuurt binnen vijf (5) werkdagen een ontvangstbevestiging indien een debiteur voor het eerst wordt aangeschreven om een vordering te voldoen en deze daarop onderbouwd kenbaar maakt dat naar diens mening de vordering onterecht is.
9. Indien de debiteur inhoudelijk bezwaar maakt of om een betalingsregeling vraagt, schort het incassobedrijf de incassoprocedure op en wikkelt af binnen de termijnen als onder 10 genoemd. Echter, het enkele opwerpen van een betwisting zonder onderbouwing rechtvaardigt een opschorting niet.
10. a. Het incassobedrijf zorgt voor afwikkeling van de onderbouwde betwisting binnen maximaal vier (4) weken na ontvangst daarvan. Zijn er redenen waarom afhandeling niet binnen die termijn kan plaatsvinden, dan laat het incassobedrijf dit schriftelijk weten aan de debiteur en geeft een nieuwe termijn aan.

- b. Op een verzoek tot een betalingsregeling wordt binnen maximaal twee (2) weken na ontvangst daarvan beslist. Zijn er redenen waarom afhandeling niet binnen deze termijn kan plaatsvinden, dan laat het incassobedrijf dit schriftelijk weten aan de debiteur en geeft een nieuwe termijn aan.
11. Is de debiteur een natuurlijke persoon, dan worden bij nieuwe incasso-opdrachten die niet onder de WFT vallen, incassokosten in rekening gebracht conform de Wet normering buitengerechtelijke incassokosten en het onderliggende Besluit normering buitengerechtelijke incassokosten (WIK genoemd). Rapport Voorwerk wordt niet meer gehanteerd, ook niet voor vorderingen met een datum van voor 1 juli 2012.
12. Is de debiteur een rechtspersoon en/of handelt deze in de uitoefening van een beroep of bedrijf, dan worden incassokosten in rekening gebracht die de debiteur met diens opdrachtgever heeft afgesproken in de overeenkomst of die in algemene voorwaarden zijn vastgelegd. Zijn er geen contractuele afspraken, dan geldt de WIK.
13. Incassokosten worden berekend over de hoofdsom. De BTW over de incassokosten mag alleen aan de debiteur in rekening worden gebracht, wanneer de opdrachtgever geen BTW kan verrekenen. Dit wordt aan de debiteur aangekondigd in de verplichte (kosteloze) aanmaningsbrief conform de WIK, die ook al door de opdrachtgever kan zijn verzonden.
14. Bij vorderingen die onder de Wet Financieel Toezicht (WFT) vallen berekent het incassobedrijf geen buitengerechtelijke kosten aan de debiteur. Om dit soort vorderingen te mogen behandelen dient het incassobedrijf over een geldige AFM-vergunning te beschikken.
15. Het incassobedrijf is terughoudend met het inzetten van gerechtelijke procedures of beslag- en/of executiemaatregelen, onder meer vanwege de (hoge) kosten hiervan voor de debiteur. Als het ondanks deze terughoudendheid toch nodig is om te procederen en/of te executeren, dan schakelt het incassobedrijf hiervoor een advocaat / gerechtsdeurwaarder in die de debiteur vervolgens benadert.
16. Het incassobedrijf beschikt over een heldere website. Daarop staat voor consumenten in duidelijke en eenvoudig uitgelegde taal (B1-taalniveau) informatie over:
- de identiteit van het incassobedrijf (volledige naam rechtspersoon, etc.)
 - het bezoekadres
 - het postadres
 - het e-mailadres
 - het telefoonnummer dat tijdens kantooruren bereikbaar is tegen lokaal tarief;
 - de betaalmogelijkheden en hoe eventueel een regeling kan worden getroffen;
 - de derdengeldenrekening(en) waarop betaald kan worden;
 - het NVI-lidmaatschap met het NVI-logo en een doorverwijzing naar www.incasso-keurmerk.nl/;
 - de datum van het laatst afgegeven keurmerkcertificaat van het incassobedrijf;
 - de klachtenprocedure van het incassobedrijf zelf én de klachtenafwikkeling bij het KIGID met een doorverwijzing naar www.kigid.nl/.

