

Riktlinjer för kredit- och kravverksamhet

Dokumentnamn: Riktlinjer för kredit- och kravverksamhet	
Dokumentansvarig: Ekonomifunktionen	Dokumentdatum: 2018-04-20
Godkänd av: Kommunstyrelsens arbetsutskott	Reviderad: [20XX-XX-XX]

Innehåll

1. Inledning.....	4
1.1 Syfte.....	4
1.2 Omfattning och mål.....	4
1.3 Ansvarsfördelning.....	4
1.4 Inledande sammanfattning	5
2. Kreditgivning.....	6
2.1 Kreditbedömning.....	6
2.2 Kunduppgifter vid kreditgivning.....	6
2.2.1 Fysisk person eller enskild firma	6
2.2.2 Juridisk person.....	7
2.3 Kreditupplysning	7
2.4 Säkerheter	7
2.5 Avbrytande av leveranser	8
3. Fakturering	8
3.1 Faktura.....	8
3.2 Betalningsvillkor, faktureringsavgifter och dröjsmålsränta	8
3.3 Bestridande av faktura och kreditfakturor.....	9
3.4 Lönefordringar.....	9
4. Anstånd och avbetalningsplan	9
4.1 Anstånd	9
4.2 Avbetalningsplan	10
4.3 Anstånd och avbetalningsplan vid myndighetsutövning	10

5. Betalningspåminnelse och kravhantering.....	11
5.1 Betalningspåminnelse	11
5.2 Inkassoåtgärder.....	11
5.3 Bestridande av betalningsföreläggande.....	12
5.4 Regler för kostnader.....	12
5.5 Långtidsbevakning och preskription	12
5.6 Bevakning vid konkurs.....	13
5.7 Tystnadsplikt och sekretess.....	13
6. Nedskrivning av kundfordran	14
7. Skuldsanering och ackord.....	14

1. Inledning

1.1 Syfte

Syftet med dessa riktlinjer är att säkerställa att kommunens kredit- och kravverksamhet följer gällande lagstiftning och god inkassosed, samt att minska kommunens risk för kundförluster. Riktlinjerna är en del av kommunens interna kontroll vars syfte är att kvalitetssäkra resursanvändningen i kommunens verksamheter.

1.2 Omfattning och mål

Riktlinjerna ska följas av samtliga kreditgivande verksamheter inom Umeå kommun och är utformade som ett ramverk för att ge en korrekt, effektiv och enhetlig kredit- och kravhantering. Utgångspunkt för riktlinjerna är att fullständigt levererade varor/tjänster, som debiterats till rätt pris, ska betalas av kunden.

Umeå kommuns mål med dessa riktlinjer är att

- alla kommunens kunder ska behandlas lika
- förebygga kundförluster inom kommunen
- kredit- och kravverksamheten i kommunen bedrivs i enlighet med gällande lagar och förordningar
- minimera kostnader genom en effektiv kredit- och kravverksamhet.

1.3 Ansvarsfördelning

Umeå kommun ansvarar som juridisk person för all kredit- och kravverksamhet i kommunen. Kommunstyrelsen har det yttersta ansvaret för den kredit- och kravverksamhet som bedrivs inom kommunen och därmed det övergripande ansvaret för dessa riktlinjer. Ansvar för den interna kontrollen delegeras av kommunstyrelsen till kommunens nämnder.

Centrala ekonomifunktionen ansvarar för förvaltning av detta dokument och har även det övergripande verkställande ansvaret för kommunens kredit- och kravverksamhet. Centrala ekonomifunktionen ansvarar även för kommunens kundreskontra, kundregister och kundfakturor.

Ansvar för att riktlinjerna i detta dokument efterföljs ligger på berörda ledare och medarbetare. De ledare som ansvarar för en verksamhet som levererar kommunala varor och/eller tjänster ansvarar för att rutiner utformas i enlighet med dessa riktlinjer.

Riktlinjerna ska styra handläggningen av alla kreditärenden. Undantag och olika bedömningssituationer kan dock förekomma och avgörs då av respektive verksamhet.

Verksamheterna har den direkta kundkontakten vid upprättandet av debiteringsunderlag och ska utföra kreditbedömningar i enlighet med detta dokument. Ansvaret för uppgifternas riktighet vid beställning och registrering av ny kund åligger verksamheterna. Fakturering sköts av respektive verksamhet.

Kredit- och kravverksamhetens kvalitet följs upp av verksamheterna och centrala ekonomifunktionen som en del i den interna kontrollen.

