

BELGISCHE VERENIGING VAN INCASSO- ONDERNEMINGEN

GEDRAGSCODE

Verantwoordelijkheid tegenover de gemeenschap

1. Definities en voorwaarden voor lidmaatschap:

1.1. Onder incasso-ondernemingen moet men verstaan de rechtspersonen met als maatschappelijk doel de invordering van schuldvorderingen van welke aard dan ook, hetzij voor rekening van anderen (beheer voor rekening van derden, rechtspersonen of natuurlijke personen), hetzij voor eigen rekening (aankoop van schuldvorderingen).

1.2. Om lid te worden, moet een kandidaat-incasso-onderneming:

- een handelsvennootschap met rechtspersoonlijkheid zijn, die onderworpen is aan de wettelijke publicatieverplichting en als zodanig is ingeschreven bij de Kruispuntbank voor Ondernemingen, die een ondernemingsnummer bezit, en die is ingeschreven als schuldvorderaar bij de FOD Economie;
- de incasso-activiteit hebben uitgeoefend gedurende ten minste drie jaar. Een kandidaat-lid dat niet aan deze voorwaarde kan voldoen, wordt toegelaten als stagiair. De hoedanigheid van stagiair geeft toegang tot de plenaire vergaderingen.

1.3. Het lid (of de stagiair) van de vereniging is ertoe gehouden de richtlijnen en regels van deze gedragscode na te leven.

2. Algemene bepalingen:

2.1. In het kader van zijn activiteiten als incasso-onderneming moet het lid (of de stagiair) zich zo gedragen dat hij geen afbreuk doet aan de reputatie van zijn beroep.

2.2. Het lid (of de stagiair) mag prospecteren voor zover hij dit doet in omstandigheden die de goede reputatie van het beroep niet schaden en hij de geldende voorschriften inzake reclame in acht neemt.

2.3. Het lid (of de stagiair) verbindt zich ertoe de invordering van schuldvorderingen en alle ermee samenhangende activiteiten uit te voeren met de precisie en de nauwgezetheid van een goed bedrijfsleider. In het kader van het beheer voor rekening van derden verbindt het lid (of de stagiair) zich ertoe de incasso-opdracht die hem wordt toevertrouwd te beheren in het belang van zijn klant, de schuldeiser, en blijk te geven van de vereiste objectiviteit en correctheid.

2.4. Het lid (of de stagiair) zal zijn activiteiten uitoefenen in overeenstemming met de wettelijke bepalingen. Hij verbindt er zich namelijk toe enkel opeisbare en liquide vorderingen te behandelen, waarvan het bewijs wel degelijk kan geleverd worden.

2.5. Het is voor het lid (of de stagiair) noodzakelijk dat hij de activiteit en de identiteit van zijn klanten/opdrachtgevers van de andere beroepscontacten kent, om onder andere iedere relatie met criminele of onwettelijke activiteiten te vermijden.

Hij zal in zijn interne processen de passende controles en beheerprocedures inpassen, die zullen toelaten het lid (of de stagiair) en/of de vereniging te beschermen tegen de risico's, de reputatie van het lid (of de stagiair) en/of van de vereniging te vrijwaren en te beschermen, en het naleven van de geldende wetten, regels en regelingen te verzekeren.

2.6. Het lid moet zijn lidmaatschap bij de vereniging vermelden op zijn briefpapier binnen de 6 maanden volgend op zijn aansluiting. Wanneer een incasso-onderneming om welke reden dan ook niet langer lid is van de vereniging, moet deze vermelding van lidmaatschap, op straffe van een dwangsom van 250,00 EUR per dag, van het briefpapier van de betreffende onderneming worden verwijderd binnen een termijn van maximum drie maanden vanaf de betekening per aangetekend schrijven op de post van de beslissing tot uitsluiting van het lid door de vereniging, of binnen een termijn van maximum drie maanden vanaf beslissing door het lid om op zijn lidmaatschap te verzichten.

