

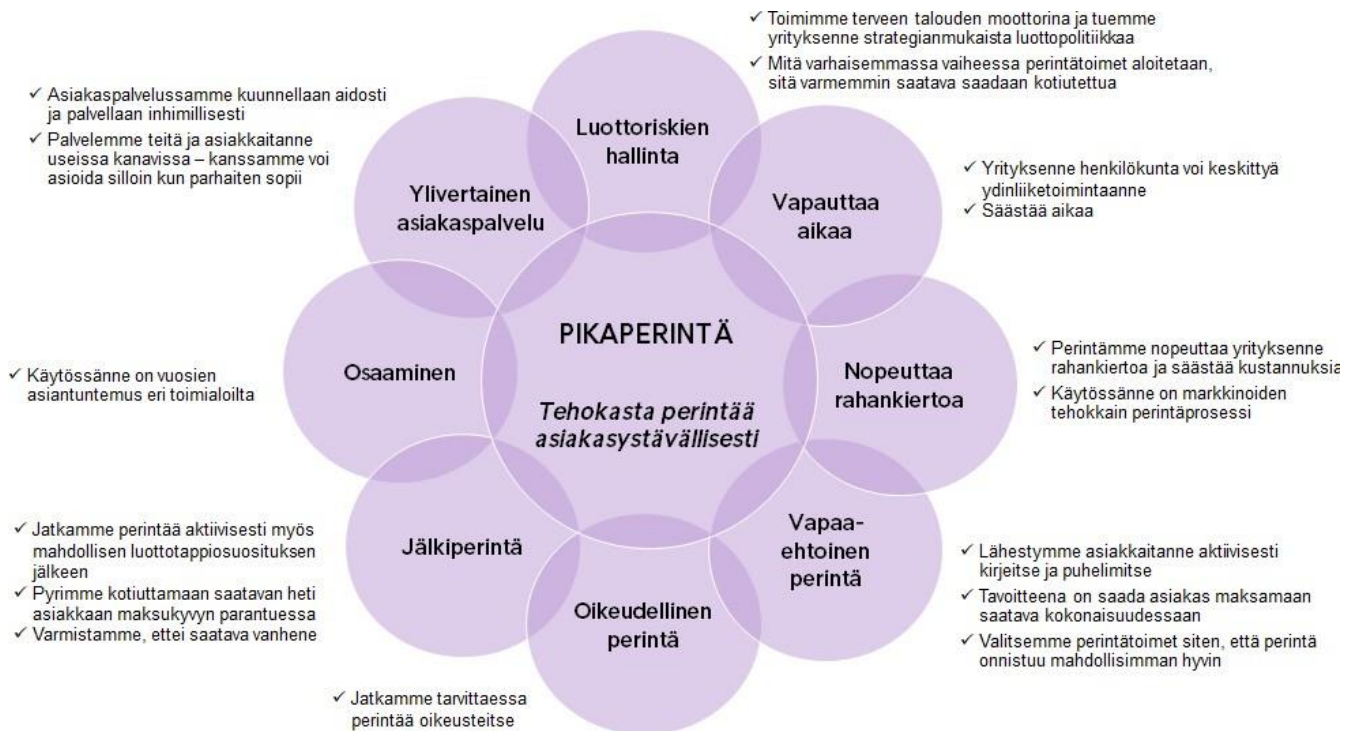
Palvelukuvaus Pikaperintä

intrum

Pikaperintä	3
1. Pikaperinnän prosessikuvaus	4
2. Perittävän laskun siirto Intrumille	4
3. Maksusta muistuttaminen	5
4. Vapaaehtoinen perintä.....	5
5. Riitautus vapaaehtoisessa perinnässä	5
6. Oikeudellinen perintä	6
7. Jälkiperintä.....	6
8. Konkurssit, velkajärjestelyt ja yrityssaneeraukset	6
9. Asiakaspalvelu	6
10. Intrum Web -verkkopalvelu ja raportointi	7

Pikaperintä

Pikaperintä on helpoin tapa kotiuttaa asiakkaasi maksamatta jäänyt yksittäinen saatava. Syötätte vain laskun tiedot verkossa ja perintä voi alkaa.



Intrum Pikaperintä -palvelun avulla yrityksenne voi hyödyntää ammattitaitoamme heti, kun tarvitsette apua yhdenkin saatavan kotiuttamisessa.

