



INKASSO

SVEA

INKASSO

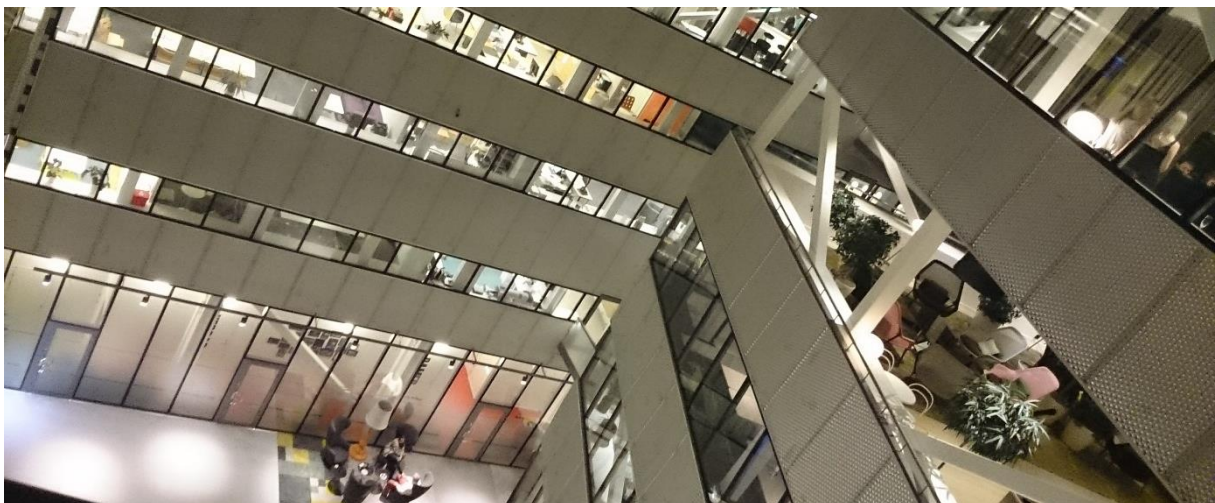
För att förstå vad vår kundtjänst hanterar så kan det vara bra att förstå processen som en faktura går igenom från början till slut.

Inkassobolagens uppgift är att driva in fordringar åt uppdragsgivare (våra kunder) som väljer att anlita ett inkassobolag. Detta gör man alltså eftersom betalningen inte har kommit in inom ramen för betaltiden.

Inkassobolagen har många olika lagar och regler att förhålla sig till. Dessa måste vi i kundtjänsten kunna utantill. Inkassobolagen följer datainspektionens regler och på www.datainspektionen.se kan man läsa om dessa. Hit ska du också hänvisa gäldenärer som har frågor om detta.

Datainspektionen granskar alla inkassobolagen och ser till att regelverket följs. Detta benämns som god inkassosed. Se Bestridan och Kronofogden på sidan 43.

Inkassobolagen har sekretess, men om den som ringer ger dig rätt sökuppgifter så är det okej att tala med ett ombud. Det går också bra för ett ombud att uppge ärendenummer om denne vet vad skulden avser.





Svea Inkasso kan anlitas av företag eller privatpersoner inom vilken bransch som helst. Vi har dock specialisering inom vissa större områden.

Kundtjänsten i Ljusdal besvarar samtal gällande:

- Vanliga ärenden som rör allt utom energi (el och nät till exempel).
- El och nät / vatten / bredband / värme
- Påminnelser
- Kontrollavgifter (Parkering)

Områden som inte besvaras av kundtjänsten i Ljusdal

- Hyra
- Depositioner
- Efterbevakning – eller refreshing som det också kallas. *Detta avser långtidsfordringar och med det menar vi gamla skulder.*



Vi ska notera i alla samtal som kommer in. *Detta är den enda arkivering som vi har med personen som har ringt in.* Allt du noterar loggas med en signatur som är kopplad till just dig. Du kommer att använda ett alias-efternamn för att inte behöva ge ut hela ditt riktiga namn. Du använder dig alltid av ditt riktiga förnamn. Tänk på att aldrig ge ut någon annans namn.

Man omnämner alltid den som ringer in som gäldenär (gl), ombud (omb) eller uppdragsgivare (ug).

Man börjar alltid sin notering med "Gl tel." eller "Omb tel." beroende på vem som ringer in. Lägg till namnet på personen som ringer efter "gl" eller "omb". Ta alltid namn, telefonnummer och mailadress till den som ringer om det behövs.

Det är viktigt att du noterar allt som sägs men i korta meningar. Var noggrann med att skriva allt som du själv har informerat om. Om du har uppgett en siffra (till exempel ett belopp eller ett datum) så ska detta noteras.

Tänk på vad du noterar. Det ska vara etiskt korrekt. Inga personliga åsikter får förekomma. Information om Personuppgiftslagen finns på sida 8.

Inkassoförfarandet

Direkt när vår uppdragsgivare skickar en fil med en förfallen faktura till oss så skickar vi ut ett inkassokrav. I och med detta så lägger vi på en avgift på 180 kronor för att vi arbetar med att driva in fodringen. Från utskriftsdatumet av inkassokravet får gäldenären 8 dagar på sig att betala hela skulden. *Vi väntar inofficiellt i 12 dagar men det är inget vi informerar gäldenären om.*

Om betalning inte har inkommit på dag 13 så skickas ärendet vidare för betalningsföreläggande (bf) hos Kronofogden (kfm). I och med detta så tillkommer det totalt 680 kronor. Ombudsarvode 380 kronor och ansökningsavgift / stämpelavgift 300 kronor.

När ett ärende går till betalningsföreläggande så skickar Kronofogden ut ett betalningsföreläggande där det finns ett delgivningskvitto med. Detta är ett kvitto som gäldenären ska skriva under och skicka tillbaka. Gäldenären har sedan 10 dagar på sig att betala total skuld från underskrift.

Ärendet återkallas från Kronofogden när vi har fått in full betalning, alltså den totala skulden.

Om den totala skulden inte betalas så kommer gäldenären få ett utslag från Kronofogden. *Nästa åtgärd efter utslag kan vara utmätning och när den åtgärden går iväg tillkommer 600 kronor.* Ett utslag innebär att gäldenären får en betalningsanmärkning. En betalningsanmärkning är en anteckning i ett kreditupplysningsregister om att personen eller företaget inte har betalat en skuld i tid.

Det är viktigt att skilja på ett utslag för en privatperson och en näringsidkare (ett företag). Privatpersoner kan endast få en anmärkning via utslag medan näringsidkare får en anmärkning vid själva ansökan om betalningsföreläggande.

Kostnader inkasso

Dag 1.

Inkassokostnad = 180 kronor.

Dag 13.

Ansökningsavgift / Stämpelavgift = 300 kronor.

Ombudsarvode = 380 kronor.

Total kostnad 680 kronor.

Ansökan om utmätning = 600 kronor.

