

# NVI GEDRAGSCODE 2024

---

Leden van de NVI zijn onderworpen aan de NVI Gedragscode. Het doel van deze gedragscode is te waarborgen dat alle leden hun incasso-activiteiten uitoefenen binnen de normen die hiervoor zijn gesteld. Deze gedragscode luidt als volgt:

1. NVI-Leden zorgen voor een incassodienstverlening die met recht 'maatschappelijk verantwoorde incasso' mag worden genoemd. Hieronder wordt verstaan dat:
  - o er inzet is voor de schuldeiser, naast oog en oor voor de schuldenaar;
  - o integriteit en vanzelfsprekendheid is;
  - o er geen onnodige kosten worden gemaakt;
  - o agressieve, bedreigende of intimiderende praktijken achterwege worden gelaten;
  - o er zorgvuldig, deskundig en in eenvoudig taalgebruik wordt gecommuniceerd;
  - o wet- en regelgeving juist wordt gehanteerd, inclusief een correcte toepassing van de WIK (wet incassokosten) en aan de verplichtingen uit de Wki, Bki en ministeriële regeling;
  - o er een oplossingsgerichte dienstverlening wordt toegepast;
  - o er transparant naar alle partijen wordt gehandeld.
2. NVI-leden houden zich bij het uitvoeren van de incassowerkzaamheden aan de inhoud van het NVI Incasso Keurmerk. Zij worden hierop tweejaarlijks geaudit door een onafhankelijk auditinstituut. Aan de wettelijke verplichtingen die voor incassobureaus gelden per 1 april 2024 wordt vanzelfsprekend voldaan.
3. NVI-leden zien een klacht als een kans voor een verbetering en lossen klachten daarom goed en snel op via een eigen interne klachtenprocedure. NVI-leden wijzen klanten en schuldenaren die niet tevreden zijn actief en duidelijk op de geschillenregeling van de NVI die vanaf 1 april 2024 is ondergebracht bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Tot die datum worden klachten nog ondergebracht bij en afgehandeld door het Klachten Instituut voor Gecertificeerde Incasso Diensten (KIGID), c.q. de Klachtencommissie van de NVI.
4. NVI-leden zorgen voor een goede administratie, zowel in de dossiers als financieel. Zij zorgen voor een correcte afwikkeling van geïncasseerde gelden zoals verwoord in de Toelichting Stichting O opdrachtgeversgelden.
5. NVI-leden zorgen voor betrokken, vakbekwaam getrainde en deskundige medewerkers. Zij leren de medewerkers zich te houden aan de wet en regelgeving voortvloeiend uit de Wki, overige gedragsregels, instructies uit het Incasso Keurmerk en bijbehorende reglementen. Alle medewerkers die met opdrachtgevers en schuldenaren in contact komen over vorderingen, leggen de NVI-eed af en dienen te beschikken over NVI-vakbekwaamheidscertificaten.

6. NVI-leden werken integer, zijn eerlijk en betrouwbaar en voorkomen (de schijn van) belangenverstrengeling.
7. NVI-leden beschouwen en behandelen alle informatie en gegevens die hen ter beschikking worden gesteld of gedurende een incassotraject worden ontvangen als strikt vertrouwelijk en maken geen misbruik van die informatie. Alle wettelijke regels rondom privacy worden uitdrukkelijk nagekomen. Informatie wordt alleen aan anderen verstrekt wanneer de wet dat vereist, dan wel een rechter of een toezichthouder de leden daartoe verplicht.
8. NVI-leden zijn zich bewust van hun bijzondere plaats in het maatschappelijk economisch verkeer. Zij zorgen ervoor dat de incassobranche in een goed daglicht staat en wekken vertrouwen. Ook zorgen zij ervoor hun eigen organisaties niet in diskrediet te brengen noch die van andere leden.
9. NVI-leden streven naar continue verbetering van de prestaties van hun eigen organisatie en richten deze daarop in.
10. NVI-leden begeleiden schuldenaren met aantoonbare problematische schulden conform de NVVK-richtlijnen actief naar een bij de NVVK aangesloten schuldhulpverlenende instantie. Daarbij nemen zij geen kostenverhogende maatregelen en nemen zij genoegen met een afbetalingsregeling die past binnen de afloscapaciteit van de schuldenaar conform de VTLB-normering.