Handleiding

Automatische incasso

infomedics
Zorg voor elkaar

Inhoudsopgave

Automatische Incasso via Infomedics **3**

Het introduceren of voortzetten van automatische incasso in uw apotheek 3

Werkafspraken **4**

Machtiging automatische incasso 4

Bestaande incasso machtigen 4

Aanlevering en incassering van de vorderingen middels automatische incasso 5

Omgang met storneringen 5

Intrekken van de machtiging door een particuliere debiteur 5

Overige afspraken 6

Bijlage: doorlopende SEPA- machtiging **6**

Doorlopende SEPA-machtiging automatische incasso 7

Automatische Incasso via Infomedics

Het introduceren of voortzetten van automatische incasso in uw apotheek

Wij bieden u de mogelijkheid gebruik te maken van automatische incasso. Om een vordering op uw zorgconsument succesvol te incasseren is een aantal zaken van toepassing. In dit document bespreken wij de werkafspraken met u. Daarnaast kunnen verschillende situaties op u van toepassing zijn. Per situatie bespreken wij welke stappen u kunt ondernemen voor een succesvolle introductie of voortzetting van automatische incasso in uw apotheek.

Introduceren & informeren

Uiteraard vragen wij u om uw zorgconsument goed te informeren wanneer u heeft besloten gebruik te maken van automatische incasso via Infomedics. We onderscheiden hierbij twee situaties:

- U heeft nog geen automatische incasso in uw apotheek
  Als u nog geen gebruik maakt van automatische incasso binnen uw apotheek is het belangrijk om zorgconsumenten te informeren over de mogelijkheid hiertoe. U bent overgestapt voor het gemak dat automatische incasso met zich meebrengt: hetzelfde geldt voor uw zorgconsument! Wij hebben een tekst* voor u gemaakt die u op uw website kunt plaatsen, en raden u aan uw zorgconsument bij een bezoek aan de apotheek te informeren over de mogelijkheid tot automatische incasso. Hieronder beschrijven wij de stappen die u moet volgen om succesvol gebruik te maken van automatische incasso binnen uw apotheek.
- U maakt al gebruik van automatische incasso en stapt over naar automatische incasso via Infomedics
  U heeft al gebruik gemaakt van automatische incasso en stapt nu over naar Infomedics. In dat geval blijven uw bestaande machtigingen gewoon bruikbaar. Wel is het belangrijk dat u bij nieuwe klanten die een verzoek doen tot automatische incasso gaat werken met nieuwe machtigingen vanuit Infomedics. Om uw zorgconsumenten te informeren over de nieuwe incassant Infomedics B.V. hebben wij een tekst* voor u gemaakt die u op uw website kunt plaatsen ter informatie.

* Deze tekst is te vinden op www.goedgeregeldvooriedereen.nl. Ga rechts bovenin *naar 'Digitale materialen downloaden'* en dan naar *'Aanvullende informatie specifiek voor apothekers'*.

Stappenplan succesvol gebruik automatische incasso

1. Informeer uw zorgconsument over de mogelijkheid tot automatische incasso. Uw zorgconsument geeft aan hier gebruik van te willen maken.
2. Zorg dat uw zorgconsument de SEPA-machtiging (Bijlage 1) volledig invult en aan u retourneert.
3. Verifieer de gegevens op de machtiging middels een officiële identificatie zoals een paspoort of rijbewijs.
4. Controleer de IBAN aan de hand van een bankpas of bankafschrift.
5. Bewaar alle ingevulde machtigingen op één plek.
6. Open de betreffende gegevens van uw zorgconsument in uw praktijksoftware en vul de gevraagde gegevens in.

Werkafspraken

Er gelden een aantal werkafspraken t.a.v. het gebruik van automatische incasso in uw apotheek. Hieronder kunt u deze per topic gemakkelijk terugvinden.

Machtiging automatische incasso

- U geeft aan bij uw zorgconsument dat u de vordering op hem/haar heeft overgedragen aan Infomedics Finance B.V. en dat Infomedics B.V. (hierna “Infomedics”) deze vordering zal incasseren;
- U geeft uitleg over de betaling door middel van automatische incasso, waarbij u in ieder geval uitlegt dat Infomedics wordt gemachtigd de vorderingen automatisch te incasseren;
- U zorgt dat uw zorgconsument de (SEPA) machtiging juist en volledig invult;
- U controleert of de handtekening op de machtiging overeenkomt met de handtekening op het geldige ID-bewijs van uw zorgconsument;
- U bent verantwoordelijk voor het administreren en archiveren van de machtigingen. U dient de originele ondertekende machtigingen in uw administratie te bewaren tot 14 maanden na uitvoering van de laatste incasso opdracht;
- De machtiging vervalt als gedurende 36 maanden geen SEPA-incasso is gedaan;
- Infomedics kan controleren of u de machtigingen correct heeft geadministreerd en gearchiveerd;
- Op het eerste verzoek zult u een kopie van de machtiging aan Infomedics verstrekken.