1.4 Inledande sammanfattning

Riktlinjerna ska ligga till grund för all handläggning av kredit- och kravverksamhet inom kommunen.

Umeå kommun ska

- verka för att kundregistret innehåller uppgifter som med säkerhet identifierar kunden med hjälp av personnummer eller organisationsnummer
- behandla kunduppgifter med hänsyn taget till den personliga integriteten och med beaktande av de regler som finns för sekretess och tystnadsplikt
- arbeta med att förebygga risken för kundförluster genom aktiva kreditbedömningar enligt fastställd rutin
- vid bedömning av risk för kundförlust ta hänsyn till kundens tidigare agerande i förhållande till gällande avtal och betalningsvillkor
- utan dröjsmål och med korrekt information om grunden för vår fordran besvara kundens invändningar mot beslut eller åtgärd
- avbryta leverans av vara eller tjänst i syfte att minimera risken för kundförluster, avbrytande ska ske om grund för detta föreligger enligt lag, avtal eller taxa
- skriftligen upprätta avbetalningsplan om den sträcker sig längre än tre månader
- bevilja anstånd vid bedömning att möjlighet till betalning ökar
- utan dröjsmål sända ut betalningspåminnelse för obestridda förfallna fordringar
- vid utebliven betalning efter påminnelse vidarebefordra ärendet för inkassohantering.

2. Kreditgivning

2.1 Kreditbedömning

Före kreditgivning ska kundens kreditvärdighet bedömas. Omfattningen anpassas efter kreditbeloppets storlek, typ av kund och leverans. Vid kreditgivning ska kontroll i första hand ske mot kommunens kundreskontra. Detta för att kontrollera om kunden finns registrerad och har skulder till kommunen. Upprepade sena betalningar eller inkassoåtgärder ska leda till omprövning av kundens kreditvärdighet. Bedöms det nödvändigt ska kreditupplysning inhämtas från extern part.

2.2 Kunduppgifter vid kreditgivning

Personnummer och organisationsnummer är en förutsättning för att identifiera gäldenären och ska alltid inhämtas vid kreditgivning. Den verksamhet inom kommunen som levererar en vara eller tjänst ansvarar för att uppgifter enligt nedan inhämtas, fakturaunderlag upprättas och att kreditbedömning görs vid behov. Enligt reglerna för inkassoverksamhet får inte inkassokrav skickas till en gäldenär som inte kan identifieras.

2.2.1 Fysisk person eller enskild firma

Uppgifter som ska inhämtas om kunden:

- fullständigt namn
- personnummer (privatperson över 18 år eller innehavare av enskild firma)
- fullständig adress
- eventuellt telefonnummer

Fysisk person, eller enskild näringsidkare, ska kunna styrka sin identitet med legitimation.

Är mottagaren av vara eller tjänst minderårig ska förälder, vårdnadshavare eller förmyndare registreras som kund tillsammans med uppgifter om den minderåriga.

2.2.2 Juridisk person

Uppgifter som ska inhämtas om kunden:

- fullständigt namn (det registrerade namnet)
- associationsform (AB, HB, KB, Brf, ekonomisk förening etc.)
- organisationsnummer
- fullständig adress
- kontaktpersonens namn
- eventuellt referensnummer
- eventuellt telefonnummer

Om organisationsnumret ändras ska alltid ett nytt avtal tecknas, eftersom det då handlar om en ny juridisk person. Företagsnamnet kan däremot ändras utan att det påverkar bolagets identitet.

2.3 Kreditupplysning

Den verksamhet som levererar en vara eller tjänst ansvarar för att kreditupplysning inhämtas i de fall detta bedöms som nödvändigt. I normalfallet görs inte detta om det gäller privatpersoner. Om det på objektiva grunder kan fastställas att kunden inte kommer att kunna fullgöra sina betalningsförpliktelser, ska fullgod säkerhet övervägas. Begränsning i möjligheten att kräva säkerhet kan finnas i lagstiftning, allmänna regler eller avtal.

Vid myndighetsutövning kan kreditprövningen undantas i de fall då kommunen är leveransskyldig, dock ska obligatoriska uppgifter om kunden införas i enlighet med dessa riktlinjer.

2.4 Säkerheter

Om kreditbedömning visar att säkerhet bör krävas ska kommunen som huvudregel begära förskottsbetalning som säkerhet för leverans. Detta sker genom att hela eller delar av beloppet för en beställning är bokförd på kommunens bankkonto innan tjänst eller leverans påbörjas. Vid bedömning att annan säkerhet än förskottsbetalning krävs hanteras det av respektive verksamhet. Exempel på andra säkerheter är bankgaranti, borgen och pantbrev.

