



» KOMMUNÖVERGRIPANDE STYRDOKUMENT

Policy för fakturering och kravhantering

Version 2.1

Styrdokumentets data

Beslutad av:	Kommunfullmäktige
Beslutsdatum och paragraf:	2023-04-17, § 41
Diarienummer:	KS2023/80
Giltighetstid:	2029-04-01
Dokumentansvarig:	Ekonomichef
För revidering ansvarar:	Ekonomichef
För uppföljning och tidplan för denna ansvarar:	Ekonomichef

Innehåll

1. Inledning	3
1.1 Policyns syfte	3
2. Policy för fakturering	3
2.1 Kundregistret	3
2.2 Fakturering	3
2.2.1 Fakturans uppgifter	3
2.2.2 Makulering/kreditering av fordran	4
2.3 Påminnelse	4
2.4 Räntefakturering	5
3. Anstånd och avbetalningsplan med Sandvikens kommun	5
3.1 Anstånd	5
3.2 Avbetalningsplaner	5
4. Policy för kravhantering	5
4.1 Inkasso	5
4.2 Återkallande från inkasso	6
4.3 Anstånd och avbetalningsplaner vid inkasso	6
4.3.1 Anstånd och avbetalningsplaner vid inkassokrav	6
4.3.2 Avbetalningsplan för ärenden i efterbevakning hos inkasso	6
4.4 Ackord	6
4.5 Rättsliga åtgärder	6
4.5.1 Betalningsföreläggande	6
5. Osäkra fordringar/kundförluster	6
5.1 Hantering av kundförluster/avskrivning av fordran	6
5.1.1 Avskrivningar från kundreskontran utan efterbevakning/långtidsbevakning	7
5.1.2 Avskrivningar med efterbevakning/långtidsbevakning	7
6. Bevakning	7
7. Betalningar	7
7.1 Överbetalningar/Ospecificerade inbetalningar	7
7.2 Återbetalningar via kundreskontra	8
7.2.1 Returer	8
8. Uppföljning	8
9. Minibelopp	8

1. Inledning

1.1 Policyns syfte

Fakturering och kravhantering är en viktig del i kommunens verksamhet. För att uppnå ett gott resultat måste alla som arbetar med fakturering samarbeta utifrån ett gemensamt regelverk. Endast undantag för verksamhetsspecifika delar som ev. kan finnas i resp. verksamhetsbeslut.

Syftet med Policyn är att skapa ett enhetligt arbete, ett verktyg för det dagliga arbetet gällande fakturering och kravhantering. Detta för att kunna uppnå effektivare fakturerings- och kravhanteringsrutiner men även för att alla kommuninvånare ska behandlas likvärdigt och för att kommunen ska kunna följa Kommunallagen (2017:725). Kunden ska ha skälig tid till att anmäla om hen har några invändningar mot fordran eller för att hinna betala sin fordran.

2. Policy för fakturering

2.1 Kundregistret

Nämnderna ansvarar för information i kundregistret är korrekt vid fakturering. Respektive försystemägare ansvarar för information i sina försystemregister och referensregister. Ekonomikontoret ansvarar för underhåll av kundregistret.

Godkännande av nya manuellt upplagda kunder sker på ekonomikontoret.

2.2 Fakturering

Fakturan skall sändas till kunden så fort presentationen/tjänsten utförts eller i nära anslutning till denna. Sandvikens kommun kundfakturerar två gånger per vecka.

2.2.1 Fakturans uppgifter

På fakturan skall följande uppgifter anges:

1. Fullständiga uppgifter om kund/abonment. Vid ev. annan beställare än fakturamottagaren ska uppgifter om beställaren framgå
2. Avsändare
3. Momsregistreringsnummer
4. Uppgift om F-skattebevis
5. Kommunens organisationsnummer
6. Fakturanummer
7. Fakturadatum, när fakturan framställdes
8. Namn och telefonnummer till person eller annan telefonsupport som kan besvara eller koppla frågor rörande fakturan

9. Referensuppgifter vid fakturering till företag
10. Fakturabelopp brutto och netto
11. Specifikation på vara och tjänst
12. Debiterad moms
13. Förfallodag, den dag fakturan senast ska vara betald
14. IBAN-nummer
15. Swift adress

På inbetalningskortet måste uppgifter finnas om:

16. Betalningsmottagare
17. Plusgiro
18. Fakturanummer/OCR-nummer
19. Avsändare
20. Belopp

2.2.2 Makulering/kreditering av fordran

Beslut om makulering av fordran tas av fakturerad nämnd och verkställs av ekonomikontoret. Makulering görs endast då en felaktig fakturering gjorts. Vanligen följs denna åtgärd upp med en ny riktig fakturering. Makulering styrks med signerat underlag som skickas/mailas in till ekonomikontoret. Orsak skall alltid anges vid makulering av fordran. Fordringar som har gått till inkassobolag ska först återkallas från inkasso innan makuleringen kan göras, se vidare inkassorutin.

