

NVI INCASSO

KEURMERK 2024



DOELOMSCHRIJVING 2024

De Nederlandse Vereniging van gecertificeerde Incasso-ondernemingen (hierna 'NVI') bestaat sedert 1989 en behartigt de beroepsbelangen van de NVI-leden in de meest uitgebreide zin van het woord. In het jaar waarin de NVI 35 jaar bestaat wordt de langverwachte Wet kwaliteit incassodienstverlening (Wki) ingevoerd, waaraan alle incassobureaus van Nederland moeten gaan voldoen. Vanwege de beperkte reikwijdte in de Wki door alleen op consumentenincasso toe te zien, is het nut en de noodzaak van het Incasso Keurmerk van de NVI nog steeds evident. Uit de geringe aanpassingen die in dit keurmerk nodig zijn om aan de Wki te voldoen is af te leiden dat de wetgever zich door het Incasso Keurmerk heeft laten inspireren.

De NVI en haar leden blijven ervan overtuigd dat met onze bredere kwaliteitseisen recht wordt gedaan aan alle facetten die het vakgebied behelzen. Het is en blijft daarmee een échte waarborg voor alle stakeholders, en niet slechts voor de consument-schuldenaren zoals in de Wki. 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 schuldenaren 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.

Ook nu de Wki ingevoerd wordt, blijft de NVI ernaar streven dat het 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. Gezien het bredere pakket aan kwaliteitseisen blijft het Incasso Keurmerk daarmee de kwaliteit van incassodienstverlening en klantgerichtheid van de gecertificeerde incasso-organisaties garanderen.

REIKWIJDTE KEURMERK

Het Incasso Keurmerk van de NVI wordt toegekend aan een incassodienstverlener die buitengerechtelijke incassodiensten uitvoert zoals verwoord en vastgesteld in de keurmerkcriteria (hierna 'de incassodienstverlener'). Het Incasso Keurmerk ziet toe op alle incassodiensten die de NVI-incassodienstverlener verricht, dus op B2B en B2C en niet alleen op consumentenincasso zoals vervat in de Wki.

De incassodienstverlener voert de incassodiensten uit met inachtneming van alle wettelijke vereisten en conform de uitgangspunten in de NVI Gedragscode en algemeen aanvaarde beginselen van zorgvuldigheid en deskundigheid.

A. ALGEMEEN

1. De incassodienstverlener is als rechtspersoon ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel en beschikt uiterlijk 1 april 2025 over een vergunning als bedoeld in de Wki. De buitengerechtelijke werkzaamheden worden verricht of aangeboden onder die naam en zodra toegekend, met vermelding van het registratiekenmerk vermeld in het Incassoregister.
2. De incassodienstverlener 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. De incassodienstverlener zorgt ervoor dat de continuïteit van de organisatie en de incassodiensten te allen tijde maximaal wordt gewaarborgd. Hiervoor heeft de incassodienstverlener in ieder geval één of meerdere protocol(len) waarin ten minste staat vermeld hoe de vakdeskundigheid, beslissingsbevoegdheid en tekenbevoegdheid binnen het bedrijf zijn gewaarborgd. Ook kritische bedrijfsonderdelen als informatiebeveiligingsbeheer en IT-management moeten worden geborgd. De vorm waarin het wordt vastgelegd staat het incassobedrijf vrij.
5. De beleidsbepaler(s) en feitelijk leidinggevende(n) van de incassodienstverlener 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. De incassodienstverlener 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.
7. Indien de incassodienstverlener een vordering heeft gekocht moet deze kunnen beschikken over de onderliggende stukken als bedoeld in onderdeel B, artikel 5 sub f.
8. Vorderingen worden niet gekocht middels een lijst met NAW-gegevens zonder de wetenschap dat de incassodienstverlener kan beschikken over onderliggende bescheiden als bedoeld in onderdeel B, artikel 5 sub f. De incassodienstverlener zorgt ervoor dat deze inhoud kan geven aan de begrippen klantbelang en zorgplicht. De vorm waarin het wordt geborgd staat de incassodienstverlener vrij.
9. De incassodienstverlener heeft de plicht om signalen dat audits van de keurmerkcriteria niet naar behoren worden uitgevoerd door te geven aan de voorzitter van de NVI, die op zijn/haar beurt met deze signalen het nodige verricht.

