

Avropsvägledning Inkasso- och påminnelsetjänster 2019

Innehåll

1	Inledning.....	3
2	Avtalsdokumenten	3
3	Omfattning	3
3.1	Avrop från ramavtalet	4
3.1.1	Kontrakt.....	4
3.1.2	Implementering.....	4
3.1.3	Avropsberättigade parter.....	4
3.1.4	Befintlig fordringsstock.....	4
3.1.5	Precisering av behov.....	5
3.1.6	Frågeställningar/checklista inför avrop.....	5
4	Priser och ersättningar	8
5	Ingående tjänster	9
6	Överenskommelse om servicenivåer (SLA)	9
7	Uppföljning	10
8	Frågor om leverantörernas utbud och era avrop.....	10
9	Frågor om ramavtalet och SKI	10

1 Inledning

Detta avropsstöd är framtaget för kund i syfte att underlätta vid avrop från ramavtalet Inkassotjänster 2019. Vid frågor kontakta kundsupport vid SKL Kommentus Inköpscentral AB (SKI). Kunden är fria att utforma sina avrop hur de vill så länge dessa inte strider mot ramavtalets villkor eller mot Lagen om offentlig upphandling (LOU).

Ramavtalet omfattar ett heltäckande utbud av tjänster inom inkasso- och påminnelsehantering. Ramavtalet möjliggör anpassning till kundens specifika riktlinjer och rutiner inom påminnelse- och kravhantering.

Ramavtalet:

- har en affärsmodell som möjliggör effektiv och proaktiv hantering i indrivningens alla faser.
- motverkar överskuldsetting/onödiga kostnader för gäldenärerna
- har en heltäckande och tydlig prislista för kunden
- erbjuder nya tjänster/funktioner som bedöms skapa mervärde för kunden och för gäldenärerna.
- tillvaratar möjligheterna med digitalisering inom området
- omfattar fordringsspecifika tjänster inom bostad/fastighet (delområde 1 och 2) och energi/VA (delområde 3)
- möjliggör kontinuerlig uppföljning av KPI:er, statistik och servicenivåer.

Ramavtalen omfattar tre stycken delområden.

Delområde 1 vänder sig till kommuner och regioner, delområde 2 till bostads- och fastighetsbolag och delområde 3 till Energi/VA-bolag.

Observera att anbudsområde 2 och 3 är överprövade.

2 Avtalsdokument

Avtal och tillhörande bilagor som t ex prisbilaga och krav på tjänsten finns i Tendsign. Du finner underlagen genom att på ramavtalets webbplats klicka på flik "Leverantör" och därefter klicka på "Visa avtalet i Tendsign" för aktuell Leverantör.

3 Omfattning

Ramavtalet avser påminnelse- och inkassotjänster i både Sverige och utomlands, vilket avser alla åtgärder som vidtas från inkassokrav alternativt påminnelse sänds ut tills ärendet slutredovisas, dvs. när redovisningshandling, övriga handlingar och tillkommande medel lämnas över till kunden.

Ramavtalet omfattar:

- Påminnelsetjänster
- Inkassotjänster
- Delgivningstjänster
- Tillvalstjänster- proaktiva varningsbrev, sms-uppmaning och telefonsamtal
- Tjänster vid rättsliga åtgärder

- Juridiska tjänster
- Efterbevakning
- Utlandsinkasso
- Övriga tjänster – dementi, dödsbobevakning, skuldsanering, konkurshantering
- Tilläggstjänster hyror avser anbudsområde 1 och 2
- Tilläggstjänster Energi/VA avser anbudsområde 3

Samtliga tjänster/ aktiviteter/åtgärder som omfattas är specificerade i bilaga 1-priser och bilaga 2 – krav på tjänsten.

Tjänster/aktiviteter/åtgärder etc. som beskrivs i förfrågningsunderlaget inkl. kravspecifikationen men som ej har en egen prisposition i bilaga 1 ingår kostnadsfritt.

