

KREDITPOLICY FÖR UDDEVALLA KOMMUN

Antagen av kommunfullmäktige den 8 december 1998, § 166 (tidigare krav-policy antagen den 7 april 1992, § 79, med tillägg och ändring i kommunstyrelsen den 20 december 1994, § 336 upphävs)

Innehållsförteckning

	Sid
1 Inledning	2
1.1 Omfattning och syfte	3
1.2 Inriktning	3
1.3 Dokument som styr kredit- och kravverksamheten	3
1.4 Ansvarsfördelning	4
2 Kreditbedömning	6
2.1 Kundidentifiering	6
2.2 Kundtyp	6
2.2.1 Offentliga kunder	7
2.2.2 Privata kunder	7
2.3 Säkerhet	8
3 Betalningsvillkor	8
3.1 Kredittid	9
3.2 Dröjsmålsränta	10
3.3 Avgifter	10
4 Fakturering	11
4.1 Faktureringsstid	11
4.2 Fakturans utformning	11
4.3 Kreditfakturor	12
5 Kravverksamheten	13
5.1 Kravrutin	13
5.1.1 Skriftlig betalningspåminnelse	13
5.1.2 Inkassokrav	14
5.1.3 Anstånd och avbetalningsplan	14
5.1.4 Avstängning	15
5.1.5 Betalningsföreläggande och handräckning	15
5.1.6 Långtidsbevakning	15
5.2 Fakturering av dröjsmålsränta och påminnelseavgift	16
5.3 Osäker fordran och kundförlust	16
5.3.1 Befarad kundförlust	16
5.3.2 Konstaterad kundförlust	17
5.4 Kvittning av fordringar och skulder	17

6	Uppföljning och rapportering	18
		Sid
7	Förvaltningsinstruktioner	19
7.1	Kreditbedömning	19
7.2	Betalningsvillkor	19
7.3	Fakturering	19
7.4	Kravverksamhet	19
7.5	Kundförluster	19
7.5	Uppföljning	19

Bilagor

1. Avtal - Allmänna rekommendationer för Uddevalla kommun
 2. Lagtexter (förteckning) och källförteckning
 3. Regler för registrering av kunder
 4. Aktuella avgifter
 5. Mall för amorteringsplan
 6. Kravprocessen
- Bilagorna finns tillgängliga på ekonomiavdelningen**

1. INLEDNING

Definitioner

Kund	Med kund avses den som mottager någon form av prestation från kommunen, där motprestationen är att erlægga betalning till kommunen. Således används ordet kund där kommunens prestation är allt från myndighetsutövning, social omsorg till traditionell affärsverksamhet.
Avtal	Med avtal avses i detta sammanhang både civilrättsliga överenskommelser och - i de fall åtagandet styrs av förordningar och allmänna bestämmelser - de dokument som före tjänstens utförande beskriver parternas åtaganden. Exempel på sådana dokument kan vara allmänna broschyrer, som anger villkoren inom kommunens barnomsorg. Se vidare i bilaga "Avtal - allmänna rekommendationer för Uddevalla kommun" vad avtalet bör innehålla avseende betalningsvillkor mm.
Kreditförsäljning	Att sälja på kredit innebär att betalningen sker <u>efter</u> leverans, inom en avtalad tidsperiod.
Kontantförsäljning	Kontantaffär innebär att varan eller tjänsten betalas senast i samband med leveransen.

Uddevalla kom- Med Uddevalla kommun/kommunen avses den juridiska per-
mun/kommunen sonen Uddevalla kommun.

1.1 Omfattning, syfte och avgränsningar

Denna kreditpolicy omfattar extern kreditgivning för Uddevalla kommun. Kreditpolicyen skall i alla tillämpliga delar följas av samtliga förvaltningar inom Uddevalla kommun.

Denna kreditpolicy omfattar i tillämpliga delar även sådan kreditgivning, som delvis eller helt har lagts på entreprenad. Samfakturering med kommunägda företag utgör sådant exempel.

Kreditpolicyen syftar till att skapa ett enhetligt och konsekvent agerande inom Uddevalla kommun för att:

- förbättra kommunens resultat genom att kapitalbehov och kreditförluster minskas,
- säkra en jämn och hög kvalitet i hela kommunen vad gäller kreditkontroll, fakturerings- och kravverksamhet.

Några anvisningar är tillämpliga först när planerade anpassningar av kundreskontran har utförts. Dessa anvisningar är markerade med en asterisk (*).

1.2 Kreditpolicyens inriktning

Effektiviteten i kredit- och kravverksamheten påverkas av ekonomiadministrativa rutiner samt av agerandet i avtalsfasen.