Om vi väljer att ligga kvar med ärendet för utmätning efter 12 månader sedan den första utmätningen så tillkommer en ny ansökningsavgift på 600 kronor. Ofta återkallas dock ärendet från utmätning efter ett år om vi inte har fått in några pengar.

Inkassokostnad enligt lag

Inkassokostnaden på 180 kronor ska alltid vidhållas. Även om betalningen har inkommit samma dag som inkassokravet skickats ut så är gäldenären betalningsskyldig. Nedan kan du se vad som gäller enligt inkassolagen.

Lag (1981:739) om ersättning för inkassokostnader m.m.

1 § Denna lag gäller en gäldenärs skyldighet att ersätta en borgenärs kostnader för åtgärder som syftar till att få gäldenären att betala en förfallen skuld.

I lagen finns också bestämmelser om en gäldenärs skyldighet att i vissa fall betala förseningsersättning till borgenären. *Lag (2013:56)*.

2 § Gäldenären är skyldig att utge ersättning för skriftlig betalningspåminnelse rörande skulden, om avtal därom har träffats senast i samband med skuldens uppkomst.

3 § Gäldenären är vidare skyldig att utge ersättning för

1. krav rörande skulden, om kravbrev som har utformats på ett sådant sätt som anges i 5§ inkassolagen (1974:182) har lämnats över eller sänts till gäldenären,
2. upprättande av fullständig plan för amortering av återstående del av skulden, om planen har tillkommit i samråd med gäldenären samt har satts upp skriftligt och lämnats över eller sänts till gäldenären.

4 § Gäldenärens ersättningsskyldighet enligt 2 och 3 §§ gäller endast kostnader som har varit skäligen påkallade för att ta till vara borgenärens rätt.

Ersättning ska betalas, om det inte finns särskilda skäl till annat, med högst

1. sextio kronor för skriftlig betalningspåminnelse som avses i 2 §,
2. **ettundraåttio kronor för krav som avses i 3 § 1,**
3. etthundrasjuttio kronor för upprättande av amorteringsplan som avses i 3 § 2. *Lag (2013:56)*.

4 a § Om en borgenär i ett förhållande mellan näringsidkare i deras yrkesmässiga verksamhet har rätt till dröjsmålsränta till följd av att en fordran på betalning för en vara eller tjänst inte har betalats i tid, har borgenären också rätt till en förseningsersättning. Detsamma gäller i ett förhållande mellan en näringsidkare och en myndighet eller ett annat offentligt organ, när näringsidkaren i sin yrkesmässiga verksamhet tillhandahåller varor eller tjänster mot betalning.

Förseningsersättning ska betalas med fyrahundrafemtio kronor. *Lag (2013:56)*.

5 § Om borgenären har vidtagit någon annan åtgärd än som avses i 2 och 3 §§ i syfte att få gäldenären att betala en förfallen skuld, är gäldenären inte skyldig att ersätta kostnaderna för åtgärden.

Om borgenären har rätt till förseningsersättning enligt 4 a §, är gäldenären skyldig att betala ersättning för sådana åtgärder som avses i 2 och 3 §§ endast till den del den sammanlagda ersättningen för åtgärderna överstiger förseningsersättningen.

Första och andra styckena hindrar inte att gäldenären kan vara skyldig att på annan grund än denna lag ersätta kostnader för mer omfattande förhandlingar för att lösa en tvist om en fordran. *Lag (2013:56)*.





Amorteringsplaner och anstånd kan beviljas om vår uppdragsgivare godkänner detta. I vissa fall är det våra egna fordringar och då är det också Svea Inkasso som tar eget beslut om detta.

Vanligast är att man aldrig får anstånd eller amorteringsplan då ärendet gått till betalningsföreläggande (bf) hos Kronofogden (kfm). Ha dock alltid för vana att kolla knappen UG info. I vissa lägen kan vi återkalla ärendet från Kronofogden mot att gäldenären betalar in kostnaderna. Vi återkallar endast ärendet från Kronofogden vid bokförd betalning och aldrig på ett kvitto.

Kostnaden för att lägga upp en amorteringsplan är 170 kronor. 170 kronor är alltså uppläggningsavgiften. *Läs om detta i paragraf 4, punkt 3 i Lag (1981:739) om ersättning för inkassokostnader m.m.*

Varje avisering kostar 60 kronor.

Har gäldenären autogiro på sin amorteringsplan så tillkommer ingen avikostnad. Det är inte vanligt att se autogiro på amorteringsplaner hos Svea Inkasso. På Efterbevakning är det dock desto vanligare med autogiro, detta för att amorteringsplanerna där ofta är på låga belopp och under lång tid. Efterbevakning handlägger gamla fordringar.

Förseningsersättning

Direktiv 2011/7/EU om bekämpande av sena betalningar vid handelstransaktioner – stävja långa betalningstider mellan företag, och mellan företag och myndigheter / offentliga organ.

Sedan 16 mars 2013 har företag rätt att ta ut en förseningsersättning om 450 kronor vid köp av varor och tjänster i de fall där gäldenären inte handlat i egenskap av konsument. Förseningsersättningen uppkommer så snart fordran förfallit och det behövs inget avtal om att förseningsersättning får tas ut. Förseningsersättningen får tas ut för fakturerade varor eller tjänster mellan näringsidkare till näringsidkare eller näringsidkare till myndighet / offentlig organisation.

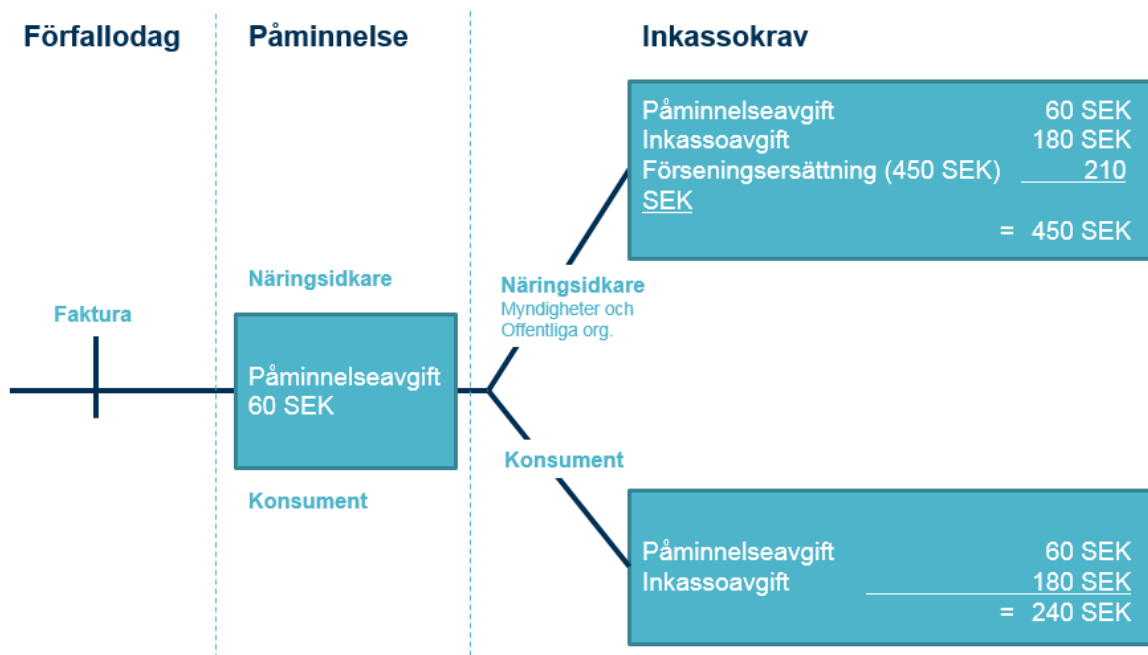
Detta går att läsa om i paragraf 4 a, punkt 3 i Lag (1981:739) om ersättning för inkassokostnader m.m.