3.1 Avrop från ramavtalet

3.1.1 Kontrakt

Kontrakt: det kontrakt som sluts mellan kunden och ramavtalsleverantören. I samband med avrop tar Leverantören tillsammans med kunden ta fram en lokal rutinbeskrivning som utgår från kundens behov, riktlinjer och rutiner avseende fakturering och kravverksamhet.

I kontraktet bör dess löptid anges.

3.1.2 Implementering

Implementering ska påbörjas direkt efter undertecknat kontrakt om inget annat överenskommit mellan kunden och Leverantören.

Representant från både Leverantören och kunden ska upprätta implementeringsplan där tidplan, testperiod och produktionsstart ska framgå. Under implementeringstiden ska regelbundna avstämningar hållas på det sätt som Leverantören och kunden kommer överens om.

Implementering anses ha påbörjats efter att tidplan med aktiviteter och ägare överenskommit mellan kunden och Leverantören. Tiden från påbörjad implementering till leveransgodkännande från kunden ska vara max 2 veckor.

Leverantören ska kostnadsfritt erbjuda samtliga tjänster som är nödvändiga för att implementera avropsavtalen, t ex nödvändiga systemintegrationer och systemanpassning pga. kundens rutiner/besluts punkter etc. I samband med implementering ska utbildning ske av handläggare utan kostnad.

3.1.3 Avropsberättigade parter

Vem som har rätt att avropa från ramavtalet framgår av ramavtalets bilaga 04 Avropsberättigade parter.

3.1.4 Befintlig fordringsstock

Ärenden som skickas in till ramavtalsleverantören ägs av ramavtalsleverantören tills det att de har slutredovisats. Även om detta är efter ramavtalets slut. De ärenden som påbörjas hos annan

leverantör innan avrop på Inkassotjänster 2019 ägs och slutförs hos den tidigare leverantören (Läs i ramavtalet 9.11)

3.1.5 Precisering av behov

Inför tecknande av kontrakt ska kunden precisera sina behov med kraven som ställts i upphandlingen, som utgångspunkt.

Leverantören ska i samband med att kontrakt sluts erbjuda kunden en kort introduktion avseende avropad inkassotjänst. Introduktionen ska kunna genomföras över telefon eller Skype.

3.1.6 Frågeställningar/checklista inför avrop

Nedan ges förslag på frågeställningar som kan vara bra att diskutera med leverantören för komma fram till hur avropade tjänster ska hanteras.

Flera av punkterna som listas nedan ingår ofta i kundens riktlinjer och rutiner avseende fakturering- och kravverksamhet, men kan trots det vara värda att belysa i detta avropsstöd eftersom de kan ha stor påverkan för hanteringen. Observera att denna checklista inte är uttömmande utan ska endast ses som ett stöd.

Beskrivning	Kommentar
Krav och faktureringspolicy	Gå igenom/meddela era specifika riktlinjer och rutiner avseende fakturering- och kravverksamhet. Leverantören ska anpassa sitt arbetssätt efter era riktlinjer rutiner.
Avgör vilka tjänster som ska ingå i ert avrop	<ul style="list-style-type: none"> • Påminnelsehantering • Inkasso • Tjänster vid rättsliga åtgärder • Juridiska tjänster • Efterbevakning • Utlandsinkasso • Övriga tjänster • Tilläggstjänster <p>Kunden har rätt att välja vilka tjänster som ska ingå i avropet.</p>
Kontraktets löptid	<ul style="list-style-type: none"> • Hur länge ska kontraktet gälla? • Kontrakt ska tilldelas innan ramavtalet upphör och får löpa som längst fem år och sex månader efter det att ramavtalet träder ikraft
Kommunikation	<ul style="list-style-type: none"> • Hur upprätthålls en god kommunikation med leverantören? • Vid vilka faser i indrivningen ska Leverantören inlämna rekommendation till er? • Vem är er kontaktperson i olika frågor?