- Kreditpolicyen behandlar agerandet gentemot externa kunder.
- Kreditpolicyen inriktar sig på de rutiner och dokument som direkt eller indirekt påverkar när i tiden, och med vilken säkerhet, externa inbetalningar sker.
- Kreditpolicyen skall utgöra stöd i verksamheten och vara vägledande för förvaltningsledning, för personal som ingår avtal/kreditöverenskommelser, samt för övrig ekonomiadministrativ personal.
- Kreditpolicyen skall även bidra till ökad samverkan mellan olika funktioner/enheter inom kommunen.

1.3 Dokument som styr kredit- och kravverksamheten

Kreditpolicyen är utformad som ett ramverk i syfte att ge en enhetlig kreditpolicy för Uddevalla kommun.

Vid behov av närmare anvisningar, som är förvaltningsövergripande, dokumenteras detta i Tillämpningsanvisningar till Kreditpolicy.

Då förvaltningarna driver verksamheter med skiftande karaktär skall utifrån denna kreditpolicy utarbetas Förvaltningsinstruktioner för respektive förvaltning.

Kreditpolicy i Uddevalla kommun (detta dokument).	Fastställs av: Syfte:	Kommunfullmäktige att fastställa kreditpolicy och ramar för kredit- och kravverksamheten inom Uddevalla kommun att fastställa ansvarsfördelningen inom Uddevalla kommun.
Omprövning/revidering av Kreditpolicy i Uddevalla kommun	Fastställs av:	Kommunstyrelsen
Tillämpningsanvisningar till kreditpolicy (framställs efter att behov av anvisningar har uppstått)	Fastställs av: Syfte:	Ekonomichefen att ge närmare anvisningar i tillämpningen av kreditpolicyn i frågor som är förvaltningsövergripande
Förvaltningsinstruktioner	Fastställs av: Syfte:	Respektive styrelse eller nämnd att fastställa kompletterande instruktioner till Kreditpolicyn, som är anpassade efter respektive förvaltnings specifika verksamhet att fastställa ansvarsfördelningen inom respektive förvaltning

1.4 Ansvarsfördelning

Nedanstående sammanställning definierar ansvarsfördelningen inom kommunen.

Ansvarsfördelningen inom respektive förvaltning skall definieras i Förvaltningsinstruktioner, och fastställas av respektive nämnd.

Kommunfullmäktige

- Fastställer Kreditpolicy i Uddevalla kommun

Kommunstyrelsen

- Beslutar om omprövning/revidering av kreditpolicyn_

Ekonomiavdelningen inom Administrativa förvaltningen

- Ekonomichefen är ansvarig för utformning, tolkning och uppföljning av Kreditpolicyn.
- Ekonomichefen har befogenhet att godkänna enstaka avsteg från Kreditpolicyn.
- Ekonomichefen är ansvarig för att Kreditpolicyn vid behov omprövas.
- Ekonomichefen är ansvarig för utformning och tolkning av tillämpningsanvisningar till Kreditpolicyn.

Kommunens centrala kundfaktureringsfunktion

Kommunens centrala kundfaktureringsfunktion har det övergripande och samordnande ansvaret för kommunens samlade fakturerings-, bevaknings- och kravsystem.

Det innebär att kommunens centrala kundfaktureringsfunktion:

- är ansvarig för kommunens kundreskontra och kundregister,
- är systemansvarig vad gäller produktion av kundfakturer, betalningspåminnelser och inkassokrav
- är ansvarig för löpande uppdatering (exempelvis inläsandet av OCR-inbetalningar) och spridning av kundreskontrainformation till förvaltningar.
- är ansvarig för ansökan om betalningsföreläggande
- är ansvarig för lämnande av fordringar för långtidsbevakning till inkassobyrå med vilken kommunen har centralt avtal.

Förvaltningarna

Respektive förvaltning är ansvarig för sin egen kreditgivning, faktureringsfunktion och fordringsbevakning. Det innebär att förvaltningarna ansvarar för:

- att försystem till kommunens kundreskontra är anpassade till kundreskontran
- kundidentifiering och kreditprövning av nya kunder utförs i samband med avtal
- att underlag för kundregistrering är korrekta utifrån bakomliggande kundidentifiering
- kontroll av oreglerade fordringar mot kommunens kundreskontra innan ny service tillhandahålls till befintliga kunder
- att fakturaregistrering är korrekt utifrån bakomliggande avtal
- att förfallna fordringar löpande följs upp och bevakas
- att eventuella anstånd registreras eller avbetalningsplaner läggs upp
- att avstängningar äger rum
- att fordringar som ska lämnas vidare för betalningsföreläggande och långtidsbevakning löpande lämnas till centrala kundfaktureringsfunktionen.

