

PRÍPADOVÁ ŠTÚDIA – ÚSPECH INKASNÉHO ODDELENIA

Dobrý pocit, že nie ste sami

„Na inkasné poplatky by vlastne ani nemalo dôjsť, pretože by nemali existovať nespoľahliví platcovia”, je presvedčený Patrick Andres, diplomovaný ekonóm a šéf špedície Günther Andres e.K. z Hanau. „V praxi tak ale bohužiaľ nefunguje. Nezriedka sa stáva, že sú faktúry dávno po splatnosti. A presne vtedy je užitočné využiť služby nezávislej inkasnej kancelárie. Tej sa totiž s veľkou pravdepodobnosťou podarí vybaviť inkasný prípad, tak nepríjemný pre poškodeného, v jeho prospech. Firmy by každopádne mali túto príležitosť zvážiť skôr, ako sa rozhodnú vydať sa na komplikovanú, dlhú a drahú cestu právneho uplatňovania svojich nárokov”, tvrdí skúsený firemný ekonóm.



Na poli nespoľahlivých obchodných partnerov zažil už Patrick Andres veľa. Riadi stredne veľkú špedíciu a v zasielaní tovaru a s tým spojenej organizácii sa vyzná veľmi dobre. Ak zvážime, koľko tovaru treba denne prepraviť, je okamžite jasné, že pri realizácii nemôže vždy všetko prebiehať celkom bezproblémovo. Stane sa, že i v serióznej firme niekedy nejaká faktúra zapadne, a nie je preto včas uhradená. Dôvodom toho môže byť napríklad skutočnosť, že nebol dôsledne dodržaný proces spracovania faktúr, že sa faktúra stratila vo veľkom množstve iných dokumentov alebo že sa oddelenia medzi sebou zle dohodovali.

Okrem toho existujú ešte takzvané „čierne ovce“, ktoré sa úmyselne chovajú nepoctivo a zaplatia až pod tlakom. A i keď také prípady nastávajú v pomere k celkovému objemu obchodov skôr výnimočne, možno v „najhoršom prípade“ využiť nezávislú inkasnú firmu, ktorá pomôže získať chýbajúce peniaze mimosúdnou cestou. Andres už využil služby najrôznejších inštitúcií, ako je Creditreform či iné inkasné spoločnosti a právnikov. Nakoniec sa však pred tromi rokmi rozhodol pre inkasný servis spoločnosti TimoCom Soft- und Hardware GmbH. Zákazníkom tejto düsseldorfskej firmy je už desať rokov.

Krátke cesty a rýchle odpovede

V TimoCom si Patrick Andres cení predovšetkým rýchle reakcie pri vyjasňovaní inkasných prípadov a odôvodňuje to takto: *„Je to dané jednak tým, že TimoCom je vďaka svojej burze nákladov a voľných vozidiel v centre udalostí a pozná ako národný, tak i medzinárodný trh v oblasti špedície. Okrem toho má TimoCom vďaka svojim zadávacím platformám v ruke silnú páku. Firma totiž môže nespoľahlivým platcom zakázať prístup k burze a to je prostriedok, ktorý veľmi dobre funguje i medzinárodne. Mnohé čierne ovce sú od využívania softvéru odradené dokonca už vopred a ani sa nesnažia stať sa členom burzy.“*

Silný v podávaní informácií

Okrem toho si Andres v TimoCom cení dobrú informovanosť a tiež nekomplikovaný postup pri vybavovaní inkasa. I tu existujú jasné pravidlá: len čo uplynie prvých 30 dní od splatnosti a dlžník bol bez úspechu upomínaný, ujme sa inkasného prípadu TimoCom, a to s oficiálnym úradným povolením. Zamestnanci düsseldorfskej spoločnosti potom poškodených zákazníkov v ich rodnom jazyku čo najskôr informujú, či možno s peniazmi ešte počítať. To im ušetrí rozhodnutie o zbytočných výdavkoch za právnikov a súdne konania. Aby začal byť TimoCom vo veci aktívny, musí poškodený zaslať formulár inkasného príkazu a príslušné doklady o preprave, medzi ktoré patrí kópia faktúry za uskutočnenú prepravnú službu, potvrdenie dodávky a upomienky. Andres o tom nadšene hovorí: *„Vyplnenie inkasného formulára je skoro pôžitok, pretože viem, že sa začne niečo diať a nikto ma nebude len utešovať, zatiaľ čo ostatné inštitúcie by s nespoľahlivým, platcom ešte najskôr diskutovali. To je potom len strata času, čo môže byť pre vlastné podnikanie likvidačné.“*

