

Geschillenregeling

Het incasso-keurmerk kent ook een geschillenregeling. Eventuele klachten c.q. geschillen kunnen worden voorgelegd aan een onafhankelijke commissie. Overigens heeft ieder NVI-lid een interne klachtenprocedure om eventuele geschillen voortijdig op te kunnen lossen.

voor een correcte afhandeling van incasso-zaken



Het incasso-keurmerk

Het kwaliteitsstempel van de
NVI incassobureaus



Postbus 65707
2506 EA Den Haag
T 070-36 29 745
F 070-42 73 263
E info@nvio.nl
I www.nvio.nl

Incasso is voor veel mensen een beetje een onduidelijke en ongrijpbare bedrijfstak. Toch is incasso een heel legitieme en normale zaak. Het is logisch dat bedrijven specialisten in willen zetten om hun niet betaalde rekeningen toch betaald te krijgen. En je kunt incasso ook op een heel nette manier uitvoeren; met brieven, telefoontjes, eventueel huisbezoeken en - als het niet anders kan - de gang naar de rechter. De incassobranche heeft zich sterk ontwikkeld tot een professionele beroepsgroep met een niet te onderschatten maatschappelijke functie. Denk bijvoorbeeld maar eens aan het aantal faillissementen (en dus verlies van arbeidsplaatsen) en rechtszaken dat door middel van incasso voorkomen wordt. Meer dan 80% van de vorderingen wordt door incassobureaus naar tevredenheid opgelost zonder deurwaarder of advocaat.



De NVI staat voor een correcte afhandeling van incasso zaken

NVI-leden houden zich aan gedragscode

Zo'n 15 jaar geleden heeft een aantal serieuze incasso-ondernemingen in Nederland de koppen bij elkaar gestoken om gezamenlijk te werken aan een hoogwaardige incasso-dienstverlening en een betrouwbaar imago voor de sector. Samen hebben ze de NVI opgericht, de Nederlandse Vereniging van Incasso-ondernemingen. Centraal in de oprichting en ook nu nog in de werkwijze

van de NVI staat de gedragscode. Elk NVI-lid is gehouden aan die code, waarin staat wat kan, wat mag en wat moet bij het uitvoeren van incasso-activiteiten. Aan de gedragscode is een heldere, goed functionerende klachtenregeling verbonden. De NVI heeft zich daarnaast ook altijd opgesteld als gesprekspartner voor zowel overheid als bedrijven en consumenten.

Van gedragscode naar keurmerk

De gedragscode heeft uitstekend gefunctioneerd. Ongemerkt eigenlijk, want maar weinig mensen, bedrijven en instellingen wisten van de gedragscode. Voor de NVI is dat reden geweest om de code om te zetten in een meer zichtbaar en transparanter incasso-keurmerk.

Waarom een incasso-keurmerk?

Het incasso-keurmerk is samen met het Keurmerk-instituut ontwikkeld. Er is bovendien veelvuldig contact geweest met de overheid, diverse consumentenorganisaties, VNO en andere partijen die op enigerlei wijze in contact staan met de NVI. Ook hun ervaringen en ideeën zijn in het keurmerk verwerkt. Het keurmerk heeft twee facetten. Ten eerste zijn er de eisen en regels waar een incasso-

onderneming aan moet voldoen om het keurmerk te kunnen krijgen. Ten tweede is er het zichtbare keurmerk: het keurmerk-teken. Met het keurmerk-teken kan iedereen in één oogopslag zien dat een incasso-onderneming voldoet aan strenge toetsingseisen.

Jaarlijkse toetsing

Een incasso-onderneming die het incasso-keurmerk voert, moet elk jaar aantonen dat hij nog steeds aan de eisen voldoet. Dat wordt getoetst door een onafhankelijke audit-commissie. Het keurmerk verplicht de incasso-onderneming dan ook om zich altijd en in alle gevallen aan de regels te houden.

Vertrouwen en zekerheid

De ontwikkeling van het keurmerk en de vervolgstap van accreditatie hebben één heel belangrijk doel: de NVI wil de overheid, bedrijven en consumenten(organisaties) het vertrouwen en de zekerheid geven dat incasso-activiteiten in Nederland correct en zorgvuldig uitgevoerd worden. Het keurmerk geeft die garantie, glashard.

