

eFaktura internetbank

Support för fakturaautställare



Innehåll

- 01 Anmälan / avanmälan
- 01 Kunden har anmält sig till eFaktura men får fortsatt pappersfaktura
- 02 Kunden kan inte anmäla sig till att få sin partners fakturor
- 03 Kunden hittar inte anmälningsfunktionen i sin internetbank
- 03 Kunden kommer inte åt anmälningssidan via internetbanken
- 04 Kunden har frågor om hur anmälningssidan ska fyllas i
- 04 Kunden kan inte se företag man anmält sig till i listan över 'mina utställare'
- 05 Kunden avanmäler sig men eFaktura fortsätter att komma
- 05 Betalrader
- 05 Kunden saknar förväntad betalrad
- 06 Kunden vill ändra belopp eller förfallodatum
- 07 Kunden har frågor kring kreditavisering
- 07 Kunden uppger felaktigt innehåll i betalraden
- 08 Kunden har fått dubbla betalrader
- 09 Fakturavisning
- 09 Fakturor äldre än 18 månader
- 09 Kunden kan inte titta på fakturor
- 10 Autogiro
- 10 Kunden betalar med autogiro men vill aviseras via eFaktura
- 11 Kunden har felaktigt fått en eFaktura som är betalbar istället för en avisering
- 11 Bankbyte
- 12 Kundens anmälan från nya banken fungerar inte
- 13 Kunden har gjort en anmälan från nya internetbanken men får inte e-faktura dit
- 13 Återrapportering

Anmälan / avanmälan

Anmälan:

De kunder som önskar ta emot eFaktura i sin internetbank, anmäler sig till företaget när de är inloggade i sin internetbank. Då skickas de uppgifter som företaget önskar i anmälan till företaget och kunden registreras för att få eFaktura till sin internetbank.

Vissa företag tillåter även att kunden anmäler sig för eFaktura direkt till företaget. Företaget registrerar då kundens personnummer alt. organisationsnummer samt banktillhörighet för att därefter kunna skicka eFaktura till kundens internetbank.

Avanmälan:

Kunden avanmäler sig till företaget via sin internetbank. Då skickas de uppgifter som företaget behöver för att registrera avanmälan till företaget. Vissa företag tillåter även att kunden avanmäler sig direkt till företaget.

Kunden har anmält sig till eFaktura men får fortsatt pappersfaktura

Vanliga orsaker:

- Nästa eFaktura var redan framställd då kunden anmälde sig vilket gör att det är först nästkommande faktura som blir elektronisk.
- Anmälan har gjorts av annan än företagets kund, exempelvis partner, och företaget tillåter endast att avtalspart gör anmälan till eFaktura. Företaget har därför avvisat anmälan.
- Kunden är registrerad som autogirobetalare och företaget kan kräva att detta sägs upp innan eFakturaanmälan kan registreras.

Om kund kontaktar företaget:

1. Ta reda på vilka uppgifter kunden har angivit i anmälan och om kunden är registrerad som eFakturamottagare. Kontrollera även att teknisk underleverantör har tagit emot anmälningar samt att betalrader har distribuerats från företaget.

2. Om kunden inte finns registrerad, be kunden att anmäla sig på nytt.

Om kund kontaktar banken:

1. Har kunden varit i kontakt med företaget? Om inte, be kunden kontakta företaget och kontrollera att denne är registrerad som eFakturamottagare.
2. Har kunden anmält sig via internetbanken eller direkt till företaget? Be kunden kontakta företaget och kontrollera att denne är registrerad som eFakturamottagare.
3. Assistera kunden att göra ny anmälan via internetbanken.

Kunden kan inte anmäla sig till att få sin partners fakturor

Det är vanligt att det är en person i en familj som hanterar och betalar alla familjens räkningar. Detta innebär att det också är den personen som anmäler att de vill ha eFakturorna till sin internetbank trots att han/hon inte är företagets avtalspart.

Om företaget erbjuder att skicka eFakturan till annan än avtalsparten rekommenderas att företaget inhämtar medgivande från avtalsparten när detta görs, eftersom avtalsparten fortfarande är betalningsskyldig i juridisk mening.