Príslušný formulár s príkazom na inkaso si zákazníci môžu stiahnuť na www.timocom.sk v rubrike Bezpečnosť v časti TC Cash Care. Alebo stačí zadať slovo „Inkaso“ do vyhľadávacieho poľa vpravo hore. Počas celého procesu vybavovania inkasa je potom TimoCom s poškodeným v úzkom kontakte.



Dobrý pomer ceny a výkonu

Výsledok je pre Patricka Andresa veľmi pozitívny: „Inkasný servis firmy TimoCom považujem za takmer perfektný. Úspešnosť je vysoká, komunikácia inkasného oddelenia je príkladná a pomer ceny a výkonu je na národnej i medzinárodnej úrovni v poriadku.“

TimoCom si za spracovanie jedného inkasného príkazu účtuje základný poplatok vo výške iba 12,50 euro. Ak sa podarí inkaso vybaviť úspešne, a to sa v roku 2010 podarilo v 85,5% všetkých prípadoch, započíta sa tento manipulačný poplatok do odmeny za úspešnú realizáciu inkasa. Táto odmena sa účtuje v súlade so zákonnými predpismi zákona o úhradách právnych zástupcov (RVG), ktoré sú k dispozícii na <http://www.timocom.net/go/fees.pdf>.

Preventívne opatrenia proti nespoľahlivým obchodným partnerom

Pre Patricka Andresa je navyše rozhodujúce, že TimoCom svojim zákazníkom už vopred pomáha svojou vlastnou bezpečnostnou sieťou TC Secure. Jej súčasťou sú rozmanité bezpečnostné typy, ktoré sú uvedené na www.timocom.sk v rubrike „Bezpečnosť“. Cieľom je brániť sa proti nespoľahlivým platcom včas. Ak ide napríklad o prepravné firmy, potom pre ne platí zásadné pravidlo overiť si svojho zadávateľa. Firmy by mali skontrolovať, či faxové číslo resp. e-mailová adresa, z ktorej bola poslaná objednávka, súhlasí s adresou uvedenou v objednávke. Navyše si môžu vyžiadať informácie o bonite a ekonomickej situácii zadávateľa v inštitúciách ako je napr. Creditreform. Na internetových stránkach <http://www.orsr.sk/> okrem toho existuje možnosť skontrolovať, či uvedené identifikačné číslo súhlasí s obchodným menom spoločnosti. To sú len niektoré z mnohých preventívnych opatrení, ktoré umožnia získať istotu o obchodných partneroch. Ďalším a dobrým spôsobom zabezpečenia je tiež získanie informácií o správnosti zákazníckych údajov priamo prostredníctvom špeciálnej zákazníckej linky TimoCom Assist. Na telefónnej linke +420 477 05 99 71 sú Vám denne od pondelka do piatka od 8.00 hod. do 16.00 hod. k dispozícii zamestnanci hovoriaci Vaším materským jazykom, ktorí môžu porovnať údaje o príslušnom zákazníkovi TimoCom uvedené v objednávke s údajmi v databáze zákazníkov TimoCom.

I keď Patrick Andres spravidla vo svojej každodennej práci dodržiava všetky pravidlá, dôjde i napriek tomu vo veľmi výnimočných prípadoch k obchodom s nepoctivými zákazníkmi. Na túto tému hovorí: „Stopercentnú istotu nemáte nikdy, ale vďaka inkasnej kancelárii firmy TimoCom sa nám nakoniec podarí väčšinu obchodov vybaviť úspešne. Túto službu vrele a rád odporučím ďalej“.

Tlačový kontakt

Tim Muke

Manager Corporate Communication

TimoCom Soft- und Hardware GmbH

In der Steele 2

DE-40599 Düsseldorf

☎ +49 211 88 26 69 13

✉ +49 211 88 26 59 13

✉ tmuke@timocom.com

🌐 www.timocom.com