



Inkasso- och påminnelsetjänster 2019 kommuner och regioner



Enkelhet

- Ramavtalet avser ett heltäckande utbud av tjänster inom inkasso- och påminnelsehantering .
- Enkla avrop då det endast är en antagen leverantör med möjlighet att precisera och avropa den bästa lösningen utifrån ert behov.



Hållbarhet

- Leverantören har möjlighet att skicka inkassokrav och påminnelser via Kivra digitalt istället för med brev.
- Leverantören har implementerade rutiner för systematiskt miljöarbete.



Effektivisering

- Tydlig avropsvägledning och stöd för att genomföra avrop medför att ni kan spara mycket tid, resurser och kostnader i processen. Samtliga kostnader definierade i en heltäckande och tydlig prislista.
- Lägre kostnad för gäldenären - sänkta ombudsarvoden



Innovation

- Avtalet ger en möjlighet till effektiv och proaktiv hantering i indrivningens alla faser.
- Avtalet erbjuder nya tjänster/funktioner som bedöms skapa mervärde både för er och gäldenär



Digitalisering

- Hög servicenivå och tillgänglighet via digitala processer. Webbaserade system både för er och gäldenären där ärendet kan följas genom hela processen.

Avtalstid

2020-09-21-2024-09-20
Avtalstiden är den maximala löptiden för ramavtalet. Avtalstid är 2 år med option att förlänga ytterligare 1 + 1 år

Leverantör

En antagen leverantör -
Visma Financial Solutions AB

Precisering av behov

Gå igenom / meddela leverantören era specifika riktlinjer och rutiner och avgör vilka tjänster som ska ingå

- Ange rutiner för:
- Kommunikation med leverantören
 - Hantering av anstånd och ackord
 - Avbetalningsplaner
 - Rättsliga och juridiska tjänster
 - Delgivning
 - Utlandsinkasso

Pris

Avtalade priser i en heltäckande och tydlig prislista

Tjänsteområden

- 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

Avtalsuppföljning

Inköpscentralen följer upp ramavtalet när det löpt 6 månader, därefter var 12:e månad.

Vi följer upp våra stöddokument, kvalitetskrav, kvalificeringsvillkor, avtalsvillkor, beställarsynpunkter och eventuella reklamationer och avvikelser.



Inkasso- och påminnelsetjänster 2019 kommuner och regioner

Omfattning

Ramavtalet avser ett heltäckande utbud av tjänster inom inkasso- och påminnelshantering. 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:

- har en affärsmodell som möjliggör effektiv och proaktiv hantering i indrivningens alla faser.
- motverkar överskuldssättning/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 och energi/VA
- möjliggör kontinuerlig uppföljning av KPI:er, statistik och servicenivåer

Priser och ersättningar

- **Påminnelshantering** Ingen kostnad för påminnelshantering
- **Tidig inkassofas**, de första 14 dagarna efter utskickat inkassokrav: Leverantören tar inte betalt för att skicka ut inkassokrav och behåller inget av inkasserade medel
- **Sen inkassofas**, från och med dag 15 efter utskickat inkassokrav: Leverantören erhåller 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 er.
- **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.

Fördjupning

Enkelhet - Till ramavtalet finns det flera väl bearbetade stöddokument i form av:

- Avropsvägledning
- Mall Personuppgiftsbiträdesavtal
- Mall för kontrakt
- Service level agreement (SLA)

Vi rekommenderar att dessa dokument används för att ge bästa förutsättningar för ett bra och tydligt avrop samt kontrakt med leverantör framåt.

Flexibilitet - Möjliggör anpassning till era specifika riktlinjer och rutiner inom påminnelse- och kravhantering.

Stort utbud Ramavtalet omfattar påminnelse- och inkassotjänster i både Sverige och utomlands, vilket avser alla åtgärder som vidtas från inkassokrav alternativt påminnelse sänds ut tills ärendet slutredovisas.

Hållbarhet

- Bidrar till att bygga upp effektiva och transparenta institutioner med ansvarsutkrävande på alla nivåer. (Mål 16)
- Leverantören arbetar har implementerade rutiner för systematiskt miljöarbete. (Mål 12)

Revision

Minst en revision genomförs under avtalsperioden