Förseningsersättningen hålls separat från kapitalskulden och särredovisas. I dessa 450 kr ska eventuell påminnelseavgift, inkassoavgift och upprättande av amorteringsplan räknas av.

Se två exempel på nästa sida.

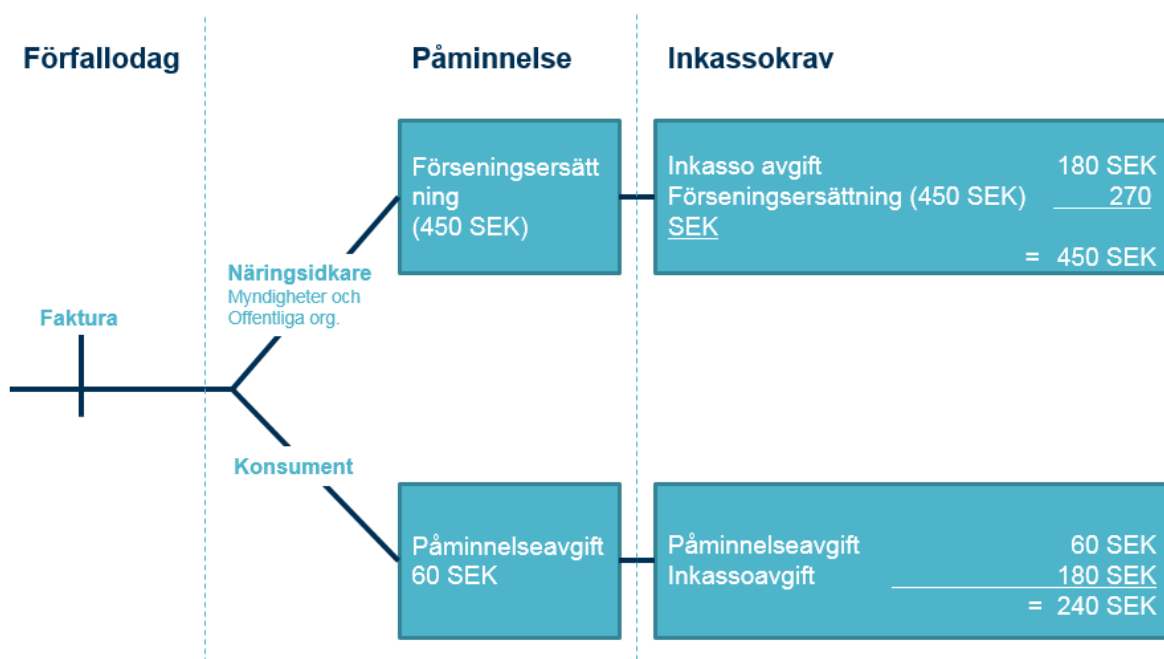
1. Förseningsersättning

Fakturor med förfallodag efter 2013-03-16



2. Förseningsersättning

Fakturor med förfallodag efter 2013-03-16





Gäldenären kan alltid bestrida ett ärende. Bestridan skall göras skriftligen eller per mail. Ett ärende som bestrids måste alltid stoppas och utredas, vi får inte gå vidare med ett bestridat ärende då det går emot god inkassosed. *Datainspektionen har till uppgift att se till att inkassolagens bestämmelser och god inkassosed följs. Det sker både genom löpande kontakter och genom inspektioner hos inkassoföretagen.*

Om ärendet däremot ligger hos Kronofogden så är det dit gäldenären gör en skriftlig bestridan. Detta framgår även i betalningsföreläggandet som gäldenären har fått, se stycket längst ner enligt nedan bild. Från att delgivningskvittot är underskrivet ska bestridan eller betalning ske inom 10 dagar.

Viktigt att tänka på

- Underteckna och återsänd delgivningskvittot genast, oberoende av er inställning till kravet.
- Genom att genast betala den totala summan, inklusive kostnaderna och förseningsersättningen, så förhindrar ni att kronofogdemyndigheten meddelar utslag. Ni betalar till sökanden/ombudet och inte till kronofogdemyndigheten. Innan ni betalar, kontrollera med sökanden/ombudet hur stor räntan är!
- Meddela kronofogdemyndigheten skriftligt om ni motsätter er sökandens yrkanden. Glöm inte att skriva under! Meddelandet ska ha kommit till kronofogdemyndigheten inom 10 dagar från det datum ni skrivit på delgivningskvittot (förklaringsstid).

Om gäldenären hävdar att en betalning redan har skett (för mer än fem bankdagar sedan) så krävs ett kvitto för att vi ska kunna hitta betalningen. Om ärendet hunnit gå till Kronofogden så ska gäldenären skicka kvittot dit tillsammans med en bestridan. I sin bestridan får gäldenären alltså påvisa betalning och styrka denna med kvitto.

Gäldenären kan såklart maila kvittot till oss på Svea Inkasso också. Något som då är mycket viktigt är att kvittot mailas till rätt mailadress. Handläggarna tillhör olika inkassogrupper som alla har en egen mailadress. Viktigt är dock att bestridan fortfarande sker till Kronofogden.

Kronofogden och utslag

11 dagar efter underskriften av delgivningskvittot så sker ett utslag. Detta sker under förutsättning att vi inte har bokfört en fullbetalning innan utslaget har skett. Från att delgivningskvittot är underskrivet ska full betalning ske inom 10 dagar.

Ett utslag kan jämföras med en dom. Om gäldenären har fått ett utslag innebär det att denne måste utföra eller betala det som framgår av utslaget. Utslag meddelas när gäldenären inte har invänt mot det krav som man fått ett föreläggande om. Man måste direkt betala eller göra det som framgår av utslaget. Skulden ska gäldenären betala till sökanden eller ombudet om sådant finns.

Ett utslag kan ge en anmärkning hos kreditupplysningsföretagen vilket är en anteckning hos kreditupplysningsföretagen om att du inte har skött dina betalningar. Det är alltså inte vi som ger en betalningsanmärkning utan den uppkommer då kreditupplysningsföretagen hämtar information om att utslaget har skett.