17. Bij een huisbezoek door of namens het incassobedrijf aan de debiteur met het doel om openstaande vorderingen te incasseren, worden de navolgende richtlijnen in acht genomen door de debiteurenbezoeker. Hij/zij:
- a. vertegenwoordigt het incassobedrijf en diens opdrachtgever naar buiten en zorgt ervoor dat hij geen gedrag en/of handelingen vertoont en/of uitingen in woord of geschrift doet die de reputatie van die organisaties schade kunnen toebrengen;
 - b. beschikt over een geldige Verklaring Omtrent het Gedrag ("VOG") die steeds niet ouder is dan één (1) jaar;
 - c. legitimeert zich op verzoek van de bezochte debiteur middels een geldig identiteitsbewijs;
 - d. maakt aan het begin van het bezoek meteen duidelijk wat de reden is van de komst en waarvoor de door de debiteur verstrekte gegevens worden gebruikt. Ook wordt de vrijwillige medewerking van de debiteur benadrukt;
 - e. neemt alle wettelijke verplichtingen rondom het gebruik van persoonsgegevens nadrukkelijk in acht;
 - f. verstrekt bij een betaling door of namens debiteur (in contanten of via mobiele pin) een kwitantie met daarop het ontvangen bedrag, het dossiernummer en de namen van de debiteur en de schuldeiser;
 - g. stort de geïncasseerde gelden zo spoedig mogelijk, doch minstens eenmaal per week op de rekening van diens opdrachtgever, zonder verrekening van eventuele onkosten, tenzij anders is overeengekomen;
 - h. gebruikt de naamsbekendheid van de opdrachtgever en ter beschikking gestelde middelen niet voor werkzaamheden voor andere opdrachtgevers;
 - i. neemt de artikelen 5a en 6 uit dit onderdeel eveneens in acht;
 - j. werkt niet alleen op provisiebasis over het geïncasseerde bedrag. De totale vergoeding bestaat voor minimaal 50% uit een vast bedrag dat vooraf is afgesproken met het incassobedrijf.

C. OPDRACHTGEVERS

1.
 - a. Het incassobedrijf verricht alleen incassodiensten voor bedrijven en organisaties die op een professionele en fatsoenlijke wijze zakendoen en die zich houden aan geldende wet- en regelgeving. Dit geldt ook voor de manier waarop de overeenkomst waarop de incasso betrekking heeft, tot stand is gekomen. Er mag geen sprake zijn van misleiding.
 - b. Het incassobedrijf gaat geen verbintenissen aan met partijen waarvan de rechtmatigheid van de te incasseren vordering(en) aantoonbaar ongegrond is.
 - c. Als tijdens de behandeling duidelijk wordt dat de vordering niet rechtmatig is, dan moet het incassobedrijf de incassodienstverlening onmiddellijk beëindigen.
 - d. Vorderingen die betrekking hebben op 'ongevraagde vervolgzendingen' mogen niet in behandeling worden genomen.
 - e. Met partijen die staan vermeld op de lijst 'Overzicht Spooknota's' gemeld bij de Fraudehelpdesk mogen geen samenwerkingscontracten worden gesloten, zie www.fraudehelpdesk.nl/.

2. Het incassobedrijf is te allen tijde verantwoordelijk voor een aantoonbare controle op het voldoen aan de eisen uit deze paragraaf door:
 - a. vóór het sluiten van de overeenkomst gedegen onderzoek te doen naar de naam en faam van de potentiële opdrachtgever. In ieder geval moet het handelsregister van de Kamer van Koophandel worden gecheckt en de Fraudehelpdesk geraadpleegd;
 - b. te controleren hoe overeenkomsten worden aangegaan, indien daarvoor aanleiding is;
 - c. de verzonden facturen op juistheid te controleren als daarvoor aanleiding wordt gegeven (door bijvoorbeeld een klacht van een debiteur, etc.), evenals de (eventueel) van toepassing zijnde algemene voorwaarden;
 - d. zich in verbinding te stellen met de opdrachtgever op het moment dat de vordering gemotiveerd wordt bestreden, waarna mede aan de hand van de door de debiteur verstrekte informatie moet worden bekeken of de vordering naar aard en omvang juist is;
 - e. de verzonden WIK-brief op juistheid te controleren. Is er geen WIK-brief verstuurd of is deze onjuist dan zal het incassobedrijf geen incassokosten doorbelasten en wordt verzocht deze brief alsnog te verzenden.

