

PŘÍPADOVÁ STUDIE - ÚSPĚCH INKASNÍHO ODDĚLENÍ

Dobrý pocit, že nejste sami

„Na inkasní poplatky by vlastně ani nemělo dojít, protože by neměli existovat liknaví plátcí,“ je přesvědčen Patrick Andres, diplomovaný ekonom a šéf spedice Günther Andres e.K. z Hanau. „V praxi tak ale bohužel nefunguje. Nezřídká se stává, že jsou faktury dávno po splatnosti. A přesně tehdy je užitečné využít služeb nezávislé inkasní kanceláře. Té se totiž nejspíše podaří vyřídit inkasní případ, tak nepříjemný pro poškozeného, v jeho prospěch. Firmy by každopádně měly tuto příležitost zvážit, dříve než se rozhodnou vydat se na komplikovanou, dlouhou a nákladnou cestu právního uplatňování svých nároků“, tvrdí zkušený firemní ekonom.



Na poli liknavých obchodních partnerů zažil již Patrick Andres mnohé. Řídí středně velkou spedici a v zaslání zboží a s tím spojené organizaci se vyzná velmi dobře. Zvážíme-li, kolik zboží je denně potřeba přepravit, je okamžitě jasné, že při realizaci nemůže vždy všechno probíhat zcela bezproblémově. Stane se tedy, že i u seriózní firmy někdy nějaká faktura zapadne, a není proto včas uhrazena.

Důvodem k tomu může být například skutečnost, že nebyl důsledně dodržen proces zpracování faktur, že se faktura ztratila ve velkém množství jiných dokumentů nebo že se oddělení mezi sebou špatně domluvila. Kromě toho existují ještě takzvané „černé ovce“, které se úmyslně chovají nepoctivě a zaplatí až teprve pod tlakem. A i když takovéto případy nastávají v poměru k celkovému objemu obchodů spíše výjimečně, lze v „nejhorším případě“ využít nezávislou inkasní firmu, která pomůže získat chybějící peníze mimosoudní cestou. Andres již využil služeb nejrůznějších institucí, jako je Creditreform či jiné inkasní společnosti a právníků. Nakonec se však před třemi lety rozhodl pro inkasní servis společnosti TimoCom Soft- und Hardware GmbH. Zákazníkem této düsseldorfské firmy je již deset let.

Krátké cesty a rychlé odpovědi

U TimoCom si Patrick Andres cení především rychlé reakce při vyjasňování inkasních případů a zdůvodňuje to takto: „Je to dáno jednak tím, že TimoCom je díky své burze nákladů a volných vozů v centru dění a zná jak národní, tak i mezinárodní trh v oblasti spedice. Kromě toho má TimoCom díky svým zadávacím platformám v ruce silnou páku. Firma totiž může liknavým plátcům zakázat přístup k burze a to je prostředek, který velmi dobře funguje i mezinárodně. Mnohé černé ovce jsou od využívání softwaru odrazeny dokonce již předem a ani se nesnaží stát se členem burzy.“

Silný v předávání informací

Kromě toho si Andres u TimoCom cení dobré informovanosti a také nekomplikovaného postupu při vyřizování inkasa. I tady existují jasná pravidla: jakmile uplyne prvních 30 dní od splatnosti a dlužník byl bez úspěchu upomínán, ujme se inkasního případu TimoCom, a to s oficiálním úředním povolením. Zaměstnanci düsseldorfské společnosti pak poškozené zákazníky v jejich rodném jazyce co nejrychleji informují, zda lze s penězi ještě počítat. To jim ušetří rozhodnutí o zbytečných nákladech na právníky a soudní řízení. Aby začal být TimoCom ve věci aktivní, musí poškozený zaslat formulář inkasního příkazu a příslušné doklady o přepravě, mezi které patří kopie faktury za uskutečňovanou přepravní službu, potvrzení dodávky a upomínky. Andres k tomu nadšeně říká: „Vyplnění inkasního formuláře je skoro požitek, protože vím, že se začne něco dít a nikdo mě nebude jen utěšovat, zatímco ostatní instituce by s liknavým plátcem ještě nejdříve diskutovali.