Det är viktigt att skilja på ett utslag för en privatperson och en näringsidkare (ett företag). Privatpersoner kan endast få en anmärkning via utslag medan näringsidkare får en anmärkning vid själva ansökan om betalningsföreläggande. En anmärkning är synlig på en privatperson under tre år och på ett företag under fem år.

Det finns två olika typer av utslag. För att det ska bli en fullständig anmärkning krävs att det finns kapital kvar i ärendet. Det finns även något som kallas för tomt utslag. Detta är något som syns vid en kreditupplysning, men det syns också att det inte varit något kapital i utslaget och anses därav inte lika skadligt för personen/företaget.

Efter utslaget går ärendet tillbaka till oss på Svea Inkasso.

Om gäldenären anser att utslaget är felaktigt kan denne ansöka om återvinning, det vill säga att det ska omprövas i domstol. Gäldenären måste i så fall ansöka om det skriftligt inom en månad från utslagets datum. Gäldenären är skyldig att betala även om denne ansökt om återvinning. Gäldenären ska skicka sin ansökan till Kronofogden som sedan överlämnar den till tingsrätten. Hänvisa till Kronofogden om gäldenären har frågor angående den här processen.

Utmätning och efterbevakning

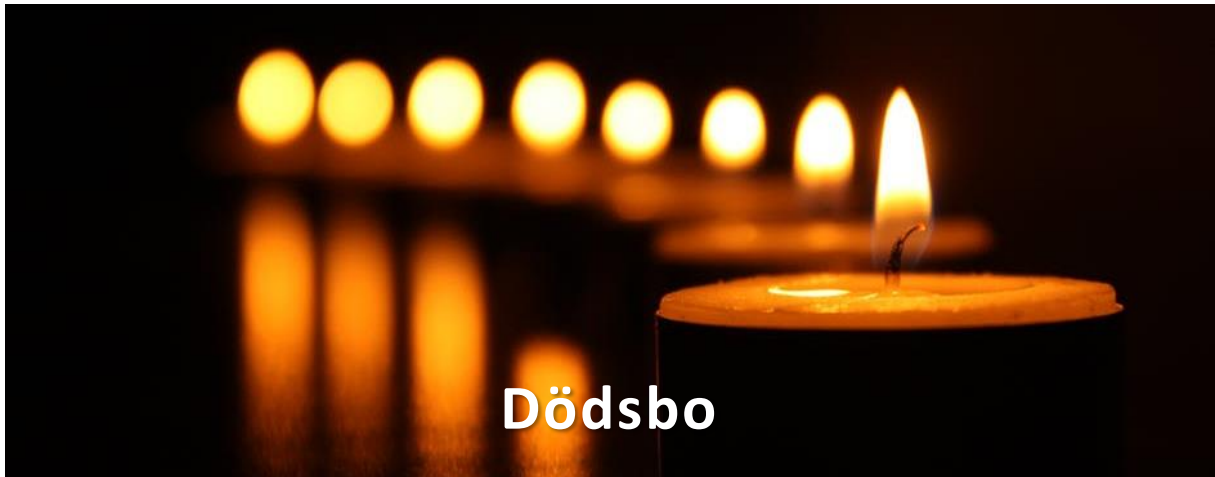
Efter att utslaget har skett och ärendet har gått tillbaka till Svea Inkasso så kan vi välja om vi vill att ärendet skickas för utmätning eller till efterbevakning. Det som avgör detta är vart vi tror att det finns bäst förutsättningar att få in våra pengar. Samtal avseende efterbevakning kopplar vi till vår efterbevakningsavdelning.

Utmätning innebär att Kronofogden går in och i första hand utmäter från gäldenärens inkomst men även andra tillgångar utmäts. Med andra ord tar Kronofogden gäldenärens likvida medel, oavsett form, och reglerar gäldenärens skulder. Detta görs fram till hela skulden är betald alternativt till gäldenären anses vara oförmögen till att betala. *Om vi väljer att ligga kvar med ärendet för utmätning efter 12 månader sedan den första utmätningen så tillkommer en ny ansökningsavgift på 600 kronor. Ofta återkallas dock ärendet från utmätning efter ett år om vi inte har fått in några pengar.*

Efterbevakning avser äldre ärenden eller där gäldenären inte har ansetts kunna betala. Här tillåts längre och lägre amorteringar. Vi skickar brev till gäldenären var 6:e till var 8:e månad fram till dess skulden är reglerad. Genom att vi upplyser gäldenären om skulden så sker ett preskriptionsavbrott vilket gör att skulden inte skrivs av.

Ett ärende kan skickas till efterbevakning före Kronofogden, efter utslag eller efter att en utmätning har misslyckats. Ett ärende som har skickats till efterbevakning kan även skickas vidare till Kronofogden eller utmätning.





Ett dödsbo är en avliden persons tillgångar och skulder och dödsbon är såklart speciella ärenden. Avser ärendet en avliden person – ett dödsbo – så beställs en kopia av bouppteckningen hos Skatteverket av handläggaren i ärendet. Bouppteckningen är en förteckning över den avlidnes samtliga tillgångar och skulder. Under den tiden som vi väntar på bouppteckningen så ligger ärendet vilande. En anhörig är aldrig betalningsskyldig. Bouppteckningen ska upprättas senast tre månader efter dödsfallet vilket innebär att ett ärende kan ligga vilande under en längre tid ibland.

Ett dödsbo blir en juridisk person som består av dödsbodelägare. Dödsbodelägare är vanligtvis arvingar: efterlevande maka / make, sambo eller bröstarvingar (barn och barnbarn). Övriga arvingar kan vara syskon, syskonbarn, föräldrar, far- och morföräldrar, fastrar, farbröder, mostrar eller morbröder. En dödsbodelägare kan också vara universell testamentstagare: det innebär en person som enligt testamente ska få hela eller viss del av boet.

Dödsbohantering

Bouppteckning. En förteckning över den avlidnes samtliga tillgångar och skulder.

Dödsboanmälan: En förenklad form av bouppteckning.

Dödsbo. En avlidens persons tillgångar och skulder.

Dödsbodelägare: Är den som på grund av lag eller testamente har rätt till andel i dödsbo.

1. Ett ombud ringer in och meddelar att gäldenären är avliden.
2. Fråga när personen avled. Lägg en notering till handläggare om detta.
3. Informera ombudet om att ärendet ligger vilande och att vi inväntar bouppteckningen som vi beställer av Skatteverket. Det går också bra be ombudet skicka in en kopia på bouppteckningen när den är klar.

Observera! Ärendet ligger dock inte vilande om det avser ett aktivt abonnemang avseende till exempel el, nät eller fjärrvärme.