Alternativt kan den felaktiga fordran krediteras. Kreditfaktura skickas ut till kunden med några få undantag som gäller kvittning av autogirofaktura. Fordran som krediteras måste återkallas från inkasso, se vidare rutin för inkassohantering.

Viktigt att makulering eller kreditering görs i samförstånd med kunden.

Grundregeln är att felaktiga fakturor till privatpersoner makuleras/kvittas och felaktiga fakturor till företag krediteras.

2.3 Påminnelse

Respittiden innan påminnelse skapas är 5 dagar efter fakturans förfallodag. På påminnelsen debiteras ränta enligt räntelagen (1975:635), samt att det anges att fordran överförs till inkasso om inte betalning sker inom 10 dagar. En påminnelseavgift på 60 kr kan påföras påminnelsen om detta är berättigat. Minimibelopp på ursprungsfakturan ska vara 100 kronor för att påminnelse ska skickas ut.

2.4 Ränfefakturering

Kommunen tillämpar inkassoföretag som fakturerar lagstadgad ränta 8% + referensränta från fakturans förfallodag.

3. Anstånd och avbetalningsplan med Sandvikens kommun

Om fakturan inte kan betalas på förfallodagen kan anstånd medges eller avbetalningsplan upprättas.

3.1 Anstånd

Viktigt att kunden blir informerad om att grundförfallodagen kvarstår när anstånd beviljas.

Förfallodagen ska som regel aldrig flyttas. Endast undantaget om vi har skickat fakturan med fel adress.

Anstånd beviljas i max 3 månader från fakturans förfallodag. Fakturan går direkt till inkasso om kunden inte betalat när anståndsdatumet passerat. Anstånd beviljas av ekonomikontoret och är avgiftsfritt för kunden.

3.2 Avbetalningsplaner

Avbetalningsplaner med Sandvikens kommun godkänns av ekonomikontoret. Avbetalningsplanerna beviljas i max 18 månader från fakturans förfalldatum och beroende på fordrans storlek. Lägsta avbetalningsbelopp är 200 kronor per månad.

Dröjsmålsräntan debiteras från fakturans förfallodag till slutbetalningen. Uppläggnings och avikostnader tillkommer enligt nedan:

- Uppläggningsavgift, engångskostnad 170kr.
- Serviceavgift, månadskostnad 60kr
- Lagstadgad ränta 8% + referensränta.

Om kunden inte betalar enligt överenskommen plan, överförs fakturan till inkasso där hela skulden förfaller till omedelbar betalning.

4. Policy för kravhantering

Kravprocessen sköts av anlitat inkassoföretag som ansvarar för inkassokravet, ansöker vidare till kronofogdemyndigheten om fakturan/fakturorna fortfarande är obetalda och ansvarar för korttids- eller långtidsbevakning av obetalda fakturor.

4.1 Inkasso

Förvaltningarna ansvarar för frågor och kontakt med inkassobolaget rörande deras verksamhet. Den övergripande inkassoverksamheten sköts av ekonomikontoret.

Rutin inkassohantering

Har kunden inte betalat påminnelsen på den obetalda fakturan överlämnas ärendet till inkassoföretaget. Fakturan överförs till inkasso cirka 8 dagar efter förfallodatum. Inkassokravet skickas ut direkt från inkassoföretaget enligt deras rutiner, inkassokostnad och dröjsmålsränta tillkommer.

Undantag: Fordringar som inte skickas till inkasso

- *Fakturor till bolag i kommunkoncernen*
- *Dödsbon*
- *Egenavgifter från Individ och familjeomsorgsförvaltningen*

4.2 Återkallande från inkasso

Grundregeln är att alla fakturor som lämnats till inkasso ska betalas, inklusive kravkostnaderna samt påförd ränta. En faktura kan återkallas från inkasso av respektive verksamhet om fakturan är uppenbart felaktig och det föranleder en makulering. Eventuell annan återkallelse sker efter särskilt beslut, enligt respektive nämnds delegationsordning.