Om kund kontaktar företaget:

1. Stödjer företaget att annan än avtalsparten anmäler sig till eFaktura?
2. Om inte, informera kunden om att avtalsparten måste göra anmälan. Eventuellt har kundens bank internt systemstöd för detta, be därför kunden att även kontakta sin bank.
3. Om företaget accepterar annan än avtalspart, informera kunden om hur anmälan genomförs.

Om kund kontaktar banken:

1. Förklara för kunden att olika företag stödjer detta på olika sätt, vissa inte alls.
2. Hänvisa kunden till företagets hemsida alt. informationssida, eller om information saknas, till företagets kundtjänst.
3. I de fall kunden redan har fått bekräftat av företaget att företaget inte stödjer detta, redogör för eventuellt internt systemstöd i banken.

Kunden hittar inte anmälningssidan i sin internetbank

Om kund kontaktar företaget:

Förklara, om möjligt, hur kunden navigerar i sin internetbank, annars hänvisa kunden till sin bank för hjälp med att genomföra anmälan.

Om kund kontaktar banken:

Förklara för kunden hur anmälan genomförs.

Kunden kommer inte åt anmälningssidan via internetbanken

Ofta beror detta på tillfälligt fel. Om kunden försöker igen efter en stund så fungerar anmälningssidan vanligtvis.

Om kund kontaktar företaget:

1. Be kunden pröva igen.
2. Fungerar det fortfarande inte, fråga kunden om det visas något felmeddelande.
3. Be kunden pröva någon annan anmälningssida. Fungerar den andra anmälningssidan, kontrollera med ert fakturahotell vad orsaken till problemet kan vara (t.ex. anmälningslänken kan vara felaktig i tjänsten, anmälningslänken är upplagd korrekt, men anmälningssidan är ännu inte produktionssatt, fakturahotellet där anmälningssidan finns har driftstörning).

Om kund kontaktar banken:

1. Be kunden pröva igen.
2. Fungerar det fortfarande inte, fråga kunden om det visas något felmeddelande.
3. Fungerar den andra anmälningssidan, kontrollera med fakturahotellet orsaken till problemet (t.ex. anmälningslänken kan vara felaktig i tjänsten, anmälningslänken är upplagd korrekt, men anmälningssidan är ännu inte produktionssatt, fakturahotellet där anmälningssidan finns har driftstörning).
4. Fungerar inte heller den andra anmälningssidan, pröva att öppna upp anmälningssidan själv.

Fungerar det för banken bör kundens webbinställningar kontrolleras. Fungerar det inte för banken heller, kan felet bero på fel i bankens länkningslösning (Ticket Dispenser).

Kunden har frågor om hur anmälningssidan ska fyllas i

Om kund kontaktar företaget:

Hjälp kunden med att förklara vilka uppgifter som ska lämnas i anmälan.

Om kund kontaktar banken:

1. Försök hjälpa kunden genom att ta upp samma anmälningssida och försöka förstå vilka uppgifter som ska lämnas i anmälan.
2. Är något oklart, be kunden kontakta företaget.

Kunden kan inte se företag man anmält sig till i listan över 'mina utställare'

Vanliga orsaker:

- Företaget har ännu inte skickat en eFaktura till kunden. Företaget läggs upp i listan över 'mina fakturautställare' först när första eFakturan har mottagits.
- Avsaknaden kan också bero på att företaget har avslutat eFakturatjänsten och för närvarande inte erbjuder eFaktura.
- Anmälan har inte registrerats hos företaget

Om kund kontaktar företaget:

1. Kontrollera att kunden är registrerad som eFakturamottagare. Kontrollera sedan om eFaktura har skickats till kunden och fråga om kunden har mottagit eFaktura.
2. Om första eFakturan ännu inte har skickats ska kunden avvakta tills eFaktura inkommer, då bör företaget finnas med i listan.
3. Om eFaktura har skickats, men inte mottagits av kunden, kontrollera om första fakturan har avvisats. Kontrollera även detta med teknisk underleverantör.