Förvaltningschefen

- Förvaltningschefen är ansvarig för att förvaltningens kredit- och kravverksamhet bedrivs inom de ramar som fastställs i Kreditpolicyn.
- Förvaltningschefen ansvarar för att gällande Kreditpolicyn förankras och efterlevs inom sin organisation.
- Förvaltningschefen har det övergripande ansvaret för tolkning av de avsnitt i Kreditpolicyn som specifikt avser förvaltningens verksamhet.
- Det åligger förvaltningschefen att komplettera Kreditpolicyn med de instruktioner som krävs för att de fullt ut ska kunna tillämpas.
- Inom varje förvaltning skall en kreditansvarig utses.

Kreditansvarig

- Kreditansvarige har utifrån Kreditpolicyn det operativa ansvaret för förvaltningens kreditgivning, kravverksamhet och uppföljning.
- Kreditansvarige skall leverera de rapporter som förvaltningschefen kan begära vad avser fakturering, kundfordringar, dröjsmålsränta och kundförluster.
- Kreditansvarig ansvarar för fortlöpande rapportering till förvaltningschefen samt för uppföljning.

Kreditansvarige skall leverera de rapporter som kommunens centrala kundfakturering kan begära vad avser fakturering, kundfordringar, dröjsmålsränta och kundförluster.

2. KREDITBEDÖMNING

Före kreditgivning skall kunder identifieras och deras förmåga att betala (kreditvärdighet) bedömas. Kreditbedömningens art och omfattning skall anpassas till kreditrisken, d.v.s. beloppets storlek och typ av kund.

2.1 Kundidentifiering

Obligatoriska uppgifter som skall inhämtas före kreditgivning, oavsett belopp och kundkategori, är kundens

- namn
- adress
- organisations- eller personnummer.

Kontroll av dessa uppgifter skall ske innan avtal eller tjänstens påbörjande.

Där mottagaren av tjänst eller vara är minderårig ska målsman och dennes personnummer finnas bland kunduppgifterna.

2.2 Kundtyp

Ur kreditprövningshänseende kan kunderna för Uddevalla kommun indelas i följande två kundtyper:

Offentliga kunder

- Statliga verk och myndigheter
- Landsting och kommuner
- Företag med stat, landsting och kommun som ägare

Privata kunder

- Juridiska personer, såsom aktiebolag, handelsbolag, kommanditbolag, ekonomiska föreningar, enskilda firmor, privata stiftelser e.t.c.
- Privatpersoner (hushåll)

2.2.1 Offentliga kunder

Före kreditgivning till företag med stat, landsting och kommun som ägare bör dennes förmåga, att betala tjänsten eller beställningen i tid, bedömas.

Kontroll och uppföljning av befintliga kunders betalningsbeteende skall göras kontinuerligt. Upprepade sena betalningar eller inkassoåtgärder skall snabbt föranleda omprövning av kreditvärdighet.

2.2.2 Privata kunder

Före kreditgivning till ny privatkund skall en kreditkontroll göras där information om betalningsförmåga analyseras. Adekvat kreditinformation inhämtas från kreditupplysningsföretag.

Vid kreditgivning till för förvaltningen nya privata kunder ska alltid kontroll ske mot kommunens kundregister.

Undantag från ovanstående kan göras med hänsyn till kreditbeloppets storlek, privatkundens ekonomiska status. Beloppsgränser för olika verksamheter skall fastställas i Förvaltningsinstruktioner.

Enstaka tjänster som utförs mot förskottsbetalning kan alltid avtalas utan kreditprövning. Med förskottsbetalning menas att hela beloppet är insatt på bankkonto, bank- eller postgiro, ägt av Uddevalla kommun, innan tjänsten påbörjats. Löpande tjänster som enligt avtal skall betalas i förskott, t.ex. hyra, skall hanteras som lämnande av kredit.

När kreditvärdigheten hos en kund bedöms vara tveksam finns en möjlighet till försäljning mot fullgod säkerhet (se nedan 2.3).

Kontroll och uppföljning av befintliga kunders kreditvärdighet skall göras kontinuerligt. Upprepade sena betalningar, inkassoåtgärder eller negativ kreditinformation från

kreditupplysningsföretag eller motsvarande skall snabbt föranleda omprövning av kreditvärdighet.

Privatpersoner

Kreditkontroll av privatpersoner (hushåll) undantages i de fall där lagstiftning och allmänna regler styr förvaltningens verksamhet på ett sådant sätt att tillhandahållande av tjänsten skall ske trots bristande kreditvärdighet eller där beslut med regler fastställts av nämnd.