2.5 Avbrytande av leveranser

Medarbetare som arbetar med fakturering och kreditgivning ska vara uppmärksamma på tecken som kan leda till att kund hamnar i obestånd. Vanliga signaler kan vara

- när antalet kreditdagar utöver angivna betalningsvillkor ofta överskrids
- begäran om anstånd med betalning
- delbetalningar utan kommunens godkännande
- utebliven betalning på avtalad avbetalningsplan.

Om kunden bryter mot gällande leveransavtal ska Umeå kommun överväga avbrytande av leverans. Om avbrytande blir aktuellt ska meddelande om detta utsändas till kund.

Kommunen har dock lagstadgad skyldighet att tillhandahålla vissa tjänster varför åtgärder vid den typen av fordringar ska kombineras med individuellt hänsynstagande. Nämnd som ansvarar för verksamhet där särskild lagreglering föreligger ansvarar för och ska upprätta rutinbeskrivning för varje sådan rutin.

3. Fakturering

3.1 Faktura

Vid kreditförsäljning är fakturan underlag för betalning. Beställningsunderlag och avtal styr vad som ska anges på fakturan. Fordran på kunden uppstår vid beställningstillfället, inte vid faktureringstillfället.

Vid avtalsfakturering enligt omsorgsavtal, hyreskontrakt och liknande använder kommunen attesterat och undertecknat avtal eller biståndsbeslut som underlag för fakturering. I dessa fall utgör avtalet eller biståndsbeslutet underlag för samtliga fakturor till dess att avtalet upphör i enlighet med de villkor som anges i avtalet eller biståndsbeslutet.

Fakturan ska innehålla tydliga uppgifter om förfallodag och betalsätt. Av fakturan ska även framgå att försenad betalning kan medföra debitering av dröjsmålsränta och förseningsavgifter enligt gällande lagstiftning.

3.2 Betalningsvillkor, faktureringsavgifter och dröjsmålsränta

Kommunens betalningsvillkor ska alltid framgå i det avtal som ingås med kunden.

Betalningsvillkoren fastställs av kommunen om inte annat har avtalats. Kommunen debiterar inte faktureringsavgifter om detta inte särskilt har avtalats. Betalningen till kommunen ska vara gjord senast det datum som anges i betalningsvillkoret på fakturan.

Dröjsmålsränta debiteras vid förfallen fordran enligt räntelag (1975:635). Ett undantag är fordran avseende löneskulder, där dröjsmålsränta endast debiteras när överenskommen tidpunkt för eventuell avbetalning inte följs. Förfallen räntefaktura drivs in genom samma inkassoprocess som för övriga fakturor. Dröjsmålsränta utgår från och med dagen efter fakturans förfallodag. Ränta löper till och med slutbetalningens bokföringsdag.

Centrala ekonomifunktionen ansvarar för kommunens räntefakturering. Räntefaktura skickas ut efter erhållen betalning från gäldenären.

3.3 Bestridande av faktura och kreditfakturor

Om kund bestrider en faktura ska bestridandet behandlas av den verksamhet som ställt ut fakturan. Verksamheten ska informera kunden om grunden för kommunens fordran alternativt ge besked om att ärendet utreds eller omprövas. Verksamheten meddelar centrala ekonomifunktionen om fakturan ska spärras för inkassoåtgärder medan utredning pågår. Eventuella rättelser genom kreditering ska göras av verksamheten så fort som möjligt. Kreditfaktura kan användas som underlag för återbetalning förutsatt att kunden inte har några övriga skulder till kommunen.

3.4 Lönefordringar

Rätten att kvitta lönefordringar regleras i lagar och avtal. I första hand ska kommunen sträva efter en överenskommelse med den anställde, att via en fullmakt dra det felaktigt utbetalda beloppet från den anställdes bankkonto. I de fall fullmakt inte erhålls skickas en faktura på lönefordringen. Ansvar för hanteringen av lönefordringar ligger hos kommunens personalavdelning.

4. Anstånd och avbetalningsplan

4.1 Anstånd

Anstånd beviljas av verksamheterna eller centrala ekonomifunktionen i de fall där det bedöms att kommunens möjlighet att erhålla betalning ökar. Anstånd beviljas normalt inte längre än tre månader från fakturans förfallodag. Gäller begäran om anstånd ett dödsbo beviljas anstånd i fyra månader från fakturans förfallodag. Har anstånd beviljats ska betalning ske vid ett och samma tillfälle.