2.7. Het lid (of de stagiair) is ertoe gehouden een beroepsaansprakelijkheidsverzekering via de vereniging aan te gaan binnen de 12 maanden volgend op zijn aansluiting.

3. Financiële richtlijnen:

3.1. Het lidmaatschap bij de vereniging is onderworpen aan de solide positie van het lid (of de stagiair) inzake liquiditeit, solventie en eigen middelen. Deze criteria hebben als doel te bepalen of het lid (de stagiair) bekwaam is om zijn verplichtingen na te leven met betrekking tot de sommen opgehaald voor rekening van derden.

3.2. Voordat het kandidaat-lid als lid in de vereniging wordt toegelaten, moet het voldoen aan de minimumvoorwaarden zoals omschreven in Art.4.1.

3.3. De vereniging zal ieder jaar bij haar leden (of de stagiairs) een onderzoek instellen naar deze financiële criteria. Met dit doel zal de vereniging een expert aanduiden, die deze analyse bij de leden (of de stagiairs) zal uitvoeren.

3.4. Indien het lid (of de stagiair) niet voldoet aan één of meerdere criteria zoals omschreven in Art. 3.1. zal de Raad van bestuur aan het lid (of de stagiair) vragen om de elementen te leveren die het vermoeden van solventie en liquiditeit van het lid (of de stagiair) kunnen versterken. Indien aan één enkel criterium niet wordt voldaan, dan zal de Raad van bestuur inschatten of het geval voor de Algemene Vergadering moet gebracht worden. Indien aan meer dan één criterium niet wordt voldaan, dan zal de Raad van bestuur het geval voor de Algemene Vergadering brengen. De Algemene Vergadering zal beslissen over de passende maatregelen, die kunnen zijn de schorsing of de uitsluiting van het lid (of de stagiair).

3.5. Door zijn lidmaatschap verklaart het lid (of de stagiair) zich bereid om zich te onderwerpen aan deze controles en alle elementen aan te leveren op verzoek van een expert aangeduid door de vereniging.

3.6. De kosten gebonden aan deze controle zijn ten laste van het lid (of de stagiair).

4. Bedrijfsvoering:

4.1. Het lid (of de stagiair) verbindt zich ertoe een passende bedrijfsvoering te verzekeren. Het dient er in het bijzonder over te waken dat iedere invorderingsopdracht wordt geregistreerd en bewaard in dossiers of op andere gegevensdragers, in overeenstemming met de wettelijke bewaartermijnen, ten einde de volledigheid van de gegevens en een snelle vindbaarheid ervan te waarborgen.

4.2. In het kader van de goede bedrijfsvoering verbindt het lid (of de stagiair) zich ertoe al zijn financiële verwerkingen in de boeken op te tekenen en zijn boekhouding zodanig te organiseren dat hij op elk moment uitvoerige informatie kan verschaffen over de gelden van derden. Het lid (of de stagiair) verbindt zich ertoe zorgvuldig alle informatie te bewaren volgens de geldende wettelijke voorschriften.

4.3. Het lid (of de stagiair) verbindt zich ertoe een aparte bankrekening te houden waar de ontvangen of gestorte sommen die hem worden toevertrouwd in het kader van zijn beroepsactiviteit duidelijk gescheiden worden van zijn patrimonium.

5. Bescherming van persoonsgegevens:

5.1. Het lid (of de stagiair) verbindt zich ertoe ten opzichte van derden de nodige discretie te bewaren over alle informatie die het tijdens de uitvoering van zijn opdracht heeft verkregen. In het bijzonder zal het lid (of de stagiair) de bepalingen van de wet van 8 december 1992 betreffende de bescherming van de persoonlijke levenssfeer in zake de verwerking van persoonsgegevens in acht nemen.

5.2. Het lid (of de stagiair) zal zich onthouden door onbevoegde personen kennis te laten nemen van de inhoud van de gegevens die verband houden met een incasso-opdracht.

5.3. De vernietiging van de documenten die betrekking hebben op een incasso-opdracht moet worden uitgevoerd volgens precieze modaliteiten, om te vermijden dat het lid (of de stagiair) handelt in strijd met de bepalingen van Art. 5.2.