To je pak jen ztráta času, což může být pro vlastní podnikání zničující.“ Příslušný formulář s příkazem k inkasu si zákazníci mohou stáhnout na www.timocom.cz v rubrice Bezpečnost v části TC Cash Care. Nebo stačí zadat slovo „Inkaso“ do vyhledávacího pole vpravo nahoře. Během celého procesu vyřizování inkasa je pak TimoCom s poškozeným v úzkém kontaktu.



Dobrý poměr ceny a výkonu

Výsledek je pro Patricka Andrese velmi pozitivní: „*Inkasní servis firmy TimoCom považuji za téměř perfektní. Úspěšnost je vysoká, komunikace inkasního oddělení je příkladná a poměr ceny a výkonu je na národní i mezinárodní úrovni v pořádku.*“

TimoCom si za zpracování jednoho inkasního příkazu účtuje nepatrný poplatek. Podaří-li se inkaso vyřídit úspěšně, a to se v posledních letech podařilo ve více než 85 % všech případů, započte se tento manipulační poplatek do odměny za úspěšnou realizaci inkasa. Tato odměna je účtována v souladu se zákonnými předpisy zákona o úhradách právních zástupců (RVG), které jsou k dispozici na <http://www.timocom.cz/Bezpečnost/TimoCom-CashCare/>.

Preventivní opatření proti nespolehlivým obchodním partnerům

Pro Patricka Andrese je navíc rozhodující, že TimoCom svým zákazníkům již předem pomáhá svou vlastní bezpečnostní sítí TC Secure. Její součástí jsou rozmanité bezpečnostní tipy, které jsou uvedeny na www.timocom.cz v rubrice „Bezpečnost“. Cílem je bránit se liknavým plátcům včas. Jedná-li se například o přepravní firmy, pak pro ně platí zásadní pravidlo ověřit si svého zadavatele. Firmy by měly zkontrolovat, zda faxové číslo resp. e-mailová adresa, ze které byla odeslána objednávka, souhlasí s adresou uvedenou v objednávce. Navíc si mohou vyžádat informace o bonitě a ekonomické situaci zadavatele u institucí, jako je např. Creditreform. Na internetových stránkách <http://www.justice.cz/xqw/xervlet/insl/index> kromě toho existuje možnost zkontrolovat, zda uvedené identifikační číslo souhlasí s obchodním jménem společnosti.

To jsou jen některé z mnoha preventivních opatření, které umožní získat jistotu o obchodních partnerech. Dalším a dobrým způsobem zabezpečení je také získání informací o správnosti zákaznických údajů přímo prostřednictvím speciální zákaznické linky TimoCom Assist. Na telefonní lince +420 477 05 99 71 jsou Vám denně od pondělí do pátku od 8.00 hod. do 16.00 hod. k dispozici zaměstnanci hovořící Vaším mateřským jazykem, kteří mohou porovnat údaje o příslušném zákazníkovi TimoCom uvedené v objednávce s údaji v databázi zákazníků TimoCom.

Ačkoliv Patrick Andres zpravidla ve své každodenní práci dodržuje všechna pravidla, dojde i přesto ve velmi výjimečných případech k obchodům s nepoctivými zákazníky. K tomuto tématu říká: „*Stoprocentní jistotu nemáte nikdy, ale díky inkasní kanceláři firmy TimoCom se nám nakonec podaří většinu obchodů vyřídit úspěšně. Tuto službu vřele a rád doporučím dále.*“

Tiskový kontakt:

Daniel Mahnken

Manager Communication

TimoCom Soft- und Hardware GmbH

Bessemerstr. 2-4

DE-40699 Erkrath

+49 211 88 26 69 26

+49 211 88 26 59 26

dmahnken@timocom.com

www.timocom.com