



# Inkasso- och påminnelsetjänster



# Inkasso- och påminnelsetjänster 2023

- **Löper från 2024-09-01 - 2028-08-31**
- Ett heltäckande utbud av tjänster inom inkasso- och påminnelsehantering både i Sverige och utomlands.
- Syfte att uppnå en hög lyckandegrad samtidigt som gäldenärerna ges rätt förutsättningar för att bli skuldfria i ett tidigt skede av indrivningen.
- **Tre delområden**
  - Kommuner och regioner
  - Fastighet och bostad
  - Energi och VA



**Effektiv och proaktiv hantering i indrivningens alla faser**

**Heltäckande och tydlig prislista**

**Digitalisering inom området**

**Fordrings specifika tjänster inom bostad/fastighet och energi/VA**

**Kontinuerlig uppföljning av KPI:er, statistik och servicenivåer.**



# Anpassa till era riktlinjer och policys

## I avropet väljer ni vilka delar som ska ingå

- Påminnelsetjänster
- Inkassotjänster
- Delgivningstjänster
- Tillvalstjänster; Proaktiva varningsbrev, sms-uppmaning och telefonsamtal
- Tjänster vid rättsliga åtgärder
- Juridiska tjänster
- Efterbevakning
- Utlandsinkasso
- Övriga tjänster; dementi, dödsbevakning, skuldsanering, konkurshantering
- Tilläggstjänster hyror
- Tilläggstjänster inom energi/VA (endast delområde 3)



## Överenskommelse om servicenivåer - SLA

- Presentera klar bild av tjänstens ägarskap, åtaganden, ansvar och roller
- Presentera en klar, tydlig och mätbar beskrivning av tjänsten
- Matcha förväntningar på tjänstens support och service
- Leverantören redovisar kvartalsvis uppfyllelsen av krav som ingår i SLA

### Vitesnivåer

- Vitesgränser
- Intervall

ÖVERENSKOMMELSE OM  
SERVICENIVÅER (SLA)

RAMAVTAL Inkasso- och påminnelsetjänster 2023



# Att tänka på inför avrop

- Vilka tjänster önskar ni?
- Gå igenom/meddela era **specifika riktlinjer och rutiner avseende er fakturering - och kravverksamhet**
  - Digitala inkassokrav
  - Betalningsfrister
  - Differentierad ärendehantering
  - Samlingsärenden
  - Tillvalstjänster
  - Varningsbrev
  - Påminnelse via sms eller telefon

# Att tänka på inför avrop

## Rutiner för

- kommunikation med leverantören
- rättsliga och juridiska tjänster
- delgivning
- utlandsinkasso
- hantering av anstånd och ackord
  
- När kan det bli aktuellt med avbetalningsplaner med gäldenär

Kontrakt signeras - mall finns  
Implementering påbörjas direkt efter  
undertecknat kontrakt  
Tid för implementering max sex veckor