Tar vi emot bouppteckningen och den visar brist i dödsboet – det vill säga att skulderna överstiger tillgångarna – så avslutas ärendet. Ärendet avslutas oftast också om en dödsboanmälan är gjord. En dödsboanmälan är en förenklad form av bouppteckning och den görs via socialtjänsten när dödsboet inte täcker begravningskostnader och dylikt.

Det kan dock finnas undantag, vår uppdragsgivare Fonus och Familjens Jurist är ett exempel. Där kan dödsbodelägare krävas och det gäller då ofta begravningskostnader. Detta beror på att dödsbodelägaren har skrivit under ett avtal som förbinder denne till skulden – men är solidariskt betalningsansvarig och det betyder att dödsbodelägaren krävs om det saknas tillgångar i dödsboet.

Tar vi emot bouppteckning och den visar behållning i dödsboet så skickar vi först ett krav till en av dödsbodelägarna. Sedan kan en ansökan om betalningsföreläggande skickas med dödsbodelägaren som delgivningsbar person och då bifogar vi en kopia på bouppteckningen.

Om skulden gäller någon form av abonnemang som ska fortskrida så kan det vara bra att upplysa ombudet om detta: be ombudet kontakta uppdragsgivaren för att teckna nytt avtal på en annan person i boendet. Detta kan vara särskilt viktigt om det gäller pågående el- eller nätabonnemang.

Om det gäller aktiva abonnemang avseende till exempel el, nät eller fjärrvärme så beställer vi frångoppling som på företagare / näringsidkare. *Företagare / näringsidkare har 15 dagar på sig att betala kravet för att undvika frångoppling.* Om den som står på abonnemanget är avliden så vill vi inte att förbrukningen ska fortsätta.

Systemet I4

Du ber om att få söka på ett ärendenummer. Varje inkassoärende har ett unikt ärendenummer. Detta ärendenummer står på alla brev som är skickade från Svea Inkasso, det står dock på olika ställen beroende på vilket brev som är skickat.

Ett ärendenummer byggs upp utav 4, 5 eller 6 siffror i uppdragsgivarnumret, ug-numret. Dessa skrivs i första rutan, Uppnr. Dessa siffror följs sedan av ett bindestreck och sen följer ett antal siffror som är ärendets ärendenummer. Dessa skrivs i rutan nedanför Uppnr, Ärende. Sedan följer ett bindestreck och ett par eller tre siffror till som är handläggarens handläggarnummer. Dessa skriver du inte in någonstans. Sök sedan genom att trycka Enter.

Åtgärder

I vårt inkassosystem I4 använder vi oss av olika åtgärder (sifferkoder) för att logga olika händelser som skett eller kommer att ske i ärendet. Åtgärden följs av en kort beskrivning om vad åtgärden innebär. Vi i kundtjänsten lägger egna åtgärder för att styra hanteringen av ett ärende. De åtgärder som vi använder oss mest av är:

- **95.** Galdenären har ringt in. Handläggaren får upp noteringen dagen efter bevakningsdatumet om ett bevakningsdatum är lagt.
- **730.** Ett ombud har ringt för galdenärens räkning. Handläggaren får upp noteringen dagen efter bevakningsdatumet om ett bevakningsdatum är lagt.
- **630.** En brådskande notering som handläggaren måste se direkt. Ärendet dyker upp hos handläggaren på sekunden. *Notera därför innan du lägger åtgärden.*
- **412.** Vår uppdragsgivare har ringt för att meddela oss något. Lägg alltid ett bevakningsdatum.
- **748.** Socialtjänsten (soc) har ringt för att meddela oss något.

En åtgärd har ett åtgärdsdatum och ett bevakningsdatum. Åtgärdsdatum är när åtgärden är lagd eller genomförd, den är då grönmarkerad – se nedan bild. Ibland kan det ligga åtgärder som inte är genomförda ännu, men vi ser alltid på åtgärdsdatumet när åtgärden kommer genomföras eller utföras. Bevakningsdatum lägger vi om vi vill att handläggaren ska kolla på vår notering till exempel. Var noga med att kontrollera om åtgärden redan har åtgärdats eller om den kommer att göra detta och i så fall vilket datum. Tänk också på om ärendet ska / behöver bevakas. Fundera över om det är något som handläggaren behöver se eller läsa, då måste bevakningsdatum läggas.

Åtgärder historik													
Löpnr	Gnr	Ätg	Text	Distr.sätt	Mall/	Betal id	Värde	Datum	Åtgdat	Bevdat	Utf	Sign	Inkl. 9:or
1		Brev	1 1:A KRAV						2017-01-19	2017-01-31	2	AUT	Address
2			791 ANM KONTROLL						2017-01-30	2017-02-02		AUT	

Rutin 2, 4 och 8

Systemet styrs av olika rutiner (sidor) och det är tre olika rutiner som vi oftast använder.

Rutin 2. Grundbilden för varje specifikt ärende. Här ser du den mesta informationen du behöver om ärendet.

Rutin 4. Används för att söka på ett person- eller organisationsnummer. Det är också i denna bild – gäldenärsbilden – som man ser alla ärenden som en person eller ett företag har hos Svea Inkasso. Det är endast ärenden som är registrerade på person- eller organisationsnummer som syns i rutin 4.

Rutin 8. Används för att notera samma sak i olika ärenden samtidigt. I annat fall är man tvungen att notera manuellt i varje ärende för sig men genom att använda sig av rutin 8 spar du tid om du behöver göra samma notering i alla ärenden. *Observera dock att du kan behöva kolla vilka kommande åtgärder som ligger i varje ärende.*

Uppdragsgivarinfo – UG info

Hur ett inkassoärende ska drivas vidare beror på vilka riktlinjer som vår uppdragsgivare sätter upp. *Samtidigt som vi självklart måste följa lagar och regler.* Vilka riktlinjer som finns för varje specifik uppdragsgivare finns under knappen UG info. För att kunna hantera ett ärende så måste du alltid ta för vana att kolla vad som gäller. Informationen där handlar ofta om det kan beviljas anstånd och amorteringsplaner, huruvida och när ett ärende ska drivas till KFM.

Betalkoder/Avslutskoder

Betalkod U8 är en betalning som har gått till vår uppdragsgivare.

Inbetalningar historik										
Löpnr	Gnr	Bokf.dat	Inbkod	Regdat	Sign	Val	Fakturanr	Belopp	Kapital	Ränta
1		2017-03-28	U 8	2017-03-28	AUT		31457492	2413	2413	0

Betalkoder som börjar på G är en betalning som skett till oss på Svea Inkasso. Betalkod M är en betalning som skett till Kronofogden och som Kronofogden sedan redovisar till oss.

Avslutskoder börjar alltid på 9. Observera att det ändå kan finnas kostnader kvar som ska betalas.

