



Inkasso- och påminnelsetjänster 2023

Enkelhet	<ul style="list-style-type: none">• Enkla avrop då det endast är en antagen leverantör med möjlighet att precisera och avropa den bästa lösningen utifrån ert behov.• Ramavtalet omfattar ett heltäckande utbud av tjänster inom inkasso- och påminnelshantering.
Hållbarhet	<ul style="list-style-type: none">• Leverantören ska ha sunda inkassotjänster som syftar till att gäldenärer behandlas rättvist och etisk korrekt vid utförande av tjänsten.
Effektivisering	<ul style="list-style-type: none">• Möjlighet till effektiv och proaktiv hantering i indrivningens alla faser.• Samtliga kostnader definierade i en heltäckande och tydlig prislista.
Innovation	<ul style="list-style-type: none">• Leverantören ska anpassa sitt arbetssätt till era specifika riktlinjer och rutiner för kravhantering.• Leverantörens kundsupport har hög tillgänglighet och kompetens. Ni kan avropa tillvalstjänster som proaktiva varningsbrev, telefonsamtal och SMS.
Digitalisering	<ul style="list-style-type: none">• Möjlighet att skicka inkassokrav och påminnelser digitalt via Kivra.• Hög service och tillgänglighet via digitala processer. Webbaserade system både för er och gäldenären där ärendet kan följas genom hela processen.

Kontakta oss Tel: 08 525 029 96 eller e-post: inkopscentralen@adda.se

	Delområden
<ul style="list-style-type: none">• 2024-09-01 -2028-08-31• Från det att ramavtalet löpt i 18 mån, kan Adda säga upp ramavtalet med 6 mån uppsägningstid.	<ol style="list-style-type: none">1. Kommun och region2. Fastighet och bostad3. Energi och VA
<ul style="list-style-type: none">• En leverantör	Tjänsteområden
Leverantör	<ul style="list-style-type: none">• 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 energi/VA
<ul style="list-style-type: none">• Avtalade priser i en heltäckande och tydlig prislista per delområde.	
<ul style="list-style-type: none">• Vi följer upp våra kvalitetskrav, kvalificeringsvillkor, avtalsvillkor, beställarsynpunkter och eventuella reklamationer och avvikelser.	



Inkasso- och påminnelsetjänster 2023

Omfattning

Ramavtalet avser ett heltäckande utbud av tjänster inom inkasso- och påminnelshantering både i Sverige och utomlands. Syftet med ramavtalet är att uppnå en hög lyckandegrad samtidigt som gäldenärerna ges rätt förutsättningar för att bli skuldfria i ett tidigt skede av indrivningen.

Ramavtalet:

- möjliggör effektiv och proaktiv hantering i indrivningens alla faser
- har en heltäckande och tydlig prislista
- erbjuder tjänster/funktioner som bedöms skapa mervärde för er och för gäldenärerna
- tillvaratar möjligheterna med digitalisering inom området
- omfattar fordrings specifika tjänster inom bostad/fastighet och energi/VA
- möjliggör kontinuerlig uppföljning av KPI:er, statistik och servicenivåer.

Revision

Minst en revision genomförs under avtalsperioden.

Hållbarhet

Barns rätt i upphandling - Leverantören ska utföra tjänsten med beaktande av barnets bästa, genom att leverantören ska ha en policy för sunda inkassotjänster

Arbetsmiljö - Leverantören ska bedriva ett systematiskt arbetsmiljöarbete

Sysselsättning - Ni kan föra dialog med leverantören om sysselsättningsfrämjande åtgärder för ungdomar och långtidsarbetslösa.

Lika rättigheter och möjligheter - Leverantören ska vidta aktiva åtgärder enligt diskrimineringslagen.

Leverantören ska ha sunda inkassotjänster som syftar till att gäldenärer behandlas rättvist och etisk korrekt vid utförande av tjänsten.

Leverantören ska säkerställa att medarbetare som handlägger ärenden som hänför sig till särskilt utsatta personer är utbildade i utsatthet och kan hänvisa dem till relevanta myndighet för stöd, om det är lämpligt och möjligt.

Tillgänglighet och samtliga användares behov - Leverantören ska genomföra en analys av sina webbplatslösningar, inklusive eventuella appar

Klimatpåverkan - Leverantören ska ha hållbarhetsinformation tillgänglig om de datacenter där tjänsterna driftas.

Leverantören ska sätta upp mål om att förbättra specificerade hållbarhetsparametrar, i syfte att uppnå klimatneutral datalagring.

Ekonomisk brottslighet - Leverantören ska vidta förebyggande åtgärder mot korruption.

Informationssäkerhet - Leverantören ska bedriva ett systematiskt informationssäkerhetsarbete.