5.4. Wat de verwerking van persoonsgegevens betreft, wordt door het BVI een aparte omstandige code voorzien, meer bepaald een GDPR-conforme “minimumstandaard privacybeleid BVI”, dewelke hieronder eveneens gepubliceerd wordt. (aangepast jan 2018)

Verantwoordelijkheid tegenover de opdrachtgevers

6. Relatie met de opdrachtgevers:

6.1. Iedere incasso-opdracht moet aan de klant bevestigd worden. Naar gelang de omvang en de duur van de contractuele relaties kan elke opdracht het voorwerp zijn van ofwel een afzonderlijke overeenkomst, ofwel een overeenkomst die betrekking heeft op verschillende opdrachten en een bepaalde of onbepaalde periode. Het lid (of de stagiair) kan deze overeenkomst vrij opstellen, zonder evenwel afbreuk te doen aan de bepalingen van deze gedragscode.

6.2. Behoudens uitdrukkelijke tegenstrijdige overeenkomst moet het lid (of de stagiair) bepalen dat alle ingevorderde bedragen het voorwerp zullen zijn van een gedetailleerd overzicht en tenminste één keer per maand zullen worden overgemaakt aan de klant.

6.3. Voor elke opdracht zal het lid (of de stagiair) een schriftelijke verantwoording bezorgen over de honoraria en alle kosten die werkelijk zijn gemaakt en aangerekend aan de klant, tenzij hierover afwijkende afspraken zijn gemaakt met deze laatste. Het lid (of de stagiair) verbindt zich ertoe alle overtollige of niet-verschuldigde betalingen die zijn gedaan bij het lid (of de stagiair) door de klant, de debiteur of derden terug te betalen ten laatste binnen de maand die volgt op datum waarop het lid (of de stagiair) redelijkerwijs kennis ervan had kunnen nemen, of wanneer de verantwoordelijke voor deze betaling het lid (of de stagiair) hierop heeft gewezen.

6.4. Op verzoek van de klant verschaft het lid (of de stagiair) inlichtingen over de uitvoering van zijn opdracht. De gevraagde informatie wordt zo snel mogelijk en ten laatste binnen 30 dagen na het verzoek meegedeeld.

6.5. Het lid (of de stagiair) heeft het recht om gegevens niet door te geven aan de klant wanneer en zolang deze laatste zijn essentiële verplichtingen op herhaaldelijke wijze niet nakomt. Deze bepaling is niet van toepassing op gegevens waarvan de niet-mededeling schade veroorzaakt die niet in verhouding staat tot de omvang van de nog verschuldigde bedragen.

Verantwoordelijkheid tegenover de debiteuren

7. Gedrag ten opzichte van de debiteur:

7.1. In het kader van de uitvoering van de opdracht die hem is toevertrouwd, zal het lid (of de stagiair) handelen in overeenstemming met zijn mandaat en met de geldende wetgevingen, en met respect voor de persoon van de debiteur en zijn privéleven. Hij zal zich duidelijk legitimeren, zonder dubbelzinnigheden, zonder verzwijging en zonder zich een andere persoonlijkheid of vertegenwoordiging toe te kennen. Hij zal een aangepast gedrag aanhouden en zich onthouden van ieder indringerig manoeuvre of intimidatie.

7.2. Ongeacht de aard van de schuldvordering en in overeenstemming met de wet van 20 december 2002 moet het lid (of de stagiair) zich houden aan de volgende voorwaarden:

- het verbiedt zich:
 - a. geschriften te verspreiden die ten onrechte doen geloven, door de manier waarop ze zijn opgesteld, dat het documenten betreft die uitgaan van een gerechtelijke instantie;
 - b. schriftelijke mededelingen te sturen die onjuiste informatie bevatten over de gevolgen van een wanbetaling;
 - c. vermeldingen op een omslag aan te brengen waaruit blijkt dat de briefwisseling de invordering van een schuld betreft;
 - d. kosten te innen die niet zijn voorzien of die niet wettelijk zijn toegelaten;
 - e. bij de bureaus, de familie of de werkgever van de debiteur stappen te ondernemen die erop gericht zijn informatie mee te delen of informatie op te vragen betreffende de solventie van de debiteur, zonder afbreuk aan de daden die worden verricht in het kader van de wettelijke beslagleggingsprocedures;
 - f. wisselbrieven te laten tekenen door particulieren.
- hij zal op eenvoudig verzoek van de debiteur of van een door de debiteur aangeduide vertegenwoordiger een gedetailleerde afrekening van de schuld meedelen.