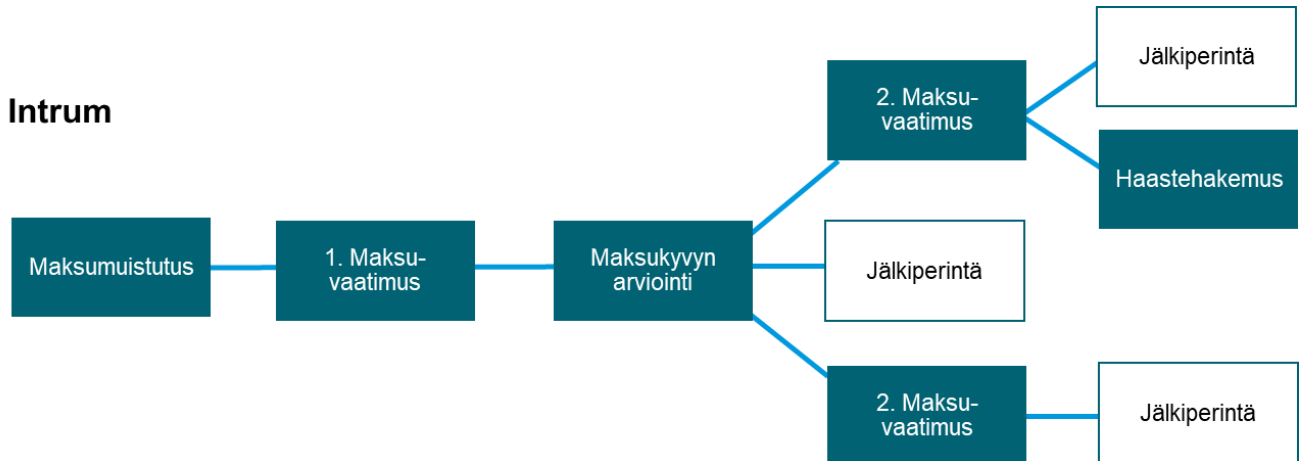
Pikaperintä on tarkoitettu ensisijaisesti yksittäisten saatavien perintään. Mikäli yrityksellänne on vuoden aikana useampia laskusaatavia perittävänä, suosittelemme hyödyntämään vuosisopimusasiakkaan edut.

Perintäpalvelun hyödyt yrityksellenne

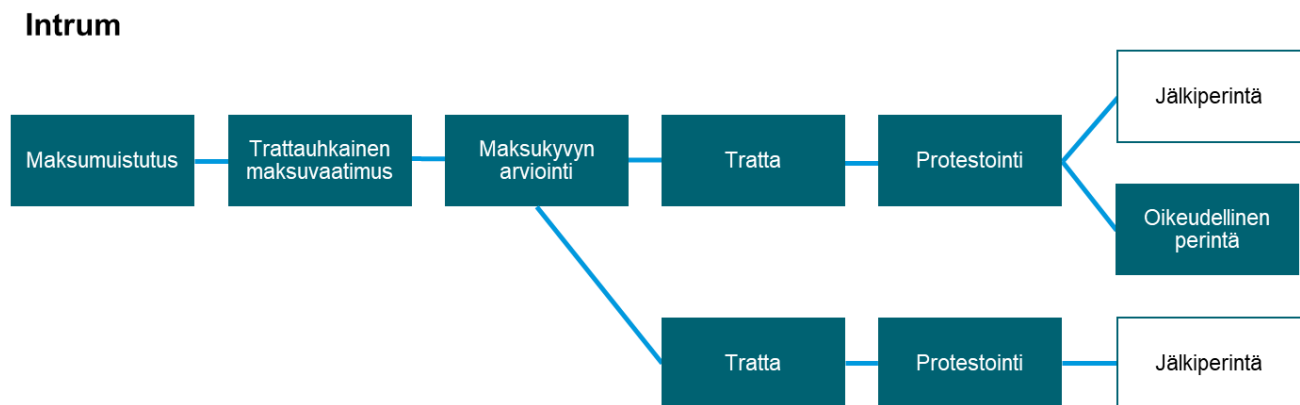
- ✓ Helppo ja nopea perinnän aloitus
- ✓ Mitä varhaisemmassa vaiheessa perintätoimet aloitetaan, sitä varmemmin saatava saadaan kotiutettua
- ✓ Yrityksenne henkilökunta voi keskittyä ydinliiketoimintaanne
- ✓ Tukee yrityksenne strategian mukaista luottopoliittikkaa
- ✓ Nopeuttaa rahankiertoa
- ✓ Säästää aikaa ja kustannuksia
- ✓ Käytössänne on markkinoiden tehokkain perintäprosessi, joka perustuu markkinoiden laajimpaan ja ajantasaisimpaan tietoon asiakkaiden maksukäyttäytymisestä
- ✓ Asiakaspalvelussamme kuunnellaan aidosti ja palvellaan inhimillisesti
- ✓ Palvelumme toimivat myös verkossa – te ja asiakkaanne voitte asioida kanssamme juuri silloin kun teille sopii

1. Pikaperinnän prosessikuvaus

Alla olevaan kuvaan olemme kuvanneet kuluttajasaatavien pikaperintäprosessin.