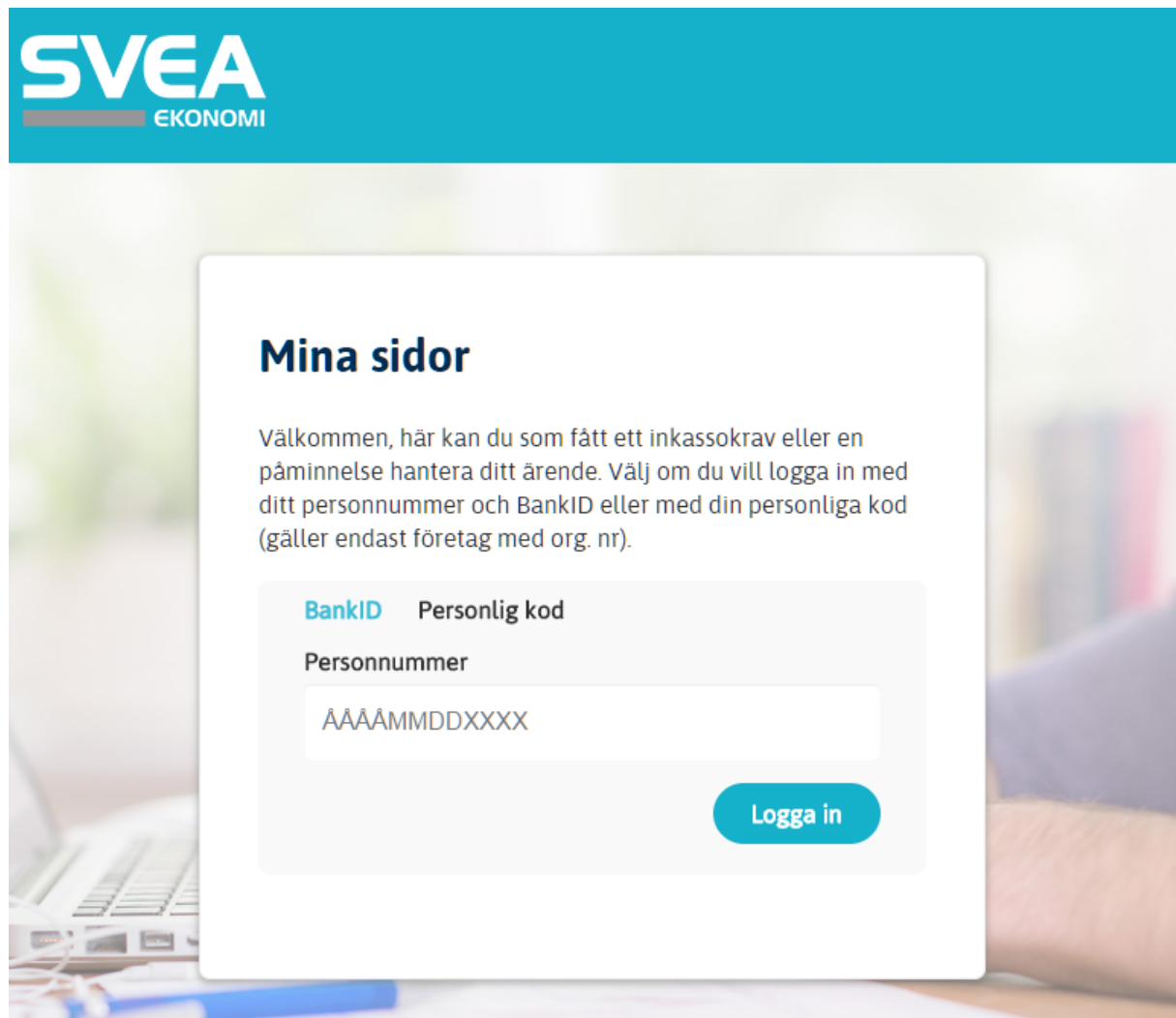
Avslut 900 2017-03-29	TOTALT 2 Inbetald rta föreg år
Amortering	Ränta 0 TOTALT 450 Inbetald rta föreg år
Avslut 996 2017-05-09	

Mina sidor

Det framgår på det första inkassokravet att gäldenären kan göra en betalning via mina sidor, dit hittar gäldenären via www.sveaekonomi.se/minasidor. Betalningar som sker före klockan 15 syns samma dag. Betalningar som sker efter klockan 15 syns i 14 dagen efter.

Mina sidor är en bra tjänst om gäldenären till exempel har ett ärende hos Kronofogden som måste betalas snabbt. Förklaringstiden – de 10 dagarna – kan till exempel vara slut eller så kanske betalningen inte kommer hinna bokföras innan utslag utfärdas.

Gäldenären kan också betala här om ärendet ligger klart för frånkoppling eller vid andra tillfällen då betalning måste in snabbt.



SVEA
EKONOMI

Mina sidor

Välkommen, här kan du som fått ett inkassokrav eller en påminnelse hantera ditt ärende. Välj om du vill logga in med ditt personnummer och BankID eller med din personliga kod (gäller endast företag med org. nr).

BankID Personlig kod

Personnummer

ÅÅÅMMDDXXXX

Logga in

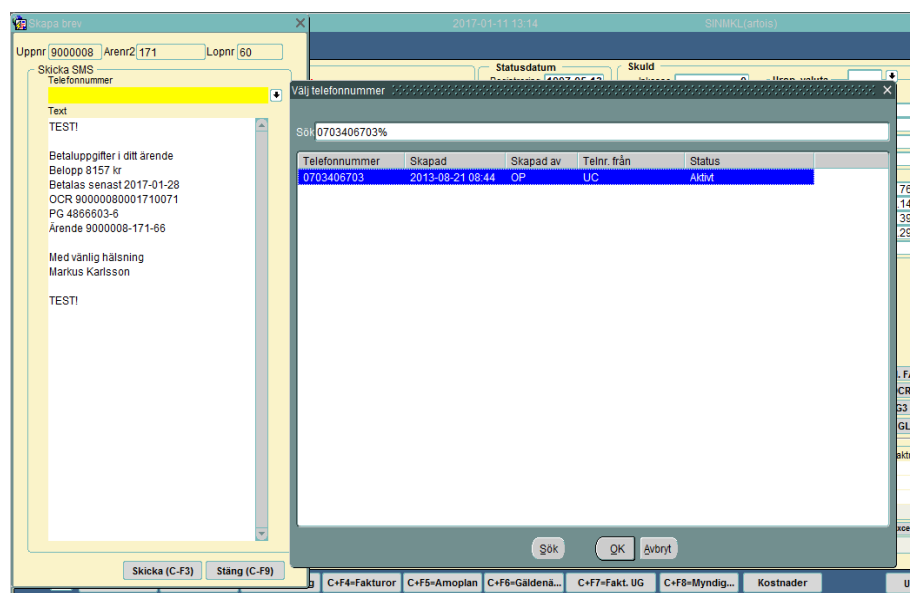
Skicka SMS till gäldenären

(både inkasso och parkering)