Juridiska personer

Vid registrering av nya företagskunder bör en kreditgräns sättas som anger taket för utestående fordringar. Innan en befintlig kund ges kredit kontrolleras den nya krediten mot kundens beviljade kreditgräns. Av Uddevalla kommun majoritetsägda företag (mer än 50 %) behöver kreditprövning ej ske.

2.3 Säkerhet

Om det på objektiva grunder kan fastställas att kunden inte kommer att kunna fullgöra sina betalningsförpliktelser, skall tagande av fullgod säkerhet övervägas. Begränsning i möjligheten att kräva säkerhet kan finnas i lagstiftning, allmänna regler eller avtal.

Ställs säkerhet skall den motsvara Uddevalla kommuns risktagande både vad avser beloppets storlek och den tid risken kan bedömas föreligga. De former av säkerheter som bör användas är:

1. förskottsbetalning
2. borgen
3. bankgaranti
4. företagshypotek
5. pantbrev

Säkerhet skall återlämnas då kreditrisk inte längre föreligger.

3. BETALNINGSVILLKOR

Betalningsvillkor skall avtalas och tydligt framgå i de avtal som ingås mellan Uddevalla kommun och dess kunder. Med betalningsvillkor menas:

- betalningsvillkor, exempelvis månadsvis i förskott, 30 dagar netto
- dröjsmålsränta
- avgifter
- vad som sker vid utebliven betalning

Med avtal menas i detta sammanhang både civilrättsliga överenskommelser och - i de fall åtagandet styrs av förordningar och allmänna bestämmelser - de dokument som före tjänstens utförande beskriver parternas åtaganden.

3.1 Kredittid

Kredittiden skall generellt vara så kort som möjligt för att minimera kapitalbindningen och riskexponeringen i kundfordringar. I avtal skall klart framgå betalningsdag eller från vilket datum kredittiden beräknas. I avtal avseende löpande tjänster, med periodisk fakturering, skall faktureringsfrekvens framgå.

Vägledande huruvida förskotts- eller efterskottsbetalning ska tillämpas är:

- verksamhetens kostnadsstruktur (observera att lönekostnaden sammanfaller med månaden för löneutbetalningen samt att kommunen i regel betalar hyror i förskott)
- praxis och sedvana (exempel på praxis och sedvana där förskottsbetalning tillämpas: förhyrning, medlemskap i föreningar, olika former av abonnemang, kurser mm)

Följande standardvillkor för kredittider gäller inom kommunen om inte annat framkommer i särskilda bestämmelser (se figur nedan).

<u>Typ av fakturering</u>	<u>Kredit/betalningstid</u>
Barnomsorgsavgifter	Faktureras <i>månadsvis</i> i förskott och förfaller till betalning den sista vardagen i aktuell månad*. (Omläggning till förskottsbetalning sker 1999 i samband med betalningsfri månad)
Äldreomsorgsavgifter	Faktureras <i>månadsvis</i> innevarande månad och förfaller till betalning den sista vardagen i aktuell månad.
Bygg-/anläggningsuppdrag	Skall normalt föranleda en betalningsplan med bestämda faktureringspunkter anpassade till projektets tidplan. Betalning skall vara utförande förvaltning tillhanda senast 30 dagar från fakturadatum.
Hyra lokaler/lägenheter	Lokalhyror faktureras <i>kvartalsvis</i> , lägenheter månadsvis i förskott och förfaller till betalning den sista vardagen i månaden före varje hyresperiods början.
VA/renållningsavgifter	Faktureras kvartalsvis t.o.m förfallodagen den sista vardagen i kvartalet med en kredittid på 30 dagar. Eftersom dessa avgifter samfaktureras med Uddevalla Energi ABs avgifter tillämpas i vissa fall kortare debiteringsperiod än kvartal.
Övriga tjänster och varor	Betalning skall vara Uddevalla kommun tillhanda senast 30 dagar från fakturadatum. Kortare kredittid kan tillämpas där så är befogat eller där sådan sedvana är etablerad (exempel: när kund kräver faktura i stället för kontantbetalning, när kommunen är förmedlare och själv betalar på kortare kredittid än 30 dagar. Anges i Förvaltningsinstruktioner.

3.2 Dröjsmålsränta

Villkoren för dröjsmålsränta skall anges i fakturan och utgå från förfallodagen enligt räntelagen med diskonto + åtta procentenheter. Högre räntesats än vad räntelagen anger kan avtalas med företagskunder om så är typiskt för den enskilda branschen.

3.3 Avgifter

Ersättning för skriftlig betalningspåminnelse skall uttagas. Detta skall avtalas med hänvisning till lagen om ersättning för inkassokostnader.