7.3. De eventuele bezoeken aan debiteuren moeten uitdrukkelijk overeengekomen zijn tussen de klant en het lid (of de stagiair) bij het begin van de samenwerking tussen deze laatste, of geval per geval.

Het onderhoud met de debiteur moet altijd plaatsvinden in een sfeer van verzoening, hoffelijkheid, dialoog en diplomatie en moet erop gericht zijn een positieve oplossing te bereiken door rekening te houden met de eventuele sociaal-economische problemen van de debiteur.

De personen die gemachtigd zijn om een bezoek te brengen aan de debiteuren:

- moeten zich kunnen legitimeren als medewerkers of gemachtigden van het lid (of de stagiair) door te bewijzen dat ze door deze laatste gemachtigd zijn om dit bezoek te verrichten;
- mogen de bezochte debiteuren in geen geval kosten van beheer of voor het bezoek aanrekenen;
- zullen de debiteuren een kwitantie overhandigen voor het bedrag dat contant wordt betaald. Deze kwitantie vermeldt namelijk de identiteit van de betrokken debiteur, de datum van betaling, het dossiernummer of de referentie die het lid (of de stagiair) aan het dossier heeft toegekend.

Controle & sancties

8. Toezicht en controle, klachten:

8.1. De vereniging en haar Raad van Toezicht moeten toezien op de naleving van de richtlijnen van deze gedragscode.

8.2. Klachten die betrekking hebben op de praktijken van een lid (of stagiair) van de vereniging dienen haar schriftelijk te worden bezorgd met vermelding van de naam en het adres van de betrokken natuurlijke of rechtspersoon en van de feiten en de omstandigheden die aan de basis liggen van de klacht.

8.3. De Raad van Toezicht zal de ontvangst van de klacht aan de klager bevestigen binnen een maximum termijn van veertien dagen.

8.4. De Raad van Toezicht zal de klacht zonder verwijl in overweging nemen en zal ze behandelen in overeenstemming met deze gedragscode en de statuten.

a. Indien hij tot de conclusie komt dat het betrokken lid (of de betrokken stagiair) de richtlijnen van deze gedragscode heeft geschonden, zal hij het lid (of de stagiair) uitnodigen om contact op te nemen met de klager ten einde tot een redelijk en realistisch compromis te komen, indien de soort klacht het toelaat. De Raad van Toezicht zal de evolutie van de klacht opvolgen tot aan de oplossing en zal de klager hiervan inlichten.

b. Indien de Raad van Toezicht oordeelt dat er geen inbreuk is geweest tegen deze gedragscode, dan wordt de klager hiervan onmiddellijk ingelicht. Het lid (of de stagiair) ontvangt een afschrift van de klacht en van de reactie van de Raad van Toezicht.

8.5. Indien de Raad van Toezicht oordeelt dat er een inbreuk is gebeurd tegen deze gedragscode, dan zal hij de Raad van Bestuur hiervan inlichten. Deze zal de gepaste sancties treffen.

9. Sancties:

9.1. Volgende sancties zijn voorzien bij inbreuken tegen de bepalingen van deze gedragscode: schriftelijke waarschuwing, schorsing, uitsluiting, naar de modaliteiten voorzien in de statuten.

10. Slotbepaling:

10.1. Deze gedragscode evenals de statuten van de vereniging kunnen geraadpleegd worden op de website van de vereniging www.abrbvi.be.

10.2. Afschriften worden op aanvraag verstrekt door het secretariaat van de vereniging.