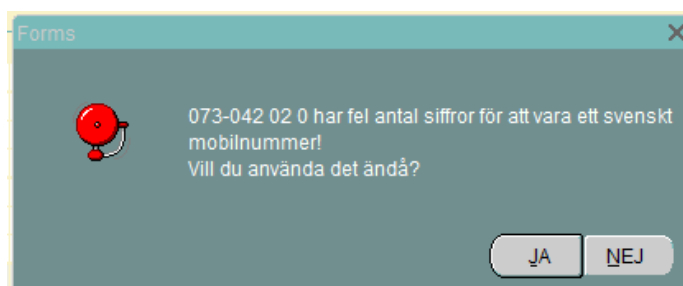
1. Lägg kod 146 i åtgärder och välj vilken mall du vill skicka genom att antingen fylla i mallnumret direkt, eller genom att trycka Ctrl + L för att få upp en lista på alla mallar. Skriv sen i ev. "värde" eller "datum" som ska ingå i SMS:et. *Se dokument SMS-mallar.*

38	134	AMPLAN OBETALD			2015-03-09	2015-03-09	2	AUT	
39	182	AMPLAN AVSLUTAD GÄLD	9		2015-03-10		2	HLU	
40	466	TELNR SÖK VIA UC			2017-01-19		2	AUT	
	146	SMS-Fritext		6002	2017-02-05	2017-02-02	2017-02-12	MKL	C+F9=Nia

2. När man trycker ut koden hela vägen öppnas dels en SMS-ruta där du ser SMS:et och dels en ruta med förslag på de mobilnummer vi har inlagt sen tidigare på gl. Välj antingen ett av de mobilnummer som presenteras (kom ihåg att dubbelkolla med gl så det stämmer) och tryck "OK". Eller tryck "Avbryt" för att skriva in ett annat mobilnummer.



Om du anger ett nummer med fler eller färre siffror än 10 kommer det upp ett felmeddelande:



3. När du har valt (eller skrivit in ett nytt mobilnummer) får du i vissa fall möjligheten att ändra i standardmallen för SMS:et.

SMS:ets struktur eller info får inte ändras då alla SMS ska vara enhetliga och för att undvika att fel information eller stavfel skickas iväg.

När du är klar så tryck på "Skicka".

OBS! Väldigt viktigt att vi är noggranna med att skriva korrekt mobilnummer, så inte informationen går till fel person!

Rutan visar också hur många tecken SMS:et innehåller, texten levereras alltid som ett SMS men kostnaden blir olika.

1-160 tecken = 1SMS, 161-320 tecken = 2 SMS osv.

1 SMS kostar 49 öre.

Skapa brev

Uppnr 9000101 Arenr2 192 Lopnr 65

Skicka SMS

Telefonnummer

Text (151/160) tecken

Betaluppgifter i ärende 9000101-192-66
Belopp 2329 kr betalas senast 2017-02-05
OCR 90001010001920072
PG 4866603-6

Med vänlig hälsning
Svea Inkasso AB

Skicka (C-F3) Stäng (C-F9)

4. Om du har valt att skriva in ett mobilnummer som vi sedan tidigare inte har registrerat får du frågan om du önskar spara detta. **Välj alltid JA om mobilnumret går till gl.** Mobilnumret sparas då automatiskt under "Adr/Telnr C+F10" med automatisk status "Ringt in"

Forms

Telefonnumret(0730917191) är inte sedan tidigare kopplat till gäldenären, vill du göra det nu?

JA NEJ

Telefonnummer						
Skapad datum	Skapad av	Telefonnr.	Telnr. från	Status	Notering	Ändra
2017-01-11 13:34:57	SINMKL	0730917191	Ringt in	Aktivt		
2013-08-21 08:44:35	OP	0703406703	UC	Aktivt		

- När SMS:et skickats blir kod 146 "tvåad" och döps om till den mall som är vald. Det skapas en kopia av SMS:et som går att öppna som en pdf under "Brev".

En notering läggs automatiskt under F3 när vi får bekräftat att SMS:et har levererats till mottagaren. Detta kan dröja ett tag (om t ex mottagaren har dålig täckning eller om mobilen stängs av innan SMS:et levereras).

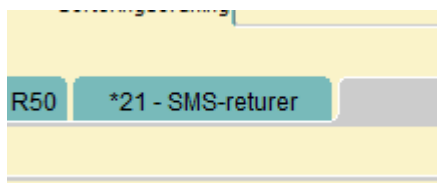
39		182 AMPLAN AVSLUTAD GÄLD		9		2015-03-10		2	HLU	
40		466 TELNR SÖK VIA UC				2017-01-19		2	AUT	
		14 2017-02-02 SMS skickades 2017-02-02 14:31:10 (lopnr=41 mallnr="6002							AUT	
		15 2017-02-02 namn="SMS: Betaluppgifter")							AUT	

- Om ett SMS inte går att leverera, får vi ett felmeddelande tillbaka. 146-koden "treas" då och ingen notering görs under F3.

40		466 TELNR SÖK VIA UC				2017-01-19		2	AUT	
41	Brev	146 SMS: Betaluppgifter		6002		2017-02-05	2017-02-02	2017-02-12	2	MKL
42	Brev	146 SMS: Betaluppgifter		6002		2017-02-05	2017-02-02	2017-02-12	3	MKL

SMS som inte levereras genererar ingen kod i ärendet. Dock kommer alla SMS som inte levererats in på en flik i rutin 6, "21 – SMS-returer". På samma sätt som övriga returer väljer man avdelning osv.

Det är varje avdelnings ansvar att gå in och kontrollera dessa (på samma sätt som övriga returer).



- Ett SMS skickas omgående till mottagaren och som avsändare står Svea eller HOJAB.

Något nummer syns inte och det går inte svara på SMS:et.



Lathund utgående SMS via I4/P3

1. Lägg kod 146 och välj mall eller tryck Ctrl+L för att se alla mallar.
2. Skriv i "värde" eller "datum" som ska ingå i SMS:et.
3. Välj mobilnummer eller skriv i ett eget (var noggrann med att skriva rätt).
4. Kontrollera informationen i SMS:et innan du skickar iväg det.
5. Om det är ett nytt mobilnummer, välj att spara det om det går till gl.
6. Kontrollera i F3 att vi fått en bekräftelse på att SMS:et levererats korrekt.

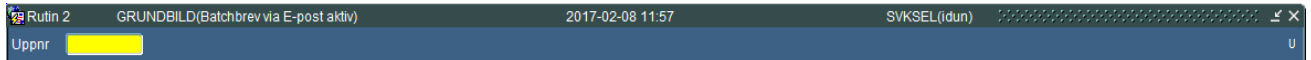
14 = där vanliga inkassoärenden hanteras, rutin 2.

P3 = där kontrollavgifter hanteras, rutin 12.

Rutin 2

Söka fram gäldenär på ett ärendenummer

Tryck på F11 för att komma till Uppnr. Det lyser då gult i rutan Uppnr, se nedan bild.