Om avgift för fakturering, expediering eller motsvarande skall debiteras måste avgifterna framgå i avtal. Beaktansvärda skäl ska föreligga för att sådana avgifter ska uttagas.

Exempel: beaktansvärda skäl får anses föreligga när kunden fordrar att faktureras istället för att betala kontant, där så annars är normalt. Avgiften skall stå i proportion till den merkostnad som drabbar kommunen.

Beloppsnivå, beloppsgränser och kredittid fastställs i Förvaltningsinstruktioner.

4. FAKTURERING

Respektive förvaltning är ansvarig för registrering av fakturaunderlag i kommunens centrala faktureringsystem. Undantagna är de förvaltningar som köper registreringstjänsten från kommunens centrala kundfaktureringsenhet.

Kommunens centrala kundfaktureringsenhet har det övergripande och samordnande systemansvaret och är ansvarig för kommunens kundregister och kundreskontra, samt utställandet och utformandet av kundfaktureror.

4.1 Faktureringsstidpunkt

Faktureringsstidpunkt skall relateras till tidpunkten för utförd prestation. Huvudregeln är att faktureringsstidpunkt skall ske snarast efter utförd prestation.

Förutom att fakturans information skall vara korrekt och fullständig, har det också stor betydelse ”när i tiden” fakturan skrivs ut och distribueras till kund. Strävan skall vara att undvika försenade fakturautskick och därigenom förhindra att s.k. dolda krediter uppstår, där kunderna får kredittiden räknat från leveranstillfället förskjuten. Det är eftersträvansvärt att fakturadatum är lika med leveransdatum. Fakturadatum skall därför vara detsamma som faktureringsdagen och fakturautskick skall ske i direkt anslutning till faktureringsdagen.

- Periodiskt återkommande faktureringsstidpunkt med fastställd förfallodag i avtal, kontrakt eller dylikt skall distribueras senast 20 kalenderdagar före förfallodag (t.ex. debitering av hyror).

- Periodiskt återkommande faktureringsstidpunkt med fastställd förfallodag dock ej styrkt i avtal, kontrakt eller dylikt skall distribueras senast en månad före förfallodag.

4.2 Fakturans utformning

Faktureror skall innehålla tydliga betalningsinstruktioner om betalningsdag, betalnings sätt, dröjsmålsränta och eventuell påminnelseavgift.

Betalningsvillkoren skall formuleras som : ”**Betalning skall vara oss tillhanda senast åå-mm-dd på postgiro xxxx-x. Vid betalning efter detta datum utgår dröjsmålsränta med xx % samt påminnelseavgift med xx:-**”.

Dessutom ska följande framgå på fakturan:

- referens/handläggare
- fakturadatum

Det fakturerade beloppet skall uppgå till ett visst minimibelopp, i annat fall skall beloppet påföras nästkommande faktura (återkommande fakturering). Lägsta belopp för att faktura skall utställas är 100 kronor.

Enstaka belopp under 100 kronor se särskild rutin för kommunens förvaltningar (definieras närmare i Förvaltningsinstruktioner).

Riksskatteverkets anvisningar skall även beaktas (anvisningarna återfinns i Skatteförvaltningens "Momsbroschyren").

4.3 Kreditering/annullering av kundfordringar

Kreditering av faktura ska ske om det konstateras att faktura felaktigt har utställts eller om det föreligger något annat fel. Kreditering kan ske på följande sätt:

Utställande av kreditfaktura: Som en bekräftelse på krediteringen skriver kommunen ut en kreditfaktura och skickar till kunden. Kreditfakturan utgör en slags minusfaktura och fungerar som ett tillgodokvitto. Vid betalningen ska kunden inbetala mellanskillnaden mellan fakturabeloppet och kreditfakturabeloppet.

Annullering: Ursprungsfakturan annulleras och en ny faktura ställs ut. Förfallodag skall vara lika med den som gäller för ursprungsfakturan.

Delkreditering: Del av fordrings/intäktsbeloppet konteras bort.

Om en felaktig utställd faktura redan har betalats och det inte finns någon fordran att kvitta mot, skall reglering ske genom utanordning.

Krav på dokumentation/attestering

På härför avsett krediteringsunderlag skall framgå: fakturareferens, motivet till krediteringen, vem som har kommit överens om krediteringen samt när överenskommelsen har träffats.

Beslutsattestant ska godkänna/attestera krediteringsunderlaget.

Samma krav på dokumentation föreligger vid alla typer av krediteringar, dvs även vid kreditering av interna fakturor.

Bokföring

En kreditfaktura/kreditering bokförs på samma konton som den ursprungliga fakturan, fast tvärtom. Detta gäller även momsens (ML. 11 kap 8§, 13 kap 24-25§§).