Bestaande incasso machtigen

Indien u wenst dat Infomedics bestaande particuliere incasso machtigingen overneemt, geldt het volgende:

- U bent verplicht om de bestaande machtigingen met inachtneming van bovengenoemde processen en termijnen te administreren;
- Infomedics geeft de wijziging van het incassant-id aan de bank door;
- Uw zorgconsument hoeft geen nieuwe machtiging te tekenen; alleen de incassant wijzigt;
- U werkt mee aan het proactief informeren van uw zorgconsument over deze wijziging;
- Nadat Infomedics een verzoek tot wijziging incassant-id aan de bank heeft gedaan, mag u geen automatische incasso’s voor deze zorgconsument meer uitvoeren. Dat geldt ook voor herincasso’s;
- Infomedics informeert uw zorgconsument over de mogelijkheid tot “opt-out” (afzien van de
- bestaande incasso overeenkomst) op de factuur;
- Indien een zorgconsument gebruik maakt van deze “opt-out”-mogelijkheid dan regelt u in uw apotheekinformatiesysteem in dat bij een volgende vordering niet het verzoek wordt gedaan om deze middels automatische incasso te incasseren;

Aanlevering en incassering van de vorderingen middels automatische incasso

- U geeft in het debiteurenrecord van uw apotheekinformatiesysteem aan of er sprake is van automatische incasso, te herkennen aan rubriek 0327 met de waarde 01 (ja/actief)*;
- In rubriek 0329 geeft u de machtigingsdatum mee in het declaratiebestand;
- In het reserveveld van het debiteurenrecord (rubriek 0380) vermeldt u het automatische incasso kenmerk met een maximale lengte van 35 posities en AN (alfanumerieke waarden);
    - Bovenstaande drie stappen worden door het AIS vanzelf gedaan als automatische incasso aanstaat. *Let op!* Maakt u gebruik van Pharmacom, vergeet dan niet de machtigingen vrij te geven voor automatische incasso.
- Als gevolg hiervan ontstaat een particuliere nota met indicatie “automatische incasso”;
- Infomedics zal uw zorgconsument van tevoren informeren dat de nota wordt geïncasseerd door middel van automatische incasso. De voormelding is opgenomen op de nota. Indien Infomedics een bestaande machtiging overneemt van u, zal in de voormelding ook de
- mogelijkheid tot “opt-out” worden opgenomen (afzien van de bestaande incasso
- overeenkomst);
- Infomedics tracht de nota vervolgens te incasseren door middel van automatische incasso.

* Uw softwareleverancier kan u meer uitleggen over de precieze te nemen stappen voor uw softwarepakket.

Omgang met storneringen

Hoe Infomedics omgaat met storneringen is afhankelijk van de storneringsreden. De volgende acties kunnen plaatsvinden:

- Wij retrocederen de nota richting de apotheek;
- Bij te weinig saldo doen wij een nieuwe poging om de nota middels automatische incasso te incasseren;
- We versturen een herinnering/aanmaning richting uw zorgconsument.

Indien het percentage storneringen te hoog blijkt te zijn, heeft Infomedics het recht om een extra vergoeding bij u in rekening te brengen.

Intrekken van de machtiging door een particuliere debiteur

- Indien uw zorgconsument de machtiging voor automatische incasso wil intrekken, dan moet hij/zij dit doorgeven aan Infomedics of aan u (zie ook de informatie over “Opt-out” in voorgaande werkafspraken);
- Indien Infomedics een verzoek tot intrekken van de machtiging ontvangt, zal zij deze aan u doorgeven;
- Indien uw zorgconsument de machtiging heeft ingetrokken, dan dient u dit in uw apotheekinformatiesysteem aan te passen.
- U bent verantwoordelijk voor het administreren van de ingetrokken machtigingen.

Overige afspraken

- De SEPA-machtiging is toegevoegd als Bijlage. Deze machtiging zal op het eerste verzoek aan u toegezonden worden.
- Infomedics kan deze handleiding automatische incasso te allen tijde wijzigen. Zij zal een gewijzigde versie aan u beschikbaar stellen.

Bijlage: doorlopende SEPA- machtiging

U vindt deze op de volgende pagina.

Doorlopende SEPA-machtiging automatische incasso

Door ondertekening van dit formulier geeft u toestemming aan:

Infomedics B.V. om doorlopend incasso-opdrachten te sturen naar uw bank om een bedrag van uw rekening af te schrijven en uw bank om doorlopend een bedrag van uw rekening af te schrijven overeenkomstig de opdracht van Infomedics B.V.

Als u het niet eens bent met deze afschrijving kunt u deze laten terugboeken. Neem hiervoor binnen acht weken na afschrijving contact op met uw bank. Vraag uw bank naar de voorwaarden.

U dient deze machtiging ingevuld en ondertekend af te geven in de apotheek.

In te vullen door zorgconsument:

Naam en voorletters: _____

Adres: _____

Postcode / woonplaats: _____

Land: _____

IBAN (rekeningnummer): _____

Geboortedatum: _____

Plaats	Datum:	Handtekening:
_____	_____	_____

Naam incassant:	Infomedics B.V.
Adres incassant:	P.J. Oudweg 41
Postcode / woonplaats incassant:	1314 CJ Almere
Land incassant:	Nederland
Incassant-id:	NL98ZZZ040481430000