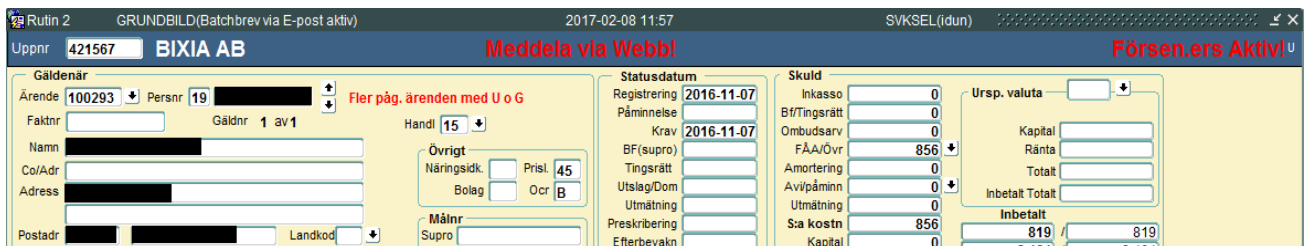


Ett ärendenummer skrivs in i systemet på följande sätt, se nedan bild.



Gäldenären ringer in och har ärendenummer 421567-100293-15. Vår uppdragsgivares kundnummer, till exempel 421567, skrivs in på Uppnr. Sedan följer ett bindestreck, det skriver du inte in. Tryck Enter. I det här fallet tillhör uppdragsgivarnummer 421567 Bixia AB.

Skriv sedan in Ärende, 100293. Tryck Enter för att söka fram ärendet. *Efter ärendenumret följer ett bindestreck, det skriver du inte in. Det följer sedan en-tre siffror efter bindestrecket och det är handläggarens nummer, det skriver du inte in.* Nu har du fått fram ärendet, se nedan bild.



För att rensa systemet och söka fram ett nytt ärende, tryck F11 för att komma till Uppnr igen.

För att byta rutin, tryck Esc en gång så det lyser gult längst ner på Rutin. Skriv rutinens siffra och tryck Enter.

Rutin 4

Söka fram ärende på person- eller organisationsnummer

Tryck på F11 för att komma till Org/pers nr. Det lyser då gult i rutan Org/Pers nr, se nedan bild. Skriv sedan in person- eller organisationsnumret. För att rensa systemet och söka på ett annat person- eller organisationsnummer, tryck F11.

The screenshot shows a software window titled "Rutin 04 GÅLDENÅRSBILD - SAMLAD" with a timestamp of "2017-02-08 12:10" and a user name "SVKSEL(idun)". The main area is divided into five panels:

- Skuldsaldo:** A-mål, E-mål, RSV datum, UF datum.
- Kreditupplysning:** Kredit datum, UF datum.
- Senaste inbetalning:** Reg datum, Inbet belopp, Ärenden (with a greyed-out input field).
- Skuld:** - Allmän, - Parkering, Totalt.
- Adresshantering:** Avliden , Utland, Ej Adr , Start prenum. UC , Fel adr Avis , Saknas UC , Skyddad adress .

At the top left, there is a label "Org/Pers nr" followed by a yellow highlighted input field.

I rutin 4 dyker alla ärenden som är registrerade på person- eller organisationsnummer som personen eller företaget någonsin har haft hos Svea Inkasso upp. Ärendena kommer fram i träfflistan vare sig de är aktiva eller avslutade. *Systemet rensas dock med jämna mellanrum, vi vet inte hur ofta.* För att komma in i ett specifikt ärende så markerar du raden med det ärende du vill kolla på och dubbelklickar.

Rutin 8

Söka fram ärende på person- eller organisationsnummer

Rutin 8. Notera i flera ärenden samtidigt.

Tryck Esc en gång så det lyser gult längst ner på rutin, skriv siffran 8 och tryck Enter.

I rutan Ärendetyp skriver du ett stort A. Tryck Enter. Alla ärenden som gäldenären har registrerade på sitt personnummer kommer då fram.

Utag	Typ	Uppnr	Debnr/Ärenr	Gäld	Sign	Handnr/Ätgnr	Ätgäbt	Värde	Datum	Ätgdat	Bevdat
<input checked="" type="checkbox"/>	I	421567	75165		AUT	15 323	DEL BET FR KFM	0		2017-02-08	
<input type="checkbox"/>	I	421567	76530		KMI	15 550	FRANK KOSTN SÄNT	100293		2017-01-31	2017-02-28
<input type="checkbox"/>	I	421567	78126		KMI	15 550	FRANK KOSTN SÄNT	100293		2017-01-31	2017-02-28
<input type="checkbox"/>	I	421567	82677		KMI	15 550	FRANK KOSTN SÄNT	100293		2017-01-31	2017-02-28
<input type="checkbox"/>	I	421567	83965		KMI	15 550	FRANK KOSTN SÄNT	100293		2017-01-31	2017-02-28
<input type="checkbox"/>	I	421567	87048		KMI	15 550	FRANK KOSTN SÄNT	100293		2017-01-31	2017-02-28
<input type="checkbox"/>	I	421567	88368		KMI	15 550	FRANK KOSTN SÄNT	100293		2017-01-31	2017-02-28
<input type="checkbox"/>	I	421567	91221		KMI	15 550	FRANK KOSTN SÄNT	100293		2017-01-31	2017-02-28
<input type="checkbox"/>	I	421567	92592		KMI	15 550	FRANK KOSTN SÄNT	100293		2017-01-31	2017-02-28
<input type="checkbox"/>	I	421567	94136		KMI	15 550	FRANK KOSTN SÄNT	100293		2017-01-31	2017-02-28
<input type="checkbox"/>	I	421567	95440		KMI	15 550	FRANK KOSTN SÄNT	100293		2017-01-31	2017-02-28
<input type="checkbox"/>	I	421567	96635		KMI	15 550	FRANK KOSTN SÄNT	100293		2017-01-31	2017-02-28
<input type="checkbox"/>	I	421567	100293		SWE	15 651	FAKT FR DELGBYRÅ	566	2017-01-30	2017-02-07	
<input type="checkbox"/>	P	804085	100275	0	RRA	112 552	AVV FLER BF/UTM INNE	0		2017-01-24	2017-03-25
<input type="checkbox"/>	R	9421567	54151		AUT	174 39	BEVAKNINGSBREV	0		2017-02-17	2017-08-16

Välj bort de ärenden som du inte vill notera i genom att klicka i rutan Utag. Den raden rödmärkas då och det betyder att det inte kommer läggas någon notering i det ärendet.

Klicka på Noteringar för att notera. Skriv din notering och publicera / spara varje rad genom att trycka Ctrl + S för att spara.

Gå tillbaka till Åtgärder och lägg din åtgärd: 95, 730 eller 630.

Om ärendet bara behöver läsas av EN handläggare så lägger du åtgärd 95 i rutin 8 och går sedan vidare till första ärendet i gäldenärsbilden och lägger åtgärd 630 där.

Observera dock att du kan behöva kolla vilka kommande åtgärder som ligger i varje ärende.