Om kund kontaktar banken:

1. Kontrollera om kunden har fått eFaktura från det aktuella företaget. Om kunden har fått minst en eFaktura, kontrollera om företagets FUI är avslutat. Om företaget fortfarande är aktivt behöver banken göra en felutredning.

Om eFaktura inte har mottagits bör kunden invänta nästa eFaktura, då bör företaget finnas med i listan.

Kunden avanmäler sig men eFaktura fortsätter att komma

Vanliga orsaker:

Nästa eFaktura var redan framställd och distribuerad då kunden avanmälde sig vilket gör att det är först nästkommande faktura som kommer på papper. Företaget har inte registrerat avanmälan korrekt.

Om kund kontaktar företaget:

1. Kontrollera att avanmälan har blivit registrerad korrekt.
2. Om inte, avregistrera kunden manuellt.

Om kund kontaktar banken:

1. Kontrollera i loggen att kunden har genomfört avanmälan.
2. Om inte, be kunden genomföra avanmälan igen. Kontrollera därefter i loggen att avanmälan registrerats.

Om avanmälan har genomförts, be kunden kontakta företaget.

Betalrader

Betalrad kallas den betalningsinformation som företaget skickar till kunden och som visas för kunden i dess internetbank.

Betalraden innehåller även länk till fakturaspecifikationen.

Kunden saknar förväntad betalrad

Vanliga orsaker:

- Ingen faktura ska skickas till kunden denna månad.
- Kunden är inte anmäld till eFaktura.
- Internetbanken har avvisat betalraden.

Om kund kontaktar företaget:

1. Kontrollera att kunden är anmäld till eFaktura och att kunden borde ha fått en faktura den aktuella perioden. Kontrollera därefter om betalraden avvisats av internetbanken (se återredovisning).
2. Om avvisad, kontrollera om den i så fall skickats till kunden per post. Ta reda på felorsaken i återredovisningen och instruera kunden om kunden eller företaget behöver agera.
3. Om inte avvisad, påbörja en felutredning (Är eFakturan skickad till rätt bank? Har kunden varit i kontakt med sin bank?). Ta hjälp av teknisk personal/underleverantör.

Om kund kontaktar banken:

Ställ kontrollfrågor till kunden:

1. Har kunden varit i kontakt med företaget?
2. Om inte, be kunden kontakta företaget och kontrollera om företaget har skickat en betalrad och vilket datum och till vilken bank betalraden skickades.
3. Om kunden varit i kontakt med företaget och företaget har skickat en betalrad, kontrollera i bankens logg om betalraden mottagits eller avvisats. Har betalraden mottagits men inte presenterats, påbörja en felutredning.

Kunden vill ändra belopp eller förfallodatum

Om kund kontaktar företaget:

1. Om kunden önskar ändra belopp eller förfallodatum och detta godkänns av företaget ska företaget vid behov instruera hur kunden gör ändringen i internetbanken.

Om kund kontaktar banken:

1. Om kund har synpunkter eller vill ändra på innehållet i en betalrad ska kunden alltid hänvisas till företaget.
2. Informera kunden om hur de ska gå tillväga för att ändra datum eller belopp i betalraden i internetbanken.

Kunden har frågor kring kreditavisering

Kreditavisering som eFaktura:

- I eFakturafilen som skickas till internetbanken markeras de fakturor som är kreditfakturor. Betalraden presenteras sedan i kundens internetbank som en avisering.
- Företaget/organisationen hanterar därefter krediteringen enligt sina rutiner, d.v.s. någon återbetalning sker inte per automatik via eFakturatjänsten.

Om kund kontaktar företaget:

Redogör för kunden på vilket sätt krediteringen kommer att göras.

Om kund kontaktar banken:

Hänvisa kunden till företaget för information om hur krediteringen görs. Detta då banken inte har kännedom om företagets rutiner då företag hanterar kreditering olika.

Kunden uppger felaktigt innehåll i betalraden

Om kund kontaktar företaget:

Kontrollera vad som har skickats i betalraden och om uppgifterna är korrekta enligt fordran.