4.3 Anstånd och avbetalningsplaner vid inkasso

4.3.1 Anstånd och avbetalningsplaner vid inkassokrav

Inkassoföretaget har fritt rätt att bevilja anstånd och avbetalningsplaner med betalning på inkassoärenden från inkassokravets förfallodatum, enligt inkassoföretagets policy.

4.3.2 Avbetalningsplan för ärenden i efterbevakning hos inkasso

Inkassoföretaget har fritt mandat att bevilja amorteringsplan på ärenden som har överförts till efterbevakning enligt inkassoföretagets policy.

4.4 Ackord

Inkassoföretaget har fritt mandat att bevilja ackord på ärenden som har överförts till efterbevakning enligt inkassoföretagets policy.

4.5 Rättsliga åtgärder

4.5.1 Betalningsföreläggande

Handläggs och sköts av det anlitate inkassoföretaget.

5. Osäkra fordringar/kundförluster

Sandvikens kommun har avtal med inkassoleverantör som kontinuerligt bevakar fordringar som är överförda till långtidbevakning.

5.1 Hantering av kundförluster/avskrivning av fordran

Beslut om fordran ska avskrivas från kundreskontra tas av chefen för ekonomikontoret. Ekonomikontoret ansvarar för att ta fram underlag för fordringar som är klara för avskrivning från kundreskontra.

En individuell bedömning kan göras om kännedom finns att fordran skall skrivas av från reskontra. Underlag för avskrivning från kundreskontra skickas till ekonomikontoret och godkänns av chefen för ekonomikontoret.

Avskrivning från kundreskontra kan göras med eller utan efterbevakning/långtidsbevakning.

Kundfordringar som är äldre än ett år avskrivs i bokslut enligt försiktighetsprincipen.

5.1.1 Avskrivningar från kundreskontran utan efterbevakning/långtidsbevakning

Avskrivning utan efterbevakning används då kunden inte kommer att kunna betala i framtiden. Exempel är vid konkurs eller avseende dödsbo där medel saknas. Ärendet avslutas hos inkasso.

5.1.2 Avskrivningar med efterbevakning/långtidsbevakning

Avskrivning med efterbevakning görs i de fall där kunden inte har betalningsförmåga. Däremot kan förhållandena ändras i framtiden, exempelvis vid arv eller extra inkomster. Då kvarliggande fordran för efterbevakning hos inkassoföretaget.

När en faktura konstaterats som kundförlust blir den markerad som om den inte längre är en fordran, momsens återförs på moms-kontot och kundfordran minskas. Om en betalning av en faktura skulle inträffa efter att den är avskriven så bokförs den som en återvunnen kundförlust.

6. Bevakning

Efterbevakning/långtidsbevakning sköts av inkassoföretaget för kommunens räkning. Fordringar som inte skickats till inkasso bevakas av fakturerande nämnd.

7. Betalningar

Korrekt specificerad inbetalning avseende utsänd faktura registreras automatiskt på aktuell faktura.

7.1 Överbetalningar/Ospecificerade inbetalningar

En överbetalning kan flyttas till en obetald faktura som är förfallen eller till en ny faktura. Om kunden har flera skulder till Sandvikens kommun ska överbetalningen flyttas till den äldsta förfallna fakturan som inte har skickats till inkasso. Finns endast fakturor som gått till inkasso ska dessa fakturor betalas.

En överbetalning där kunden inte har några förfallna skulder till Sandvikens kommun återbetalas beloppet till kunden. Överbetalningar skall snarast möjligt återbetalas till kunden.

7.2 Återbetalningar via kundreskontra

Återbetalningar till privatpersoner sker till kundens konto eller via utbetalningskort.

Utbetalningar till företag betalas till plusgiro, bankgiro eller via utbetalningskort.

7.2.1 Returer

Återbetalningar som kommer i retur som ej inlöst reserveras och återbetalas på initiativ av kunden.

8. Uppföljning

Uppföljning av obetalda fakturor ska ske kontinuerligt av fakturerande nämnd.

Ekonomikontoret ansvarar för bevakning av alla lagändringar inom området.

9. Minibelopp

- Lägsta belopp för att inkassokrav ska sändas ut. 100 kr
- Lägsta belopp för återbetalning. 100 kr
- Lägsta belopp för att påminnelse skall sändas ut. 100 kr