När kommunen får betalt från kunden, krediteras kontot Kundfordringar med mellanskillnaden mellan den ursprungliga fakturans belopp och kreditfakturans belopp.

Bokslut

Om det vid bokslutet finns andra fakturafordringar på samma kund, kan kreditfakturan kvittas i förteckningen över per balansdagen obetalda kundfordringar. I balansräkningen ingår nettokundfordringarna bland kommunens omsättningstillgångar.

Om det inte finns kvittningsbara fakturafordringar på samma kund, betraktas kreditfakturan som en kortfristig skuld. I bokslutet debiteras åter kontot Kundfordringar och i stället krediteras kontot Övriga kortfristiga skulder med kreditfakturabeloppet, alternativt kontot Övriga kortfristiga skulder till kunder och leverantörer.

5. KRAVVERKSAMHETEN

Kommunens centrala kundfakturering har det övergripande och samordnande systemansvaret för kommunens kundreskontra.

Respektive förvaltning är ansvarig för sin egen kundfordringsbevakning, vilket innebär ansvar för löpande uppföljning av kundkrediter, samt kontroll av förfallna fordringar innan ny service tillhandahålls.

5.1 Kravrutin

I Förvaltningsinstruktioner skall anges med vilken frekvens utskick till kunder skall äga rum.

5.1.1 Skriftlig betalningspåminnelse

Har betalning inte skett enligt överenskommelse eller på förfallodagen, skall åtgärder snarast initieras. En skriftlig betalningspåminnelse skickas senast 7 kalenderdagar efter fakturans förfallodag.

Har ersättning för skriftlig påminnelse före skuldens uppkomst avtalats, skall sådan avgift uttagas.

Endast en betalningspåminnelse ska gå ut.

Det skall framgå på den skriftliga påminnelsen att "*Lagstadgad inkassoavgift debiteras för inkassokrav*".

Lägsta förfallet totalbelopp för att en skriftlig påminnelse skall skickas ut är 100 kronor.

5.1.2 Inkassokrav

Ett inkassokrav, enligt § 5 i inkassolagen, skickas senast 14 kalenderdagar efter förfallodagen.

Lagstadgad ersättning för inkassokrav, enligt lag om ersättning för inkassokostnader m.m., skall debiteras.

I inkassokravet informeras kunden om de rättsliga åtgärder, normalt betalningsföreläggande och/eller handräckning (uppsägning av hyresgäst), som följer på utebliven betalning. Där avstängning kan bli aktuellt skall information om detta lämnas i inkassokravet. I Förvaltningsinstruktioner skall framgå vad som följer vid utebliven betalning.

Följande skall tydligt framgå i inkassokravet: "*Skulle full betalning enligt detta inkassokrav ej ha kommit oss tillhanda inom 10 dagar, kommer vi att inge ansökan om betalningsföreläggande till Kronofogdemyndigheten gällande denna fordran*".

Lägsta förfallet totalbelopp för att inkassokrav skall skickas ut är 100 kronor.

5.1.3 Anstånd och avbetalningsplan

Möjlighet till beviljande av enstaka anstånd eller uppläggning av avbetalningsplan finns. Beviljande av anstånd och avbetalningsplaner skall ske på ett affärsmässigt sätt.

Vid beviljande av anstånd skall dröjsmålsränta debiteras från ursprunglig förfallodag. Förskottsdebitering av dröjsmålsränta samt krav på säkerhet bör eftersträvas.

Vid upprättande av avbetalningsplan skall det bakomliggande avtalets villkor inte förändras i andra hänseenden än vad som gäller betalningstakten. Dröjsmålsränta samt lagstadgad ersättning för uppläggning av avbetalningsplan, enligt lag om ersättning för inkassokostnader m.m. skall debiteras. Se avbetalningsplan bland bilagor.

Avbetalningsplanen skall vara skriftlig och skrivas under av den betalningsskyldige. Om betalning inte görs enligt upplagd plan skall hela beloppet förfalla till omedelbar betalning.

Lägsta totala fordran för att avbetalningsplan skall beviljas fastställs i Förvaltningsinstruktioner.

Amorteringsplanen skall innehålla följande:

- borgenärens namn
- vad fordran avser
- kapitalbelopp
- dröjsmålsränta (framräknad till tidpunkten för sista delbetalningen)
- räntesats (diskonto + 8 procentenheter)
- kostnadsersättning för inkassokrav, upprättande av amorteringsplan, aviserings- och bokföringskostnader
- antalet delbetalningstillfällen
- beloppsstorlek per delbetalning
- totalskuld (framräknad till sista betalningsdagen)
- information om vad som händer vid utebliven betalning

5.1.4 Avstängning

Om otvistig fordran inte betalats inom 28 kalenderdagar efter förfallodagen skall beslut tas om annan påtryckning (inkassoåtgärd) skall vidtagas. Med annan påtryckning menas upphörande av tillhandahållandet av vidare tjänster.

