

Gedragcode debiteurenbezoek

September 2009

Deze gedragscode, opgesteld door de Nederlandse Vereniging van Incasso-ondernemingen (NVI), heeft als doel het bezoeken van debiteuren in het kader van het incasseren van vorderingen te reguleren. De code geldt voor functionarissen die particulieren of bedrijven bezoeken met het doel openstaande vorderingen te incasseren, in het vervolg aangeduid als debiteurenbezoekers.

Deze gedragscode kan door een incassobureau worden opgelegd aan werknemers en/of contractpartners die debiteurenbezoek uitvoeren. In het laatste geval dient de contractpartner deze code expliciet op te leggen aan de betrokken werknemers.

Naast de onderstaande artikelen dient de debiteurenbezoeker bij de uitoefening van zijn of haar werkzaamheden de relevante in de maatschappij geldende waarden en normen, alsmede de van toepassing zijnde wettelijke bepalingen in acht te nemen.

Artikel 1

De debiteurenbezoeker vertegenwoordigt het incassobureau en diens opdrachtgever naar buiten. Als zodanig dient hij/zij zich te onthouden van handelingen, gedragingen, of uitingen (verbaal/schriftelijk) die de reputatie van deze partijen schade kunnen toebrengen. Voorafgaand aan de start van zijn/haar activiteiten overlegt de debiteurenbezoeker een Verklaring omtrent Gedrag (VOG), niet ouder dan 1 jaar. Zo vaak als de opdrachtgever van de debiteurenbezoeker dat nodig acht, overlegt hij/zij een geactualiseerde VOG.

Artikel 2

Op verzoek van de bezochte debiteur legitimeert de debiteurenbezoeker zich persoonlijk door middel van een geldig paspoort of rijbewijs.

Artikel 3

De debiteurenbezoeker maakt aan het begin van het bezoek duidelijk wat de reden is van zijn/haar komst, en waarvoor de door de debiteur verstrekte gegevens worden gebruikt. De medewerking van de debiteur aan het bezoek is gebaseerd op vrijwilligheid, hetgeen door de debiteurenbezoeker aan het begin van het bezoek wordt benadrukt.

Artikel 4

De debiteurenbezoeker attendeert de debiteur erop dat de verstrekte gegevens met de grootst mogelijke zorgvuldigheid, en met inachtneming van eventuele wettelijke geheimhoudingsplicht zullen worden behandeld. Ook attendeert de debiteurenbezoeker de debiteur erop dat hij/zij recht heeft op inzage van de over hem/haar vastgelegde gegevens, en zo nodig op correctie daarvan.

Artikel 5

De debiteurenbezoeker staat in voor de rechtmatige verkrijging van gegevens, en vermeldt de bron en wijze van verkrijging in de rapportage.

Artikel 6

De debiteurenbezoeker zal hem/haar ter kennis gekomen informatie niet gebruiken voor enig ander doel dan waarvoor deze is verstrekt. Informatie die voor de incasso niet relevant is, mag niet worden vastgelegd. Commercieel hergebruik van gegevens is niet geoorloofd. De verkregen informatie mag dus niet aan derden worden verstrekt.

Artikel 7

Slechts die informatie mag worden vastgelegd die noodzakelijk is voor de incasso-opdracht. Verzamelde of in beheer genomen persoonsgegevens worden zo spoedig mogelijk na het wegvallen van de noodzaak om deze te verzamelen of in beheer te nemen vernietigd, dan wel aan de debiteur geretourneerd.

Artikel 8

Bij het contant incasseren van een vordering (inclusief mobiel pinnen) geeft de debiteurenbezoeker de debiteur een kwitantie waarop duidelijk staan vermeld: het voldane bedrag, het dossiernummer en eventuele andere kenmerken waaronder de vordering staat geregistreerd. Ook de namen van de debiteur en de schuldeiser worden op de kwitantie vermeld.

De geïncasseerde gelden worden zo spoedig mogelijk, doch minstens één maal per week gestort op de rekening van de opdrachtgever van de debiteurenbezoeker, zonder verrekening van eventuele onkosten, tenzij anders is overeengekomen.

Artikel 9

Bij het verrichten van werkzaamheden voor andere opdrachtgevers zal de debiteurenbezoeker geen gebruik maken van de naamsbekendheid van de opdrachtgever en van de middelen die hem ter beschikking zijn gesteld.

Artikel 10

De beloningsstructuur van de debiteurenbezoeker dient voor minstens 25% uit vaste vergoeding te bestaan.