	<ul style="list-style-type: none"> • Vilka kommunikationskanaler ska användas och för vilka situationer?
Generella ställningstaganden	<ul style="list-style-type: none"> • Ska leverantören skicka digitala inkassokrav (och påminnelser) via Kivra eller endast brevlades? • Om ni avser att avropa påminnelsehantering – hur lång ska då betalningsfristen vara? • Ska betalningsfristen för inkassokravet vara 8 dagar (minimifrist) eller längre? Observera att ersättningsmodellen till Leverantören ändras från och med dag 15 efter utskickat inkassokrav, se vidare punkt 4. • Ska differentierad ärendehantering tillämpas? Dvs. att leverantören riktar specifika aktiviteter baserat på t ex fordringstyp och gäldenärens betalningshistorik etc. • Leverantören ska kostnadsfritt erbjuda samlingsärende om kunden så önskar. Med samlingsärende avses att när ett ärende med lågt belopp (definieras av kunden) inkommer läggs detta ärende vilande i x månader (definieras av kunden). Om det under tiden kommer in ytterligare ärenden läggs dessa fordringar samman till dess att summan av fordringar överstiger gränsen och först då tar ordinarie inkassoprocess vid. I annat fall avslutas ärendet.
Hantering av anstånd och ackord	<ul style="list-style-type: none"> • Ska Leverantören få befogenheter att hantera anstånd och ackord enligt förutbestämda regler eller ska ni alltid konsulteras innan? Under vilka förutsättningar i så fall?
Avbetalningsplaner	<ul style="list-style-type: none"> • I vilka situationer ska/kan Leverantören upprätta avbetalningsplaner med gäldenären?
Tillvalstjänster	<ul style="list-style-type: none"> • Om inkassokravet ej betalas inom dess tidsfrist– vill ni då att leverantören ska vidta ytterligare kontaktförsök med gäldenären? Ytterligare ett varningsbrev ingår kostnadsfritt om ni anser att det bör vara aktuellt. Leverantören kan t ex skicka ut ett sista varningsbrev innan ansökan av betalningsföreläggande, i de fall leverantörens scoring påvisar att det finns betalningsutrymme som innebär att hel eller delvis betalning är möjlig. Utebliven betalning kan dock bero på slarv, sjukdom, semester etc. Att vidta rättsliga åtgärder i onödan och ålägga en gäldenär med betalningsanmärkning kan då eventuellt undvikas. • Är ni intresserade att avropa telefonsamtal till gäldenär – i så fall för vilka fordringar/belopp ska det gälla för? Leverantören tar ut en kostnad för detta.

	<ul style="list-style-type: none"> • Är ni intresserade att avropa sms gäldenär – i så fall för vilka fordringar/belopp ska det gälla för? Leverantören tar ut en kostnad för detta.
Rättsliga åtgärder och juridiska tjänster	<ul style="list-style-type: none"> • Ska leverantören alltid förse er med rekommendation innan de tar obetalda inkassokrav vidare till Kronofogdemyndigheten (KFM) eller ger ni leverantören mandat att gå vidare till KFM om fordran uppfyller era beslutade kriterier? Vilka kriterier ska i så fall uppfyllas? • Ska samtliga fordringar bli föremål för ansökan om betalningsföreläggande hos Kronofogdemyndigheten eller ni vill införa några undantag? • Önskar ni beloppsgräns så att fordringar mindre än x kr ej ska gå vidare till KFM? • Vilken tidsfrist önskar ni för ansökan om BF? Ska det ske så snart det är möjligt enligt god inkassosed (inkassokravets minimifrist på 8 dagar + 4 dagar) efter inkassokravet förfallit till betalning och ingen betalning inkommit eller ska viss respit råda? • Om socialnämnden måste kontaktas innan ansökan om BF – ska detta ske snarast möjligt efter att inkassokravets betalningsfrist löp ut? • Ska ansökan om BF ske samlat om ni har flera anspråk på gäldenären? • Om gäldenären har betalat kapital men inte inkassoavgifter eller ränta – ska Leverantören då ha möjlighet att ansöka om BF för att driva in vad som kvarstår av avgifter/arvoden? • Hur ska bestridande av fordran hanteras och av vem? Ska leverantörens juridiska ombud anlitas?
Delgivning	<ul style="list-style-type: none"> • Hur ska delgivning hanteras?
Utlandsinkasso	<ul style="list-style-type: none"> • Ska ni införa beloppsgränser för att driva in skulder utomlands? Vilka gränser för vilka geografiska områden i så fall? • Ska Leverantören alltid återkomma till er innan de går vidare vid obetalda inkassokrav inom utlandsinkasso?
Fakturerings	<p>Fakturerings ska ske elektroniskt. Leverantören ska senast vid ramavtalets ikraftträdande kunna sända elektronisk faktura till de upphandlande myndigheterna enligt något eller flera av följande alternativ:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) PEPPOL BIS Billing 3.0; b) Svefaktura; c) SFTI fulltextfaktura; eller d) via leverantörsportal. (Med leverantörsportal avses den upphandlande myndighetens webbaserade portal, i vilken leverantörer kan logga in för att registrera fakturor, och som är ansluten till ett e-