4.2 Avbetalningsplan

Avbetalningsplan beviljas av verksamheterna eller centrala ekonomifunktionen i de fall då det bedöms att kommunens möjlighet att erhålla betalning ökar. Avbetalningsplan ska upprättas skriftligen om den överstiger tre månader, den ska visa överenskomna villkor samt undertecknas av kunden i form av gäldenär. Avbetalningsplan bör inte överstiga 12 månaders löptid. Dröjsmålsränta debiteras från ursprunglig förfallodag tills full betalning sker.

Avbetalningsplan från Umeå kommun ska innehålla

- borgenärens namn (Umeå kommun)
- information om vad fordran avser
- kapitalbelopp
- antalet delbetalningstillfällen
- belopp per delbetalning
- tidpunkt för delbetalningar
- upplysning om att ränta faktureras efter slutbetalning
- räntesats enligt räntelag (1975:635)
- information om att hela beloppet förfaller till omedelbar betalning och att skulden riskerar att gå vidare för inkassohantering om avbetalningsplanen inte följs.

4.3 Anstånd och avbetalningsplan vid myndighetsutövning

Gäller ärendet myndighetsutövning beviljas anstånd eller avbetalningsplan av berörd verksamhet. Verksamheten ska informera centrala ekonomifunktionen om villkor för anstånd eller avbetalningsplan. Centrala ekonomifunktionen ansvarar för upprättandet av avbetalningsplanen. I övrigt gäller ovanstående regler (enligt 4.1 och 4.2).

5. Betalningspåminnelse och kravhantering

5.1 Betalningspåminnelse

Betalningspåminnelse skickas när fakturan förfallit till betalning. Avgifter debiteras enligt lag (1981:739) om ersättning för inkassokostnader.

Betalningspåminnelsen ska ange

- vilken fordran som avses genom angivande av fakturanummer
- förfallet belopp
- upplupen ränta och gällande räntesats
- fakturadatum
- förfalldatum
- eventuell påminnelseavgift
- information om inkassoåtgärder.

Som borgenär har Umeå kommun ingen skyldighet att skicka en betalningspåminnelse utan kan direkt efter förfalldagen skicka ett inkassokrav på sin fordran samt yrka ersättning enligt lag (1981:739) om ersättning för inkassokostnader.

5.2 Inkassoåtgärder

Krav- och inkassoförfarandet inleds vid utebliven betalning från gäldenären och ska bedrivas enligt god inkassosed, vilket innebär att

- gäldenären har informerats om betalningsanspråket genom faktura eller annan avisering, före inkassoåtgärd
- gäldenären inte får vållas onödig skada eller olägenhet
- gäldenären inte får utsättas för otillbörlig påtryckning/inkassoåtgärd.

Har kommunen flera obetalda fordringar/fakturor mot en och samma gäldenär är det god inkassosed att samla dessa i ett och samma inkassokrav.

Inkassoåtgärder vidtas för att tillvarata kommunens rätt. Kommunen ska inte som påtryckningsmedel hota gäldenären med någon åtgärd som kommunen inte har för avsikt att genomföra, exempelvis vid konkursansökan, avbrytande av leverans eller rättsliga åtgärder.

Umeå kommun anlitar externt inkassobolag för indrivning av förfallna fordringar. Huvudregeln är att betalningsskyldigheten ska fastställas för alla fordringar. Inkassobolaget ansvarar för val av processform samt val av verkställighetsåtgärd. Undantag är avhysningar där kommunen avgör åtgärd.

Om en oriktig inkassoåtgärd får till följd att gäldenären noteras i kreditupplysningsregister, ska inkassobolaget snarast sända en rättelseframställan till de upplysningsföretag som finns upptagna på en särskild förteckning hos Datainspektionen.

5.3 Bestridande av betalningsföreläggande

Om gäldenären bestrider ansökan om betalningsföreläggande erhåller inkassobolaget ett föreläggande från Kronofogdemyndigheten att yttra sig över bestridandet. Inkassobolaget skickar då förfrågan till Umeå kommun som tar ställning till om ärendet ska överlämnas till tingsrätten eller återkallas. Om kommunen beslutar att gå vidare med ärendet begär inkassobolaget överlämnande till tingsrätten för handläggning som tvistemål. I de fall överlämnande begärs företräder inkassobolaget kommunen genom fullmakt från kommunjuristen.

