

ODELJENJE NA NAPLATU - PRIČA O USPEHU

Lep je osećaj kada znate da niste sami

„Odeljenje za naplatu zapravo ne bi trebalo da postoji, jer ne bi trebalo da bude neurednih platiša”, kaže Patrick Andres, poslovni ekonomista i rukovodilac špedicije Günther Andres e.K. iz Hanaua. „Nažalost, u praksi to nije uvek tako. U najgorem slučaju plaćanje faktura kasni. U takvim slučajevima je veoma korisno ako se uključi nezavisno odeljenje za naplatu. To je najčešće slučaj kada se oštećena strana obraća agenciji za naplatu da bi situaciju rešila u svoju korist. Preduzeća bi u svakom slučaju trebalo da iskoriste ovu mogućnost pre nego što se stvari zakomplikuju, oduže i prerastu u skupe sudske troškove”, kaže iskusni poslovni ekonomista.



Kada su u pitanju neodgovorni poslovni partneri, Patrick Andres ima brojna iskustva. On rukovodi špedicijom srednje veličine i veoma dobro je upoznat sa otpremanjem robe i organizacijom procesa. Kada razmislimo o tome koliko se svakodnevno robe mora prevesti, brzo postaje jasno da se u tom procesu ne može sve odvijati glatko. To se odnosi i na ozbiljna preduzeća kod kojih se fakture ponekad zagube i ne mogu blagovremeno da se podmire. Razlog za ovo, na primer, može biti nepridržavanje računovodstvenog procesa, gubljenje faktura u mnoštvu ostalih dokumenata ili nesporazumi između odeljenja preduzeća.

Takođe postoje i takozvane "crne ovce" koje se namerno ponašaju nepošteno i plaćaju samo pod pritiskom. Čak i ako se takvi slučajevi retko dešavaju u ukupnom poslovanju, u "najgorem slučaju" nezavisna agencija za naplatu pomaže da se naplata izvrši vansudskim putem. Andres se do sada konsultovao sa nizom različitih institucija, kao što su Creditreform ili druge agencije za naplatu i advokati. Konačno, pre tri godine se odlučio za servis za naplatu kompanije TimoCom Soft- und Hardware GmbH. Poslednjih deset godina on je klijent preduzeća iz Diseldorfa.

Kratak put i brzi odgovori

Kod TimoCom-a Patrick Andres posebno ceni brzo reagovanje u razrešavanju problema sa naplatom i to objašnjava ovako: *„To je zato što se TimoCom preko svoje berze tovara i tovarnog prostora nalazi u središtu događanja i što raspolaže ogromnim znanjem u oblasti špedicije na nacionalnom i internacionalnom nivou. Takođe, TimoCom sa svojim nagrađivanim platformama ima moćno oružje u ruci. Preduzeće može da zabrani pristup berzi neurednim platišama što je sredstvo pritiska koje je veoma efikasno i na međunarodnom nivou. Nekim crnim ovcama se već unapred ograničava korišćenje softvera i onemogućava im se da postanu članovi.“*

Jaki u protoku informacija

Osim toga, Andres ceni i dobar protok informacija u TimoCom-u, kao i jednostavan pristup procesu naplate dugovanja. Ovde važe jasna pravila: Čim prođe 30 dana od isticanja roka za uplatu, a dužnik je bezuspešno opomenut, TimoCom preuzima slučaj naplate uz zvanično ovlašćenje. Zaposleni u diseldorfskom preduzeću na maternjem jeziku oštećenom klijentu pružaju informacije o tome da li još uvek može očekivati novac. Na ovaj način su pošteđeni odlučivanja o nepotrebnim troškovima za angažovanje advokata i sudske procese. Da bi mogao da pokrene postupak, oštećeni mora da pošalje TimoCom-u formular sa zahtevom za naplatu i relevantnu dokumentaciju vezanu za transport. Tu spadaju faktura za izvršenu uslugu prevoza, potvrda o isporuci i kopija poslate opomene. Andres oduševljeno kaže: *„Gotovo je zadovoljstvo popuniti formular za potraživanje duga, jer čovek zna: nešto će se dogoditi i neće biti odlaganja, dok za to vreme ostale institucije još uvek razgovaraju sa neurednim platišom. Tamo se nepotrebno gubi vreme, što za vaše poslovanje može biti pogubno“.*