Alla olevaan kuvaan olemme kuvanneet yrityssaatavien trattaprosessin.



2. Perittävän laskun siirto Intrumille

Pikaperintäpalvelussa voitte toimittaa yhden riidattoman saatavan Intrumille perittäväksi. Siirtäessänne laskun Intrumille yrityksenne vastaa siitä, että lasku on riidaton ja siten perimiskelpoinen. Toimeksianto voidaan toimittaa Intrumille verkossa joko liittämällä kuvan laskusta tai täyttämällä sen tiedot lomakkeelle. Lomakkeella pyydämme teitä ilmoittamaan kaikki perintää varten tarvittavat tiedot, kuten asiakkaan yksilöintitiedot (nimi, henkilö-/y-tunnus, laskutusosoite) sekä tiedot laskuista (summa, päiväys, numero, maksuehdot ja saatavan peruste). Toimeksiannon lähettämiseksi teidän ei tarvitse rekisteröityä eikä erillisiä tunnuksia tarvita.

3. Maksusta muistuttaminen

Lähetämme asiakkaallenne tarvittaessa yhden maksumuistutuksen kirjeitse. Toimeksiantoa jättäessänne kysymme, onko laskusta jo lähetetty muistutus vai lähetämmekö me sen. Maksumuistutusta koskevat yhteydenotot ohjautuvat Intrumille.

4. Vapaaehtoinen perintä

Vapaaehtoisen perinnän tavoitteena on saada asiakas suorittamaan saatava kokonaisuudessaan joko kertasuorituksena tai maksusopimuksella. Vapaaehtoinen perintä alkaa maksuvaatimuksen lähettämällä asiakkaallenne. Vapaaehtoisen perinnän keinoja ovat kirje-, puhelin- ja trattaperintä. Käytössämme on lukuisia tehokkaita ja ystävällisiä eri toimialoille räätälöityjä perintäkirjeitä, jotka täyttävät lain, hyvän perintätavan ja Intrumin ylivertaisen asiakaspalvelun periaatteet. Voimme lähettää perintäkirjeet asiakkaillenne joko suomeksi, ruotsiksi tai englanniksi. Lisäksi asiakas voi pyytää perintäkirjeet myös sähköpostitse.

Yritysassiakkaiden perinnässä hyödynnämme julkisuusuhkaista maksuvaatimusta eli trattaa. Mikäli yritysasiakas ei maksa saamaansa trattaa, tratta voidaan protestoida, jolloin yritysasiakkaan luottotietoihin aiheutuu maksuhäiriömerkintä. Trattaa voidaan käyttää vain saatavan ollessa riidaton.

Asiakas voi tehdä maksusopimuksen olemalla meihin yhteydessä joko puhelimitse, sähköpostitse tai Oma Intrum -verkkopalvelun kautta. Arvioimme tapauskohtaisesti maksusopimuksen kohtuullisuutta ja realistisuutta asiakkaan olosuhteisiin nähden ja pyrimme aina saavuttamaan sovinnollisen ratkaisun jolla saatava kotiutuu mahdollisimman nopeasti. Seuraamme maksusopimuksen toteutumista ja jatkamme perintätoimenpiteitä välittömästi, mikäli sopimuksen mukainen maksuerä jää maksamatta.

Mikäli asiakas ei maksa saatavaa tai sovi maksusuunnitelmaa vapaaehtoisen perinnän aikana, arvioimme parhaat jatkotoimenpiteet hyödyntämällä laajasti liiketoimintamme tietoja asiakkaiden maksukyvyistä.

Yrityksenne voi seurata perinnän etenemistä helposti Intrum Web -verkkopalvelun kautta. Tilitämme perityt varat viikoittain yrityksenne tilille. Tilitysraportit ovat saatavilla Intrum Web -verkkopalvelussa. Mikäli asiakas maksaa perintään siirretyn laskun yrityksellenne, riittää että ilmoitatte siitä meille Intrum Web -verkkopalvelussa tai muulla sopimallamme tavalla. Ilmoitattehan tässä yhteydessä meille asiakkaan maksupäivän.

Mikäli asiakas riitauttaa saatavan, keskeytämme perintätoimet kunnes reklamaatio on selvitetty.

5. Riitautus vapaaehtoisessa perinnässä

Vapaaehtoista perintää ei perintälain mukaan saa jatkaa, jos asiakas kiistää maksuvelvollisuutensa eikä kiistäminen ole selvästi perusteetonta. Mikäli asiakas kiistää saatavan, ilmoitamme siitä teille ja sovimme kanssanne jatkotoimenpiteistä. Riitaisuuden jatkoselvittely tehdään erikseen sovittaessa tuntiveloitusperusteisena lakimiestyönä.