5.4 Regler för kostnader

Enligt lag (1981:739) om ersättning för inkassokostnader med mera är gäldenär ersättningskyldig för följande kostnader:

- betalningspåminnelse
- inkassokrav
- upprättande av avbetalningsplan samt avtalad aviseringsavgift

Debitering ska ske av de avgifter samt arvoden som vid var tid gällande lagar och förordningar medger.

5.5 Långtidsbevakning och preskription

Om inkassoåtgärder med efterföljande rättsliga åtgärder inte leder till betalning och utmättningsbara tillgångar saknas ska fordran långtidsbevakas av inkassobolaget. Inkassobolaget ansvarar för och ska kontrollera att fastställelse samt preskriptionsbevakning sker för kommunens fordringar. Med preskription menas att borgenären på grund av fordrans ålder har förlorat sin rätt att utkräva den. Detta gäller även för den som gått i borgen för gäldenären.

Preskriptionstid räknas från den dag fordran kunnat göras gällande och är

- 10 år för skuldebrev samt fordringar mot näringsidkare
- 5 år för miljöavgifter som går under allmänna mål
- 3 år för fordran mot konsument
- 2 år för hyresfordringar.

Kommunen har rätt att leveransvägra tills skulden är betald, under förutsättning att annan lagstiftning inte strider mot detta, trots att preskription inträtt för fordran. Reglerna för preskription finns i preskriptionslag (1981:130).

Enligt Datainspektionen sker preskriptionsavbrott genom att

- gäldenären utfäster betalning, gör en betalning av ränta eller avbetalning eller på annat sätt erkänner fordringen gentemot borgenären
- gäldenären får ett skriftligt krav eller en skriftlig erinran rörande skulden från borgenären
- borgenären väcker talan mot gäldenären vid domstol, Kronofogdemyndigheten, konkursansökan eller offentligt ackord.

Ny preskriptionstid börjar löpa från tiden för avbrottet. Preskriptionsavbrott kan ske hur många gånger som helst. Alla åtgärder vid preskriptionsavbrott förutsätter att gäldenären har tagit del av borgenärens krav.

5.6 Bevakning vid konkurs

Centrala ekonomifunktionen ansvarar för kontroll och bevakning av konkurser. För de fordringar där inkassobolag anlits ansvarar ombudet för konkursbevakning.

5.7 Tystnadsplikt och sekretess

Umeå kommun får enligt offentlighets- och sekretesslag (2009:400) inte lämna ut ekonomisk eller annan information som kan leda till skada eller men för enskild person. Reglerna ska tolkas restriktivt. Sekretessen omfattar såväl skriftliga som muntliga uppgifter. Kan inte handläggaren avgöra om begärd information omfattas av sekretess/tystnadsplikt kontaktas kommunjuristen för bedömning om uppgifterna får lämnas ut eller inte. Upprättade restlängder är offentliga handlingar och ska därför inte innehålla sekretessbelagd information.

6. Nedskrivning av kundfordran

Centrala ekonomifunktionen ansvarar för rutinerna gällande bokföringsmässiga nedskrivningar. Nedskrivningarna ska uppta kundfordringar som inte betalats efter nio månader från fakturornas förfallodag och därmed bedöms vara osäkra. I samband med tertial- och årsbokslut överlämnas förslag på bokföringsmässiga nedskrivningar till verksamheterna som i sin tur tar beslut och attesterar underlagen enligt attestreglementet. Nedskrivningarna bokförs därefter av centrala ekonomifunktionen.

En bokföringsmässig nedskrivning av fordran innebär inte att kommunens fordran gentemot gäldenären förändras. En definitiv nedskrivning innebär däremot att kommunens fordran på gäldenären minskar eller upphör.

Definitiv nedskrivning görs vid

- skuldsanering
- avslut av dödsbo
- avslut av konkurs.

7. Skuldsanering och ackord

Umeå kommun godkänner alltid Kronofogdemyndighetens förfrågan om skuldsaneringsförslag. Endast i undantagsfall godkänns skuldsaneringsförslag som är upprättat utan Kronofogdemyndighetens inblandning. För att ett sådant förslag ska accepteras, krävs att samtliga borgenärer godkänner förslaget.

Ansvar för skuldsaneringsärenden samt eventuella godkännanden ligger på centrala ekonomifunktionen. I oklara fall kontaktas kommunjuristen.

Centrala ekonomifunktionen ansvarar för hantering av företagsrekonstruktionsärenden samt övriga ackordserbjudanden och ska begära godkännande av fakturerande verksamhet, acceptans ska ske med restriktivitet och försiktighet. Det formella beslutet ska fattas av kommunens redovisningschef.