Avstängningsrätten skall gentemot privatperson (hushåll) tillämpas med varsamhet och hänsyn skall tas till det enskilda fallet utifrån befintliga förordningar och allmänna bestämmelser.

Lägsta förfallet totalbelopp för att avstängning ska ske anges i Förvaltningsinstruktioner.

5.1.5 Betalningsföreläggande och handräckning

Senast 35 kalenderdagar efter förfallodagen skall ansökan om betalningsföreläggande och/eller handräckning (uppsägning av hyresgäst) lämnas till kronofogdemyndigheten (KFM) om otvistig fordran kvarstår oreglerad. Lagstadgad ersättning, enligt förordning om ersättning för kostnader i mål om betalningsföreläggande och handräckning, skall debiteras.

Lägsta förfallet totalbelopp för ansökan om betalningsföreläggande skall anges i förvaltningsinstruktioner.

Om kund bestrider fordran till KFM skall ärendet överlämnas till tingsrätt eller skrivas av. Eventuellt rättsliga processer skall hanteras av kommunens jurist.

5.1.6 Långtidsbevakning

I de fall normala inkassoåtgärder inte leder till betalning och utmättningsbara tillgångar saknas skall bokföringsmässig avskrivning genomföras (se nedan 5.3) och fordringen överlämnas till inkassobolag för långtidsbevakning.

Lägsta förfallna fordringsbelopp för långtidsbevakning fastställs av respektive förvaltning i Förvaltningsinstruktioner.

5.2 Fakturering av dröjsmålsränta och påminnelseavgift

Dröjsmålsränta skall debiteras vid betalning efter förfallodagen, enligt räntesats i avtal eller enligt räntelag, om betalning erhålls senare än tre kalenderdagar efter förfalldatum. Ränta debiteras fr.o.m första dagen efter förfalldatum t.o.m. betalningsdatum.

Om betalningspåminnelse skickats, och om påminnelseavgift avtalats, skall ersättning för skriftlig betalningspåminnelse, enligt lag om ersättning för inkassokostnader m.m., debiteras på räntefakturan alternativt nästkommande faktura*.

Räntefakturor skall produceras den 15:e varje månad och betalning vara kommunen tillhanda den sista vardagen varje månad. Lägsta totala belopp (ränta inkl obetald påminnelse/inkassoavgift) för att räntefaktura skall skickas ut är 45 kronor. Vid återkommande periodisk fakturering skall räntebeloppet och påminnelseavgiften påföras nästkommande faktura*. I sådana fall finns ingen lägre gräns för debitering av dröjsmålsränta.

Om det i efterhand konstateras att skälet till en försenad betalning beror på felaktigheter i förvaltnings hantering skall räntefaktura och påminnelseavgift avskrivas/krediteras.

Fordringar avseende dröjsmålsränta och påminnelseavgift skall drivas in på normalt sätt om betalning inte sker på förfalldag. Dessa fordringar kan även överlämnas till inkassoföretag för långtidsbevakning.

5.3 Osäker fordran och kundförlust

Utestående kundfordringar ska löpande värderas. Osäkra kundfordringar får endast tas upp till det belopp varmed de beräknas inflyta. En värdelös fordran får inte ingå bland tillgångarna.

5.3.1 Befarad kundförlust

Vid befarad kundförlust skall värdet av den enskilda kundfordran bokföras som "Befarad förlust". Dessutom skall kontot "Värdereglering kundfordringar" krediteras.

En kundfordran, som genomgått "hela kravkedjan" inklusive inlämnandet av ansökan om betalningsföreläggande, skall betecknas som en befarad kundförlust. När beslut fattats att ansökan om betalningsföreläggande ej ska inlämnas, ska "hela kravkedjan" därmed ses som avslutad. Därefter ska kundfordran betraktas som en befarad kundförlust.

Se vidare kommunens redovisningsprinciper.

5.3.2 Konstaterad kundförlust

En kundförlust ska betraktas som konstaterad vid avslutad konkurs, vid accepterat ackord eller om kunden vid utmätningstillfället visat sig sakna utmätningbara tillgångar eller på annat sätt befinns vara på obestånd. Se vidare kommunens redovisningsprinciper.

Bokföringsmässig avskrivning innebär inte att kommunen avstår från att bevaka fordran. Kunden skall inte meddelas om avskrivningen.