UITSLUITINGEN

De keurmerkcriteria zijn niet van toepassing op:

1. incassodiensten die buiten Nederland plaatsvinden. De regels uit de paragraaf 'opdrachtgever' blijven hierop wel van toepassing;
2. aanverwante diensten van de incassodienstverlener, zoals advisering, consultancy, detachering en werkzaamheden die uit naam van en op briefpapier / andere uitingen van een opdrachtgever worden verricht (de zogenaamde 'white label' activiteiten die geen buitengerechtelijke incassowerkzaamheden naar de letter van de Wki zijn).

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

B. SCHULDENAREN

1. Het incassoproces voorziet in een eerste aanzegging per brief of per e-mail of andere wettelijk toegestane uiting, waaruit voor de schuldenaar duidelijk blijkt:
 - a. wie de schuldeiser is via diens naam en vestigingsadres;
 - b. waar de vordering op is gebaseerd via factuurnummer en datum, evenals het voorwerp en de titel van de vordering;
 - c. een duidelijke specificatie en uitsplitsing van het verschuldigde bedrag in ten minste: hoofdsom, rentebedrag, evenals rentepercentage en tijdvak waarover berekend inclusief (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 en worden samengevat in een totaalbedrag;
 - 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 de incassodienstverlener en het bankrekeningnummer 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 de incassodienstverlener 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 schuldenaar niet zelf contact heeft opgenomen, zal de incassodienstverlener al het nodige doen om in contact te komen met de schuldenaar. Daarbij wordt toegezien op een fatsoenlijk aantal acties per dag per schuldenaar op tijdstippen gelegen tussen 7.00 en 20.00 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 afluistert ook degene is voor wie de uiteindelijke boodschap bestemd is.
 - c. Buiten de tijden genoemd onder sub a. benadert de incassodienstverlener de schuldenaar niet. Ook op een zondag of algemeen erkende feestdag conform de Algemene termijnenwet wordt de schuldenaar niet benaderd.
4. Indien een schuldenaar met aantoonbaar financiële moeilijkheden verzoekt om een betalingsregeling dan zal de incassodienstverlener 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 de schuldenaar. De afloscapaciteit dient te kunnen worden bepaald aan de hand van een door de schuldenaar verstrekt overzicht van inkomsten, uitgaven en schulden.

5. a. Schuldenaren worden uitsluitend op transparante, ondubbelzinnige, herkenbare en correcte wijze benaderd, zonder dreigende en/of intimiderende methoden. In ieder geval is niet gepast en correct:
 1. om zonder toestemming van de schuldenaar 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. De incassodienstverlener vermeldt in alle uitingen (op papier, e-mails, website etc.) het bezoekadres, een postadres, een e-mailadres, een telefoonnummer, het KvK-nummer en het Incasso Keurmerk logo. Er wordt gezorgd voor telefonische bereikbaarheid tijdens kantooruren. Desgevraagd wordt de schuldenaar de mogelijkheid voor een fysieke afspraak geboden.
 - c. In correspondentie wordt door de incassodienstverlener steeds:
 1. duidelijk vermeld bij wie de schuldenaar 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.nvi.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 schuldenaar.
 - e. Indien de schuldenaar vragen heeft over in rekening gebrachte (incasso)kosten geeft de incassodienstverlener direct een duidelijke uitleg.
 - f. Op verzoek van de schuldenaar verstrekt de incassodienstverlener de onderliggende stukken die de vordering staven. Lukt het niet om die inzage binnen een week na het verzoek te verstrekken, dan laat de incassodienstverlener dit schriftelijk weten aan de schuldenaar en maakt het tevens melding van de termijn waarbinnen de schuldenaar dit alsnog tegemoet kan zien.
6. De incassodienstverlener kondigt aan de schuldenaar 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 de incassodienstverlener 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. De incassodienstverlener stuurt binnen vijf (5) werkdagen een ontvangstbevestiging indien een schuldenaar 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 schuldenaar inhoudelijk bezwaar maakt of om een betalingsregeling vraagt, schort de incassodienstverlener 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. De incassodienstverlener 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 de incassodienstverlener dit schriftelijk weten aan de schuldenaar en geeft een nieuwe termijn aan. De incassodienstverlener dient te kunnen aantonen dat inhoudelijk is gereageerd op de betwisting.
 - 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 de incassodienstverlener dit schriftelijk weten aan de schuldenaar en geeft een nieuwe termijn aan.
11. Is de schuldenaar een natuurlijke persoon, dan worden bij nieuwe incasso-opdrachten die niet onder de WFT vallen, incassokosten in rekening gebracht conform de Wet normering buitengerechtigde incassokosten en het onderliggende Besluit normering buitengerechtigde incassokosten (WIK genoemd). Rapport Voorwerk wordt niet gehanteerd, ook niet voor vorderingen met een datum van voor 1 juli 2012.
12. Is de schuldenaar een rechtspersoon en/of handelt deze in de uitoefening van een beroep of bedrijf, dan worden incassokosten in rekening gebracht die de schuldenaar 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 schuldenaar in rekening worden gebracht, wanneer de opdrachtgever geen BTW kan verrekenen. Dit wordt aan de schuldenaar 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 de incassodienstverlener geen buitengerechtigde kosten aan de schuldenaar. Om dit soort vorderingen te mogen behandelen dient de incassodienstverlener over een geldige AFM-vergunning te beschikken.
15. De incassodienstverlener is terughoudend met het inzetten van gerechtelijke procedures of beslag- en/of executiemaatregelen, onder meer vanwege de (hoge) kosten hiervan voor de schuldenaar. Als het ondanks deze terughoudendheid toch nodig is om te procederen en/of te executeren, dan schakelt de incassodienstverlener hiervoor een advocaat / gerechtsdeurwaarder in die de schuldenaar vervolgens benadert.