	handelssystem.) Se ramavtalets punkt 13.
--	---

Utöver checklistan rekommenderar SKI att kunden läser igenom Datainspektionens allmänna råd.

Tillämpning av inkassolagen: <https://www.datainspektionen.se/lagar--regler/inkassolagen/>

Under rubriken "Rättsinformation" finns "Tillämpning av inkassolagen – allmänna råd"

4 Priser och ersättningar

Samtliga priser och ersättningar framgår av ramavtalsbilaga 1.

Beskrivning:

Påminnelsehantering

Leverantören tar inte betalt för att skicka ut påminnelser och behåller inget av inkasserade medel (påminnelseavgift, kapital eller ränta).

Inkassokrav

Under inkassokravets betalningsfrist måste leverantören enligt god inkassosed avvakta ytterligare kontakt med gäldenär. Det är först när inkassokravet förblir obetalt efter dess betalningsfrist som leverantören kan vidta ytterligare åtgärder.

I syfte att öka det indrivna kapitalet till kunden i den sena inkassofasen (definierad som från och med dag 15 och framåt) och att skapa incitament att prioritera stora fordringar är prissättningen provisionsbaserad i denna fas.

Tidig inkassofas, de första 14 dagarna efter utskickat inkassokrav:

Leverantören tar inte betalt för att skicka ut inkassokrav och behåller inget av inkasserade medel (inkassoavgift, kapital, ränta, avbetalningsplan)

Sen inkassofas, från och med dag 15 efter utskickat inkassokrav:

Beroende på fordrans kapitalvärde erhåller Leverantören provision av indrivet kapital. Inkasserade inkassoavgifter och arvoden tillfaller Leverantören om kapitalbeloppet understiger 10 000 kr. Är kapitalbeloppet lika med eller över 10 000 kr tillfaller dessa avgifter kunden.

Avräkning av provision under sen inkassofas:

För fordringar med kapitalvärde mindre än 10 000 kr: Provision får avräknas när hela kapitalet och räntan är betald.

För fordringar med kapitalvärde lika med eller mer än 10 000 kr: Provision får avräknas när hela kapitalet, räntan, inkassoavgifter och ev. avbetalningsplaner är betalda.

Ombudsarvode vid ansökan om betalningsföreläggande/handräckning

Leverantören ska endast yrka på 150 kr vid ansökan om betalningsföreläggande respektive 190 kr om betalningsföreläggande inkluderar handräckning.

Utlandsinkasso

Provision tillfaller Leverantören beroende på vilket geografisk område gäldenären har sitt säte. Vid fordringar < 1000 kr tillkommer ytterligare provision.

Fastställda provisionsnivåer gäller vid inkassering mellan 0-180 dagar. Mellan 180 - 365 dagar tillkommer ytterligare 10 % och över 365 dagar 15 %

Leverantören tar ingen start/uppläggningsavgift. Provisionsnivåer framgår av prisbilagan.

Övrigt

I prisbilagan framgår priser för övriga tjänster, tilläggstjänster och tillvalstjänster. Observera att vissa tjänster enligt lag kan påföras gäldenären medan andra endast kan påföras kunden.