Het is toegestaan om deze controles bij het aangaan van de overeenkomst op procesniveau te doen. Het controleren van iedere afzonderlijke factuur en overeenkomst bij het in behandeling nemen van de vordering is in bepaalde gevallen praktisch onmogelijk. Daarom zal het incassobedrijf bij iedere reactie van een debiteur die twijfelt aan de juistheid van de factuur of overeenkomst, de invordering opschorten totdat werkelijke fysieke controle heeft plaatsgevonden. Als dan blijkt dat een en ander onrechtmatig is, moet de invordering direct worden gestaakt. Indien vervolgens na onderzoek daartoe aanleiding bestaat, worden door het incassobureau ontvangen betalingen aan de debiteur terugbetaald.

3.
 - a. De incassodiensten worden uitgevoerd op basis van een schriftelijke overeenkomst tussen het incassobedrijf en de opdrachtgever, waarin ten minste is vastgelegd:
 1. de werkwijze ten aanzien van de incassoprocedure;
 2. heldere, overzichtelijke tariefafspraken over in ieder geval:
 - (i) provisie (ook ingeval van gedeeltelijke betaling), en

- (ii) de kosten bij inschakeling van derden, en
 - (iii) externe kosten zoals informatieaanvragen;
 - 3. de werkwijze met betrekking tot voortgangsrapportages;
 - 4. de wijze van afdracht van geïncasseerde bedragen aan de opdrachtgever;
 - 5. welke informatie de opdrachtgever ter beschikking moet stellen aan het incassobedrijf bij het verlenen van een opdracht;
 - 6. de bereidheid van de opdrachtgever om met het incassobedrijf in contact te blijven tot het moment van sluiten van het dossier om alle relevante documentatie en/of informatie op aanvraag te overleggen;
 - 7. dat de opdrachtgever verantwoordelijk is voor de juistheid van de aangeleverde data en van de juistheid en de rechtsgeldigheid van de vordering. De opdrachtgever dient data zo maximaal mogelijk aan te vullen, zodat het risico van het aanschrijven van een onjuiste persoon tot een minimum kan worden beperkt;
 - 8. hoe de opdrachtgever de debiteur moet doorverwijzen naar het incassobedrijf en de wijze waarop en waar een debiteur duidelijkheid kan verkrijgen bij vragen en opmerkingen over de vordering;
 - 9. indien van toepassing: de inhoud en de wijze van gebruik van profitletters zodanig dat het incassobedrijf verantwoordelijk is en blijft voor het voldoen aan de keurmerkcriteria;
 - 10. de duur, verlenging en beëindiging van de overeenkomst.
- b. Op eerste aanvraag worden de onderliggende bescheiden die de vordering(en) staven aan het incassobedrijf ter beschikking gesteld. Het incassobedrijf zorgt ervoor dat in ieder geval alle bescheiden in het dossier aanwezig zijn wanneer een gerechtelijke procedure wordt gestart.
- c. Is er sprake van gekochte vorderingen, dan blijft gedurende de invordering een zorgplicht op de oorspronkelijke schuldeiser rusten en staat deze in voor het volledig beschikbaar hebben van onderliggende bescheiden die de vordering(en) staven.
- d. Het incassobedrijf zorgt ervoor dat in diens eigen algemene voorwaarden ten minste staan opgenomen een verwijzing naar definities, toepasselijk recht, verstrekken volmacht, mogelijkheid tot weigeren van opdracht, aansprakelijkheid en schadevergoeding, betaling en facturering, gegevensverwerking, bevrijdende betaling door de debiteur en de geschillenregeling.
- e. Wenst een opdrachtgever de eigen algemene (inkoop)voorwaarden van toepassing te verklaren, dan mogen daarin geen bepalingen staan die strijdig zijn met de criteria uit dit keurmerk en dat die prevaleren. Er dient schriftelijk te worden vastgelegd dat wordt ingestemd dat de keurmerk criteria van toepassing zijn.
4. Geïnde gelden worden niet later afgedragen dan op de laatste werkdag van de maand, volgend op de maand dat het dossier voor (eind)afrekening met de opdrachtgever in aanmerking komt. Afwijking hiervan is alleen toegestaan wanneer dit uitdrukkelijk met de opdrachtgever is afgesproken en vastgelegd.
5. Een incasso-opdracht wordt alleen in behandeling genomen wanneer de volgende gegevens

beschikbaar zijn:

- a. de datum van de factuur, het factuurbedrag en het factuurnummer of een omschrijving van het geleverde (conform de factuurvereisten van de Belastingdienst);
 - b. NAW-gegevens van de debiteur, tenzij blijkt dat alleen via een e-mailadres is gecontracteerd, gecorrespondeerd en gefactureerd; in dat geval volstaat het e-mailadres en de naam van de debiteur.
6. De opdrachtgever verneemt schriftelijk binnen vijf (5) werkdagen na ontvangst van een incasso-opdracht of deze door het incassobedrijf wordt geaccepteerd, afgewezen of wordt onderworpen aan een nader onderzoek. Afwijking hiervan is alleen toegestaan wanneer dit met de opdrachtgever is afgesproken en vastgelegd.
 7. De debiteur wordt binnen vijf (5) werkdagen na acceptatie van de incasso-opdracht benaderd. Afwijking hiervan is alleen toegestaan wanneer dit met de opdrachtgever is afgesproken en vastgelegd.
 8. De opdrachtgever ontvangt minstens elke maand per incasso-opdracht een overzichtelijke voortgangsrapportage. Afwijking hiervan is alleen toegestaan wanneer dit met de opdrachtgever is afgesproken en schriftelijk is vastgelegd.
 9. De opdrachtgever ontvangt over de voortgang van diens incasso-opdracht(en) desgevraagd alle inlichtingen die voor hem bestemd en van belang zijn. De inlichtingen worden zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vijf (5) werkdagen verstrekt.
 10. De opdrachtgever ontvangt bij afsluiting van het dossier schriftelijk of langs elektronische weg een heldere en overzichtelijke financiële verantwoording. Het dossier wordt financieel afgewikkeld binnen vijf (5) weken na algehele voldoening, of binnen vijf (5) weken nadat door het incassobedrijf is vastgesteld dat er geen verdere resultaten zijn te bereiken. De afwikkeling dient conform de gemaakte tariefafspraken en wettelijke vereisten te zijn en betreffen uitsluitend daadwerkelijk geleverde diensten.

D. INTERNE ORGANISATIE EN ADMINISTRATIE

1. Het incassobedrijf zorgt voor een integere en beheerste uitvoering van de bedrijfsvoering. De beschrijving van de administratieve processen (AO) en de bijbehorende interne controles (IC) zijn zo vastgelegd dat deze steeds actueel zijn en door externen kunnen worden geaudit.
2. Iedere incasso-opdracht wordt geregistreerd en vastgelegd, zodanig dat gegevens volledig en snel vindbaar zijn. De wettelijke bewaartermijnen worden daarbij in acht genomen. De debiteurenadministratie geschiedt elektronisch. Elke opdracht is gerelateerd aan de bijbehorende overeenkomst.
3. Uit de contractadministratie is gemakkelijk en ondubbelzinnig af te leiden welke overeenkomst met de opdrachtgever van toepassing is op welke vordering(en). De documenten mogen fysiek zowel als digitaal zijn.
4. Het incassobedrijf zorgt voor een volledige en effectieve implementatie van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en zorgt dat medewerkers worden voorzien van een adequate opleiding hierover.
5. Indien de verwerking van persoonsgegevens wordt uitbesteed aan en/of wordt uitgevoerd voor derden dan worden de afspraken hierover met die derden vastgelegd in schriftelijke overeenkomsten.
6. Het incassobedrijf heeft een uitgeschreven procedure voor de behandeling van klachten, waarin ten minste is vastgelegd in goed en begrijpelijk taalgebruik (B1 niveau):
 - a. dat de klager binnen vijf (5) werkdagen een ontvangstbevestiging van zijn klacht ontvangt;
 - b. dat de klager binnen vier (4) weken een inhoudelijk antwoord krijgt op zijn klacht. Indien dat niet lukt binnen die termijn, moet de klager een gemotiveerd bericht (schriftelijk of per email) ontvangen met een nieuwe tijdsindicatie van afwikkeling;
 - c. hoe het toezicht op de voortgang van en de zorgvuldigheid bij de klachtbehandeling is gewaarborgd;
 - d. een verwijzing naar de procedure bij het KIGID, waarop de klager in begrijpelijke taal geattendeerd dient te worden in de inhoudelijke beantwoording sub b;
 - e. een inzichtelijke registratie en archivering van de klachten.

