

NVI GEDRAGSCODE 2019

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 een 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);
 - 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.
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 klachtenprocedure van de NVI die is ondergebracht bij het Klachten Instituut voor Gecertificeerde Incasso Diensten (KIGID).
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 Derdengelden.
5. NVI-leden zorgen voor betrokken, getrainde en deskundige medewerkers. Zij leren hen zich te houden aan de wet, gedragsregels en instructies uit het Incasso Keurmerk. 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 wordt gesteld of gedurende een incassotraject wordt ontvangen als strikt vertrouwelijk en maken geen misbruik van die informatie. Alle wettelijke regels rondom privacy worden uitdrukkelijk nagekomen, evenals de verplichtingen uit het NVI privacy statement. Informatie wordt alleen aan anderen verstrekt wanneer de wet dat vereist, danwel 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 daar op 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.