5 Ingående tjänster

Framgår av ramavtalets bilaga 2 – krav på tjänsten.

Kunden kan fritt välja vilka delar av omfattningen som ska avropas.

6 Överenskommelse om servicenivåer (SLA)

Till avtalet ingår en Överenskommelse om servicenivåer (SLA). Se ramavtalets bilaga 5.

Syftet med detta dokument är att säkerställa att alla nödvändiga åtaganden avseende utförandet av tjänsterna är definierade och dokumenterade för att Leverantören ska kunna tillhandahålla kontinuerlig support och leverans av tjänst till kunden. Målsättningen med detta dokument är:

- att presentera en klar bild av tjänstens ägarskap, åtaganden, ansvar och roller.
- att presentera en klar, tydlig och mätbar beskrivning av tjänsten
- att matcha kundens förväntningar på tjänstens support och service.

Första vitesgränsen träder ikraft när servicenivån överskrids. Därefter finns det (i de flesta av SLA:ets positioner) en intervall för nästa vitesbelopp. I vitesgränsen framgår det hur många tillfällen vite kan utgå. För ett par av positionerna finns det även en andra vitesgräns som träder ikraft efter att maxnivån uppnåtts i vitesgräns 1.

Exempel, pos 41:

” Efter att Leverantören mottagit ny ärendefil ska Leverantören skicka kvittens via e-post till en av UM angiven adress. Kvittensen ska som minimum innehållandes information om: Antal mottagna ärenden, Summa kapital”

Förutsättningar:

Servicenivå = 1 timme.

Vitesgräns 1= Efter 1 timme. Intervall (2 timmar), max 4 tillfällen. Vite: 5000 kr per tillfälle.

Vitegräns 2= finns ej

Maxvite: 20 000 kr.

Exempel:

Om Leverantören är 6 timmar sen blir vitet:

Vite 1: 5000 kr (första timmen överskrids)

Vite 2: 5000 kr efter 3:e timmen

Vite 3: 5000 kr efter 5:e timmen

Vite 4: inget mer vite eftersom den 7:e timmen inte överskrids.

Totalt vite = 15 000 kr.

7 Uppföljning

SKI jobbar aktivt med att följa upp ingångna ramavtal för att säkerställa att SKI och kunderna erhåller utlovad kvalitet. Om leverantören inte lever upp till sina åtaganden kan det bli tal om sanktioner (bl.a. i form av viten). De leverantörer som SKI har ingått ramavtal med är medvetna om detta och ska medverka på ett behjälpligt sätt vid SKI:s uppföljningar.

Om en leverantör inte uppfyller sina åtaganden enligt ramavtalet eller missköter sig på annat sätt är det viktigt att beställaren tar kontakt med SKI och informera oss om detta.

För att kontrollera att efterfrågad kvalitet och leverans uppfylls rekommenderas kunden att följa upp Leverantörens åtagande kontinuerligt genom att begära in statistik, KPI:er och uppfyllelse av överenskomna servicenivåer (SLA).

Statistik och KPI:er kan Leverantören lämna till kunden månadsvis och redovisning av SLA ska ske kvartalsvis. Om kunden önskar leverans av statistik/KPI:er med längre tid mellan gångerna än en månad är det viktigt att motsvarande ändring görs i SLA:et.

8 Frågor om leverantörernas utbud och era avrop

Leverantörernas kundtjänster är tillgängliga kl. 07.00 - 19.00 (svensk tid) varje helgfri vardag. Kundtjänst nås via telefon, e-post och webbportal.

Kontaktuppgifterna till kundsupport hittar du på ramavtalets webbplats under fliken *Leverantörer* → *beställningskontakt*.

9 Frågor om ramavtalet och SKI

Vid eventuella frågor finns det möjlighet att kontakta SKI Kundsupport.

Telefon: 08 525 029 96

E-post: ski-kundsupport@sklkommentus.se

Vi välkomnar återkoppling gällande ert samarbete med leverantörerna samt användningen av avtalet.