Nalog za naplatu klijenti mogu preuzeti na adresi www.timocom.com u odeljku Sigurnost u oblasti TC Cash Care. Ili jednostavno upišite reč „Inkasso“ (Napлата) u okviru za pretragu koji se nalazi gore desno. Tokom čitavog procesa naplate neprestano se razmenjuju informacije između TimoCom-a i oštećene strane.



Dobar odnos cene i usluge

Patrick Andres zaključuje veoma pozitivno: „*Mislim da je servis za naplatu kompanije TimoCom gotovo savršen. Stopa uspešnosti je visoka, komunikacija sa odeljenjem za naplatu je za uzor, a odnos cene i usluge i na nacionalnom i na internacionalnom nivou je dobar.*“ Na taj način TimoCom obračunava za nalog neznatnu naknadu za obradu. Kada se nalog za naplatu uspešno zaključi, a to se poslednjih godina desilo u 85,5% slučajeva, naknada za obradu je uračunata u premiju u slučaju uspeha. Premija u slučaju uspeha se obračunava u skladu sa propisima zakona o advokatskim tarifama (RVG). O tome se može pročitati na <http://www.timocom.rs/Sigurnost/TimoCom-CashCare/>.

Preventivne mere protiv nepouzdanih poslovnih partnera

Za Patricka Andresa je odlučujuće i to što TimoCom svoje klijente unapred štiti kroz svoju sigurnosnu mrežu TC Secure. Ona sadrži brojne savete o sigurnosti koji se mogu pročitati na adresi www.timocom.com u rubrici „Sigurnost“. Cilj je da se neuredne platiše blagovremeno spreče. Ako se, na primer, radi o transportnom preduzeću, onda važi osnovno pravilo da se nalogodavac mora proveriti. Treba proveriti da li broj faksa, odnosno adresa e-pošte sa kojih je nalog poslat odgovaraju adresi navedenoj u nalogu. Takođe se mogu proveriti informacije o bonitetu i likvidnosti preduzeća kod institucija, kao npr. kod Creditreform. Na internet stranicama, kao npr. www.apr.gov.rs postoji između ostalog i mogućnost da se proverí da li navedeni registracioni broj odgovara firmi.

Ovo su samo neke od preventivnih mera pomoću kojih ćete se uveriti u pouzdanost svog poslovnog partnera. Još jedan dobar način osiguranja je da direktno preko telefonskog servisa TimoCom Assist proverite ispravnost informacija na osnovu podataka o klijentu. Od ponedeljka do petka od 08.00 do 17.00 časova na broju telefona +49 211 88 26 88 26 na raspolaganju su Vam naši zaposleni, koji će Vam na Vašem maternjem jeziku uporediti podatke sa naloga odgovarajućeg klijenta TimoCom-a sa podacima o klijentu iz naše baze podataka.

Iako se Patrick Andres redovno pridržava svih saveta u svom svakodnevnom radu, postoje retki slučajevi kada posluje sa nepoštenim klijentima. On ovako komentariše: „*Nikada nema stoprocentne sigurnosti, ali zahvaljujući servisu za naplatu kompanije TimoCom većinu poslova možemo na kraju uspešno da rešimo. Vrlo rado preporučujem i drugima ovaj servis.*“

Kontakt za medije

Tim Muke

Manager Corporate Communication

TimoCom Soft- und Hardware GmbH

Bessemerstr. 2-4

DE-40699 Erkrath

☎ +49 211 88 26 69 13

☎ +49 211 88 26 59 13

✉ tmuke@timocom.com

🌐 www.timocom.com