16. De incassodienstverlener beschikt over een heldere website. Daarop staat voor consumenten in duidelijke en eenvoudig uitgelegde taal (B1-taalniveau) informatie over:
 - a. de identiteit van de incassodienstverlener (volledige naam rechtspersoon, etc.)
 - b. het bezoekadres
 - c. het postadres
 - d. het e-mailadres
 - e. het telefoonnummer dat tijdens kantooruren bereikbaar is tegen lokaal tarief;
 - f. de betaalmogelijkheden en hoe eventueel een regeling kan worden getroffen;
 - g. het NVI-lidmaatschap met het NVI-logo en het Incasso Keurmerk-logo
 - h. de datum van het laatst afgegeven keurmerkcertificaat van de incassodienstverlener;
 - i. de klachtenprocedure van de incassodienstverlener zelf én de klachtenafwikkeling bij het Kifid;
 - j. de naam en het registratiekenmerk waaronder de incassodienstverlener staat geregistreerd in het register genoemd in de Wki, zodra de vergunning is ontvangen.

17. In een contact met de schuldenaar wordt deze geïnformeerd over de beschikbare hulp in het kader van suicidepreventie, ingeval hij/zij in dat contact zelfmoord te berde brengt.

18. Bij een huisbezoek door of namens de incassodienstverlener aan de schuldenaar met het doel om openstaande vorderingen te incasseren, worden de navolgende richtlijnen in acht genomen door de debiteurenbezoeker. Hij/zij:
 - a. vertegenwoordigt de incassodienstverlener 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 schuldenaar 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 schuldenaar verstrekte gegevens worden gebruikt. Ook wordt de vrijwillige medewerking van de schuldenaar benadrukt;
 - e. neemt alle wettelijke verplichtingen rondom het gebruik van persoonsgegevens nadrukkelijk in acht;
 - f. verstrekt bij een betaling door of namens schuldenaar (in contanten of via mobiele pin) een kwitantie met daarop het ontvangen bedrag, het dossiernummer en de namen van de schuldenaar 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 de incassodienstverlener.

C. OPDRACHTGEVERS

1.
 - a. De incassodienstverlener verricht alleen incassodiensten voor bedrijven en organisaties die op een professionele en fatsoenlijke wijze zakendoen en die zich houden aan geldende weten 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. De incassodienstverlener 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 de incassodienstverlener de incassodienstverlening onmiddellijk beëindigen.
 - d. Vorderingen die betrekking hebben op 'ongevraagde vervolgzendingen' mogen niet in behandeling worden genomen.

2. De incassodienstverlener 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;
 - 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 schuldenaar, 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 schuldenaar 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 de incassodienstverlener 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 de incassodienstverlener bij iedere reactie van een schuldenaar 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 schuldenaar terugbetaald.