E. MEDEWERKERS

1. Het incassobedrijf zorgt ervoor dat diens medewerkers instaan voor een maatschappelijk verantwoorde incassoprocedure, waarbij debiteuren en opdrachtgevers correct worden behandeld. Zij doen dit op basis van algemeen aanvaarde beginselen van zorgvuldigheid en deskundigheid.
2. Alle incasso-activiteiten worden door de medewerkers uitgevoerd met inachtneming van alle geldende wet- en regelgeving, de NVI Gedragscode en het NVI Incasso Keurmerk en alle overige door of vanwege de NVI voorgeschreven reglementen.
3. De omgang met debiteuren en opdrachtgevers vindt plaats langs de NVI Gedragscode en wet- en regelgeving met inachtneming van alle criteria genoemd in de hiervoor genoemde hoofdstukken, respectievelijk B (Debiteuren) en C (Opdrachtgevers).
4. De medewerkers zorgen ervoor dat zij in alle communicatie alleen die maatregelen aankondigen die naar inhoud en tijd ook daadwerkelijk kunnen worden uitgevoerd.
5. Het incassobedrijf zorgt ervoor dat alle medewerkers die contact hebben met debiteuren en opdrachtgevers de NVI-eed/belofte hebben afgelegd binnen een maand na indiensttreding. De eed/belofte wordt mondeling afgenomen én schriftelijk vastgelegd in een verklaring, die door het incassobedrijf op toegankelijke wijze wordt bewaard. De tekst van de NVI-eed/belofte wordt door het bestuur van de NVI vastgesteld.
6. De medewerker van het incassobedrijf legt de eed/belofte af in aanwezigheid van (indien mogelijk) tenminste twee personen, te weten een persoon in een hogere functie die de eed/belofte afneemt en een andere vertegenwoordiger van het incassobedrijf die getuige is. De woorden 'indien mogelijk' zien toe op de situatie waarin sprake is van een incassobedrijf waarin minder dan drie personen werkzaam zijn. In het geval dat twee personen werkzaam zijn, vervult één van hen de rol van persoon in hogere functie. Dit kan in de praktijk ook een persoon in een lagere of gelijke functie zijn.
7. Het incassobedrijf zorgt ervoor dat diens medewerkers afdoende vakbekwaam geschoold zijn. Specifiek voor medewerkers die contact hebben met debiteuren en opdrachtgevers over vorderingen geldt de verplichting om daartoe door het bestuur van de NVI aangewezen vakbekwaamheidsmodules met goed gevolg af te leggen. Jaarlijks maakt het bestuur van de NVI uiterlijk op 1 februari bekend welke vakbekwaamheids-modules verplicht worden gesteld en welke overige voorwaarden gelden rondom de vakbekwaamheid van medewerkers.
8. Het incassobedrijf zorgt voor een adequaat bijgehouden systeem van de vakbekwaamheidstoetsing van diens medewerkers.

F. FINANCIËLE ORGANISATIE

1. Het incassobedrijf beschikt over een Stichting Derdengelden, waarmee alle geïncasseerde gelden worden beschermd tegen de gevolgen van een eventueel faillissement van het incassobedrijf (zie toelichting).
2. Het incassobedrijf zorgt ervoor dat alle betalingen door of namens een debiteur worden gedaan op een bankrekening op naam van en beheerd door de onder 1 genoemde stichting. De wijze waarop derdengelden worden aangehouden geschiedt op de manier zoals is omschreven in de Toelichting Stichting Derdengelden Incasso.
3. Derdengelden mogen door het incassobedrijf worden aangewend om op een contractueel bepaald tijdstip aan de desbetreffende opdrachtgever te worden doorgestort. Onttrekkingen aan de derdenrekening geschieden op dossierniveau of op opdrachtgeversniveau, of op basis van een factor met historisch verantwoorde berekening.
4. Garantstelling aan schuldeisers (bijvoorbeeld banken) is uitdrukkelijk verboden.
5. De administratie van geïncasseerde gelden is zodanig transparant en toegankelijk dat hierover op elk moment volledige verantwoording kan worden afgelegd.
6. De financiële administratie van het incassobedrijf sluit aan op de afzonderlijke dossiers op een zodanige wijze dat eventuele verschillen worden gesignaleerd en op korte termijn worden hersteld. De aansluiting wordt minstens één (1) keer per maand gecontroleerd. Een adequate procedure hiervoor dient aanwezig te zijn en strikt te worden nageleefd. Ook indien de incassosoftware en de boekhouding zijn geïntegreerd in één softwarepakket is controle van de aansluiting nodig.
7. De directie van het incassobedrijf ondertekent maandelijks een verklaring dat in de voorgaande periode is voldaan aan de regels uit de Toelichting Stichting Derdengelden.
8. De directie van het incassobedrijf verklaart tevens dat zij zich houdt aan de meldingsplicht aan de certificatie-instelling bij een tekort op de derdengeldenrekening op de maandelijksse balans en/of als tussentijds een tekort wordt geconstateerd. Deze meldingsplicht geldt alleen wanneer zich een tekort voordoet dat niet binnen twee (2) weken is aangezuiverd. Nadere regels hierover zijn vastgelegd in het document Directieverklaring Derdengelden, dat als bijlage aan deze criteria is toegevoegd.
9.
 - a. Onterecht en/of teveel ontvangen betalingen worden binnen vier (4) weken teruggestort nadat de informatie hierover is binnengekomen dan wel redelijkerwijs bekend had kunnen zijn. Een adequate procedure hiervoor moet aanwezig zijn en worden nageleefd. Het incassobedrijf zal zich voldoende inspannen te achterhalen aan wie het teveel of onterecht ontvangen bedrag moet worden terugbetaald.
 - b. De inspanningsverplichting zoals genoemd in lid a. geldt alleen voor bedragen hoger dan 25 Euro.
 - c. Alleen wanneer de debiteur, ondanks waarschuwing, blijvend onnodige betalingen aan