5.4 Kvittning av fordringar och skulder

Vid risk för utebliven betalning bör det kontrolleras hos samtliga förvaltningar om det till samma gäldenär är inregistrerat någon skuld eller utbetalning. Denna skuld eller utbetalning kan i så fall kvittas mot den fordran som kommunen har.

5.5 Preskription av fordran

Preskriptionslagen innehåller bestämmelser om när borgenären förlorar sin rätt att kräva fullgörelse från gäldenären. Den normala preskriptionstiden är tio år. För konsumentfordringar gäller en preskriptionstid på tre år. Preskriptionstiden kan avbrytas genom att gäldenären påminns om skulden. När preskriptionstiden avbryts innebär detta att ny preskriptionstid på tio respektive tre år börjar löpa för borgenärens fordran.

Huvudregeln är att centrala kundfaktureringen lämnar fordringar vidare för betalningsföreläggande eller till inkassoföretag för långtidsbevakning. Skulle förvaltningarna ändå behålla fordringarna skall det anges i Förvaltningsinstruktioner rutiner för avbrytande av fordrans preskriptionstid.

6. UPPFÖLJNING OCH RAPPORTERING

En regelbunden och ändamålsmässig rapportering gällande kundfordringar, dröjsmålsränta och kundförluster skall regelbundet ske till förvaltningsledningen (fastställs i Förvaltningsinstruktioner) samt årligen till centrala kundfaktureringen. Effektiviteten i kredit- och kravverksamheten avläses inom Uddevalla kommun mot följande nyckeltal:

Nyckeltal	Kommentar/formel	Mål
1 Verklig genomsnittlig kredittid (dagar)	$\frac{\text{Genomsnittligt utestående fordringar} \times 360}{\text{Årets omsättning}}$	Sänka den genomsnittliga kredittiden till _ dagar.
2 Dold kredittid (dagar)	Antal dagar mellan leverans och fakturadatum	Sänka den dolda kredittiden till _ dagar.
3 Andel förfallna och ej betalda kundfordringar i % av totala kundfordringar	Avläsning sker lämpligtvis regelbundet några dagar efter "större förfall".	Sänka andelen förfallet belopp till _ %.
4 Förfallna och ej betalda kundfordringar äldre än 30, 60, 90 resp 180 kalenderdagar	Uppföljning sker lämpligtvis vid tillfällena för kvartals- och årsbokslut.	Sänka andelen förfallet belopp äldre än 30 dgr till _ kr.
5 Debiterbar, verkligt debiterad samt erhållen dröjsmålsränta	$\frac{\text{Årsoms} \times \text{antal kreditdgr e. förfall} \times \text{ränta}}{360}$	Öka andelen debiterad dröjsmålsränta till _ %.
6 Befarade och konstaterade kreditförluster i kronor och i % av omsättningen	Uppföljning sker lämpligtvis vid tillfällena för kvartals- och årsbokslut.	Sänka andelen kreditförluster till __ % av omsättningen.
7 Problemkunder		Minska antalet problemkunder till __.

7. FÖRVALTNINGSINSTRUKTIONER

Följande skall fastställas i Förvaltningsinstruktioner

7.1 Kreditbedömning

- Ansvarig för identifieringen/bedömningen av kunder och hur ofta bedömningen skall revideras
- Ansvarig som har befogenhet att besluta om kredit
- Olika verksamheter och kundkategorier (ur kredithänseende)
- Beloppsgränser och ansvarsnivåer
- Olikheter i hanteringen av "nya" respektive "befintliga" kunder
- Om säkerheter skall användas, under vilka förutsättningar samt vilken typ av säkerheter som i så fall accepteras
- Befogenheter att bevilja eller ändra kreditgräns, regler för uppdatering samt bevakning av överskridande av kreditgräns.

7.2 Betalningsvillkor

- Betalningsvillkor för olika typer av verksamheter och kundkategorier

7.3 Fakturering

- Kreditfaktura - annullering av faktura

7.4 Kravverksamhet

- Riktlinjer för varje steg i kravprocessen med tydligt angivna tidsintervall och ansvarsöverföringar
- Regler och direktiv som måste följas vid inkasso- och indrivningshantering
- Direktiv för hur och när anstånd, avbetalningsplan och avstängning skall användas
- Kriterierna för kravstopp vid tvist, reklamation, kreditering och riktlinjer för hur länge en fordran får kravstoppas.

7.5 Kundförluster

- Ansvarig för bedömning och reservering av befarade och konstaterade kundförluster.

7.6 Uppföljning

- Mät- och nyckeltal samt rutiner för uppföljning
- Frekvens och distribution av rapporter på området.