3.
 - a. De incassodiensten worden uitgevoerd op basis van een schriftelijke overeenkomst tussen de incassodienstverlener 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 de incassodienstverlener bij het verlenen van een opdracht;
 6. de bereidheid van de opdrachtgever om met de incassodienstverlener 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 schuldenaar moet doorverwijzen naar de incassodienstverlener en de wijze waarop en waar een schuldenaar duidelijkheid kan verkrijgen bij vragen en opmerkingen over de vordering;
 9. indien van toepassing: de inhoud en de wijze van gebruik van pré-incasso brieven zodanig dat de incassodienstverlener 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 de incassodienstverlener ter beschikking gesteld. De incassodienstverlener 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. De incassodienstverlener zorgt ervoor dat in diens eigen algemene voorwaarden ten minste staan opgenomen een verwijzing naar definities, toepasselijk recht, verstreken volmacht, mogelijkheid tot weigeren van opdracht, aansprakelijkheid en schadevergoeding, betaling en facturering, gegevensverwerking, bevrijdende betaling door de schuldenaar en de eigen klachtenregeling.
 - 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 word ingestemd dat de keurmerkcriteria 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 zodat voorwerp en titel van de verplichting tot betaling die ten grondslag aan de vordering ligt, kunnen worden bepaald (eea ook conform de factuurvereisten van de Belastingdienst);
 - b. NAW-gegevens van de schuldenaar, 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 schuldenaar.

6. De opdrachtgever verneemt schriftelijk binnen vijf (5) werkdagen na ontvangst van een incassoopdracht of deze door de incassodienstverlener 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 schuldenaar 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 de incassodienstverlener 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. De incassodienstverlener 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. De incassodienstverlener stelt tevens interne en actuele procesbeschrijvingen vast voor diens incassomedewerkers en feitelijk leidinggevenden. Taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden van bestuurders en operationeel leidinggevenden zijn inzichtelijk beschreven.
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. Alle contactmomenten met de schuldenaar worden in het desbetreffende dossier vastgelegd.
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. De incassodienstverlener is verwerkingsverantwoordelijke als bedoeld in artikel 4, lid 7 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). De incassodienstverlener zorgt voor een volledige en effectieve implementatie van de 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. De incassodienstverlener heeft een uitgeschreven procedure voor de interne behandeling van klachten, waarin ten minste is vastgelegd in goed en begrijpelijk taalgebruik (B1 niveau):
 - a. dat de klager binnen twee (2) 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 geschillenprocedure bij het Kifid, 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.
7. Indien de incassodienstverlener diens minnelijke werkzaamheden uitbesteedt aan een derde zorgt het ervoor dat de criteria van het Incasso Keurmerk worden opgenomen in een overeenkomst of SLA met die derde, die er tevens voor zorgdraagt dat de minnelijke werkzaamheden conform de keurmerkcriteria worden afgewikkeld. De incassodienstverlener toetst periodiek doch ten minste elk kwartaal of wordt gewerkt conform die SLA en legt de uitkomsten hiervan schriftelijk vast.

Het vorenstaande geldt niet bij het uitbesteden van zogenaamde ambtswerkzaamheden aan een derde die vallen onder gerechtelijke, beslag- en/of executiewerkzaamheden aan een advocaat of gerechtsdeurwaarder. Indien de omstandigheden van het dossier enige minnelijke activiteiten vergen alvorens het ambtelijke traject wordt gestart, geldt de inhoud van het vorige artikel ook niet. Wel zorgt de incassodienstverlener ervoor dat van die derde een periodieke voortgangsrapportage wordt ontvangen om zonodig de eigen opdrachtgever(s) adequaat te kunnen informeren c.q. men zelf geïnformeerd blijft.

E. MEDEWERKERS

1. De incassodienstverlener zorgt ervoor dat diens medewerkers instaan voor een maatschappelijk verantwoorde incassoprocedure, waarbij schuldenaren en opdrachtgevers correct worden behandeld. Zij doen dit op basis van algemeen aanvaarde beginselen van zorgvuldigheid en deskundigheid en wat maatschappelijk betamelijk is bij de uitoefening van buitengerechtelijke incassowerkzaamheden.
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 schuldenaren en opdrachtgevers vindt plaats langs de NVI Gedragscode en weten regelgeving met inachtneming van alle criteria genoemd in de hiervoor genoemde hoofdstukken, respectievelijk B (Schuldenaren) 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. De incassodienstverlener zorgt ervoor dat alle medewerkers die contact hebben met schuldenaren 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 de incassodienstverlener op toegankelijke wijze wordt bewaard. De tekst van de NVI-eed/belofte wordt door het bestuur van de NVI vastgesteld. Het staat de incassodienstverlener niet vrij om de tekst van de NVI Eed aan te passen en/of er delen uit weg te laten. Wel kan de tekst integraal in een eigen (bedrijfs)format worden gebruikt.
6. De medewerker van de incassodienstverlener 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 de incassodienstverlener 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. De incassodienstverlener zorgt ervoor dat diens medewerkers afdoende vakbekwaam geschoold zijn, kennis hebben van relevante wetgeving zoals genoemd in de Bki en ministeriële regeling en vereiste vaardigheden kunnen toepassen. Specifiek voor medewerkers die contact hebben met schuldenaren 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 vakbekwaamheidsmodules verplicht worden gesteld en welke overige voorwaarden gelden rondom de vakbekwaamheid van medewerkers.

