

# Hoe we met u samenwerken?

## Werkwijze

Onze incasso activiteiten starten in het land waar uw debiteur gevestigd is, direct na ontvangst van uw vordering. Het minnelijke incasso traject bestaat uit een combinatie van telefonische en schriftelijke aanmaningen. De frequentie hiervan is afhankelijk van de hoogte van uw vordering, de cultuur en wetgeving van het land van uw debiteur en uiteraard de reactie van uw debiteur.

Slagen wij er in de minnelijke fase niet in om uw vordering (in zijn geheel) te incasseren, dan adviseren wij u over de mogelijkheden en kansen van een juridische procedure en de daarmee gepaard gaande kosten.

Indien een debiteur, nadat u ons heeft ingeschakeld, rechtstreeks contact met u opneemt dan adviseren wij u met klem om uw debiteur om naar Atradius Collections door te verwijzen. Op deze manier voorkomen wij dat de al door u in gang gezette incasso procedure wordt verstoord.

Betalingen van uw debiteur worden in de regel binnen veertien dagen aan u doorgestort. Een uitzondering daarop is een aangeboden cheque. Voor de verzilvering ervan geldt een verwerkingsperiode.

## Gezamenlijke Inspanning

Wij verwachten dat u bij het indienen van de zaak alle relevante documenten en beschikbare informatie aan ons verstrekt. Wij zullen al het mogelijke doen om uw vordering te incasseren.

Mocht de zaak aanleiding geven tot een verzoek aan u om aanvullende informatie, dan wel instructies, dan verwachten wij van u, ter bevordering van de zaakbehandeling, om ons zo snel mogelijk hiervan te voorzien. Dit biedt ons de mogelijkheid om adequaat naar debiteur te reageren.

Mocht u, nadat u de zaak bij ons heeft ingediend, rechtstreeks een betaling ontvangen van uw debiteur, dan verzoeken wij u ons daarvan binnen 24 uur in kennis te stellen zodat wij onze vervolg acties richting uw debiteur direct kunnen vervolgen.

Wanneer wij u adviseren om een dossier te sluiten, dan geven wij u een uiteenzetting van onze activiteiten en de redenen die aan dit advies ten grondslag liggen. Wij verwachten van u een tijdige reactie op ons advies, zodat wij voor een juiste opvolging kunnen zorgen.

## Autorisatie

Hoewel wij uiteraard al het mogelijke zullen doen om uw vordering volledig te incasseren, kunnen er zich omstandigheden voordoen, waarbij het in uw belang is om een (kwijting) afspraak over uw vordering aan te gaan met uw debiteur. Om op het juiste moment te kunnen schakelen en om een maximaal resultaat te kunnen bereiken, geeft u ons hiervoor het mandaat voor uw vordering tot maximaal € 50.000,-.

Het starten van een juridische procedure zal uitsluitend plaatsvinden na uw schriftelijke toestemming.

## Transparantie

Via onze online tool Agora kunt u uw vordering indienen en monitoren. U hebt direct toegang tot al uw dossiers en onze verslaglegging in de betreffende incassozaak. Daarnaast kunt u via deze applicatie met ons communiceren en rapportages opvragen.

Ons Client Relations Team is bereikbaar via onderstaande contact informatie:

Email: [client\\_relations\\_nl@atradius.com](mailto:client_relations_nl@atradius.com)

Tel: +31 529 469 169