6. Oikeudellinen perintä

Mikäli saatava ei tule maksetuksi vapaaehtoisessa perinnässä, selvitämme asiakkaan maksukyvyyn ja jatkamme perintää tarvittaessa oikeusteitse. Sovimme yrityksenne kanssa erikseen oikeudellisen perinnän aloittamisesta. Mikäli oikeudellinen perintä ei ole kannattavaa esimerkiksi asiakkaan heikon maksukyvyyn vuoksi, suosittelemme saatavan kirjaamista luottotappioksi ja saatavan perintää voidaan jatkaa jälkiperinnän keinoin.

Huomattavan suuri tai riitautettu saatava voidaan siirtää Intrumin Lakiasioihin lakimiehen erityistoimenpiteitä varten. Lakimiestyöstä veloitetaan hinnaston mukaisesti ja siitä sovimme kanssanne erikseen.

Vastaamme kaikesta yhteydenpidosta tuomioistuimiin ja ulosottoviranomaisiin.

7. Jälkiperintä

Jälkiperintä on luottotappioksi suositellun saatavan aktiivista perintää aina siihen saakka, kunnes saatava maksetaan tai se vanhenee.

Jälkiperinnän toimenpiteet perustuvat asiakkaan maksukyvyssä tapahtuviin muutoksiin, joita seuraamme säännöllisesti. Olemme aktiivisesti yhteydessä asiakkaaseen kun hänen maksukykynsä paranee. Tavoitteenamme on sitouttaa hänet maksamaan saatava vapaaehtoisesti (kirjeperintä, puhelinperintä, maksusopimukset) tai oikeudellisen perinnän keinoin (haastehakemukset ja ulosotto). Jälkiperinnässä huolehdimme saatavan vanhentumisen katkaisemisesta muistuttamalla asiakasta säännöllisesti.

8. Konkurssit, velkajärjestelyt ja yrityssaneeraukset

Asiakkaan konkurssi-, velkajärjestely- tai yrityssaneeraustilanteessa sovimme jatkotoimenpiteistä kanssanne tapauskohtaisesti erikseen.

9. Asiakaspalvelu

Kaikki perinnässä olevia asioita koskevat yhteydenotot asiakkailta keskitetään Intrumiin. Intrumin koulutetut palveluneuvojat hoitavat asiakkaan yhteydenottoja kaikissa kanavissa.

Palveluumme sisältyy Intrumin ylivertainen asiakaspalvelu puhelimitse maanantaista perjantaihin klo 7.30–20 ja lauantaisin klo 9-16 sekä sähköpostitse 24 tunnin vasteajalla. Perintäasioissa asiakkaillanne on käytössä Oma Intrum -verkkopalvelu, joka on avoinna ympäri vuorokauden. Pidätämme oikeuden palveluaikojen muutoksiin esimerkiksi kesäaikaan ja pyhäpäivinä. Palvelemme asiakkaitanne suomeksi, ruotsiksi sekä englanniksi. Puhelinpalvelusta veloitetaan asiakkaalta normaali paikallis-/matkapuhelinmaksu.

Ylivertaisen asiakaspalvelumme perusperiaatteet ovat vastuunotto ja asian hoitaminen kerralla kuntoon, selkeys ja ymmärrettävyys sekä inhimillisyys jokaisessa asiakaskohtamisessa. Kaikki Intrumille tulevat asiakaspalvelupuhelut nauhoitetaan. Nauhoitteita käytetään asiakaspalvelun laadun arvioimiseksi ja varmistamiseksi sekä rekламаatio-tilanteissa asian selvittämiseksi. Valmennamme asiakaspalvelijoitamme jatkuvasti ylivertaisen asiakaskokemuksen varmistamiseksi. Mittaamme asiakaskokemusta ja asiakkaiden tyytyväisyyttä puhelinasiakaspalveluumme NPS- (net promoter score) sekä FCR-mittareilla (first contact resolution).

10. Intrum Web -verkkopalvelu ja raportointi

Yrityksellänne on pääsy Intrum Web -verkkopalveluumme ympäri vuorokauden, pois lukien etukäteen ilmoitetut huoltokatkot. Intrum Web toimii ensisijaisena yhteydenotto- ja tiedotuskanavanamme ja sen kautta voitte seurata perintätoimeksiannon etenemistä. Henkilökohtaiset käyttäjätunnukset Intrum Webiin toimitetaan teille sähköpostitse.

Intrum Web -verkkopalvelussa voitte

- ilmoittaa suoraanmaksuista, eli asiakkaan yrityksellenne maksamista perintään jo siirretyistä laskuista
- ilmoittaa hyvityslaskuista ja lisäsaatavista koskien perintään siirrettyjä laskuja
- lähettää ja vastaanottaa viestejä
- tulostaa raportteja ja tilastoja