8. De incassodienstverlener zorgt ervoor dat diens medewerkers jaarlijks kunnen deelnemen aan de vereiste cursussen en bijeenkomsten zoals vervat in de Bki en ministeriële regeling.
9. De incassodienstverlener zorgt voor een adequaat bijgehouden systeem van de vakbekwaamheidstoetsing van diens medewerkers.

F. FINANCIËLE ORGANISATIE

1. De incassodienstverlener beschikt over een Stichting Beheer Gelden Incasso ten behoeve van [naam incassodienstverlener]. De incassodienstverlener draagt er zoveel mogelijk zorg voor dat de stichting beschikt over een bankrekening die de kwaliteit van derdengeldrekening toekomt. Indien een bankinstelling niet toestemt in de derdengeldwerking kan dit de incassodienstverlener niet worden tegengeworpen. De tenaamstelling van de stichting mag tekstueel afwijken, zolang duidelijk is en blijft dat zich hierop derdengelden ten behoeve van de incassodienstverlener (dienen te) bevinden.
2. De incassodienstverlener zorgt ervoor dat alle betalingen door of namens een schuldenaar 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 Opdrachtgeversgelden Incasso.
3. Derdengelden mogen door de incassodienstverlener 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 de incassodienstverlener 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 de incassodienstverlener ondertekent maandelijks een verklaring dat in de voorgaande periode is voldaan aan de regels uit de Toelichting Opdrachtgeversgelden Incasso.
8. De directie van de incassodienstverlener verklaart tevens dat zij zich houdt aan de meldingsplicht aan de certificatie-instelling bij een tekort op de derdengeldenrekening op de maandelijkse 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.
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. De incassodienstverlener 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 schuldenaar, ondanks schriftelijke waarschuwing, blijvend onnodige betalingen aan de incassodienstverlener 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 schuldenaar worden vereffend met vorderingen van andere opdrachtgevers, tenzij de schuldenaar bekend is met die andere vorderingen en onduidelijk is over de bestemming van de betaalde gelden.

TOELICHTING EN VERKLARENDE WOORDENLIJST

Schuldenaar

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 de incassodienstverlener.

Incassodienstverlener

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.

Opdrachtgeversgelden

Zijn gelden die niet van de incassodienstverlener zijn die het onder zijn hoede heeft en die op een aparte bankrekening staan als verwoord onder opdrachtgeversgeldenrekening.

Opdrachtgeversgeldenrekening

Is een aparte bankrekening op naam van een verplichte stichting die door de incassodienstverlener 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 de incassodienstverlener. De exacte tenaamstelling kan per incassodienstverlener verschillen.

Directie

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

Beleidsbepalers

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

Feitelijk leidinggevend

Zijn diegenen die niet formeel, maar wel feitelijk de dagelijkse leiding van de incassodienstverlener 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 de incassodienstverlener.

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 de incassodienstverlener geautomatiseerd worden uitgevoerd (sms, e-mails, acties via belcomputers en andersoortige digitale berichten).

Schriftelijk

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

Wki

Is de Wet kwaliteit incassodienstverlening, waaraan na inwerkingtreding hiervan door de incassodienstverlener moet worden voldaan.

Bki

is het Besluit kwaliteit incassodienstverlening waarin nadere eisen zijn vastgelegd over onderwerpen in de Wki.

Ministeriële regeling

is de Regeling kwaliteit incassodienstverlening waarin nadere eisen zijn vastgelegd over onderwerpen in de Bki.

Kifid

Is het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening, waarbij de incassodienstverlener verplicht dient te zijn aangesloten en zijn geschillenregeling dient onder te brengen.