het incassobedrijf verricht mogen administratiekosten in rekening worden gebracht. In de waarschuwing wordt uitdrukkelijk gewezen op deze administratiekosten, die bovendien redelijk moeten zijn.

- d. Teveel ontvangen bedragen zullen niet zonder instemming van de debiteur worden vereffend met vorderingen van andere opdrachtgevers, tenzij de debiteur bekend is met die andere vorderingen en onduidelijk is over de bestemming van de betaalde gelden.

TOELICHTING EN VERKLARENDE WOORDENLIJST

Debiteur

Is een natuurlijke of rechtspersoon die een verplichting heeft ten opzichte van een ander.

Opdrachtgever

Is een natuurlijke of rechtspersoon die een opdracht verstrekt aan de opdrachtnemer, in casu het incassobedrijf.

Incassobedrijf

Is de incasso-organisatie die voldoet aan de criteria van het Incasso Keurmerk én lid is van de NVI.

Certificatie-instelling

Is de onafhankelijke organisatie die door de NVI is belast met het auditeren van de keurmerkcriteria uit het Incasso Keurmerk bij de NVI-leden.

Keurmerkcriteria

Is het stelsel van regels zoals verwoord in dit Incasso Keurmerk.

Derdengelden

Zijn gelden die niet van het incassobedrijf zijn die het onder zijn hoede heeft.

Derdengeldenrekening

Is een aparte bankrekening op naam van een verplichte stichting derdengelden die door het incassobedrijf moet worden aangehouden en waarop betalingen van en aan meerdere derden moeten plaatsvinden om deze bedragen tijdelijk veilig te stellen en te separeren van de reguliere geldstromen binnen het incassobedrijf.

Directie

Zijn die personen die formeel de positie van bestuurder van het incassobedrijf bekleden, ongeacht diens portefeuille(s).

Beleidsbepalers

Zijn over het algemeen de personen die de dagelijkse leiding hebben van het incassobedrijf en zijn daarmee 1) de personen die formeel de positie van bestuurder van het incassobedrijf bekleden en 2) de personen die formeel niet de positie van bestuurder bekleden, maar feitelijk de dagelijkse leiding hebben over het incassobedrijf.

Feitelijk leidinggevend

Zijn diegenen die niet formeel, maar wel feitelijk de dagelijkse leiding van het incassobedrijf hebben en worden ook gekwalificeerd als beleidsbepaler. Niet alleen de formele situatie, maar ook de feitelijke situatie is daarmee bepalend.

Medewerkers

Zijn de natuurlijke personen (m/v) die op grond van een overeenkomst werkzaam zijn bij of verbonden zijn aan het incassobedrijf.

AFM-vergunning

is de vergunning van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) waarover een incassobedrijf dient te beschikken dat incasso-activiteiten ontplooit ten behoeve van consumptief kredietvorderingen.

Geautomatiseerde acties

Zijn al die acties die door het incassobedrijf geautomatiseerd worden uitgevoerd (sms, e-mails, acties via belcomputers en andersoortige digitale berichten).

Schriftelijk

Zijn al die acties die door het incassobedrijf 'op schrift' kunnen worden gesteld en dienen zo breed mogelijk te worden geïnterpreteerd (brieven, e-mails, geautomatiseerde tekstberichten, etc.)