1. Om betalraden i internetbanken inte överensstämmer med vad som skickats måste teknisk personal/underleverantör kontaktas och en felutredning påbörjas.
2. Informera företagets eFakturabank om det inträffade (hur många kunder som drabbats i respektive bank och vilka betalrader och kunder det berör). Informera snarast samtliga drabbade kunder hur dessa ska agera.
3. Om uppgifterna inte är korrekta enligt fordran, uppmana kunden att manuellt ta bort betalraden i internetbanken och skicka en ny betalrad.

Om kund kontaktar banken:

Om kund har synpunkter på innehållet i en betalrad ska kunden alltid hänvisas till företaget.

1. Kontrollera om information har erhållits gällande felaktiga betalrader från företaget och om hur betalraderna skall hanteras. Om information erhållits, ge instruktioner utifrån dessa.
2. Om information inte har erhållits, skall kunden hänvisas till företaget. Banken bör kontakta företagets eFakturabank och efterlysa information. I det fall företaget är bankens eFakturakund ska banken kontakta företaget för att ta fram en handlingsplan och därefter informera övriga banker.

Kunden har fått dubbla betalrader

Vanliga orsaker:

- Betalraden har felaktigt skickats två gånger till Internetbanken.

Om kund kontaktar företaget:

1. Uppmana kunden att manuellt ta bort den ena betalraden i Internetbanken.
2. Kontrollera om dubbla betalrader även har skickats till andra kunder.
3. Om ja, informera företagets eFakturabank om det inträffade (hur många kunder som drabbats i respektive bank och vilka betalrader och kunder det berör). Informera snarast samtliga drabbade kunder hur dessa ska agera.

Om kund kontaktar banken:

1. Kontrollera om fler kunder har ringt gällande dubbla betalrader från samma företag och/eller om information har erhållits från företaget om hur betalraderna skall hanteras.
2. Om information erhållits, ge instruktioner utifrån dessa.
3. Om information inte har erhållits, skall kunden hänvisas till företaget. Banken bör kontakta företagets eFakturabank och efterlysa information. I det fall företaget är bankens eFakturakund ska banken kontakta företaget för att ta fram en handlingsplan och därefter informera övriga banker.

Fakturavisning

I de flesta fall innehåller betalraden en länk till en faktura.

Då privatpersonen klickar på betalraden i internetbanken öppnas ett nytt fönster upp och privatpersonen länkas från internetbanken till ett fakturahotell där fakturaspecifikationen visas och lagras.

Fakturor äldre än 18 månader

eFakturorna är tillgängliga i internetbanken i 18 månader. Därefter tas eFakturorna bort. Om kunden inte sparat ner äldre fakturor på egen hårddisk och önskar få tillgång till dem måste kunden kontakta företaget.

Kunden kan inte titta på fakturor

Vanliga orsaker:

- Ofta beror detta på tillfälligt fel. Om kunden försöker igen efter en stund så fungerar fakturavisningen vanligtvis.
- Felet kan också orsakas av att kunden inte har programvara för att läsa PDF när det krävs.
- Kundens internetuppkoppling har inte tillräckligt med kapacitet för att ladda hem och visa stora fakturaspecifikationer.

Om kund kontaktar företaget:

Be kunden pröva igen. Fungerar det fortfarande inte, fråga kunden om det visats något felmeddelande.

Be kunden att titta på en annan faktura från samma företag, samt en faktura från ett annat företag.

1. Fungerar visningen av en annan faktura i samma företag, kontrollera med företagets fakturahotell vad orsaken till problemet kan vara (visningslänken kan vara felaktig, fakturan saknas i fakturahotellet).
2. Fungerar inte visningen av en annan faktura i samma företag, men faktura hos annat företag fungerar, kontrollera med företagets fakturahotell vad orsaken till problemet kan vara (fakturahotellet där fakturan finns har driftstörning).

3. Fungerar inte visningen av någon faktura är det sannolikt Internetbanken som har driftstörning. Rapportera detta till kundens internetbank.

Om kund kontaktar banken:

Be kunden pröva igen. Fungerar det fortfarande inte, fråga kunden om det visats något felmeddelande.

Be kunden att titta på en annan faktura från samma företag, samt en faktura från ett annat företag.

1. Fungerar visningen av en annan faktura i samma företag, kontrollera med företagets fakturahotell vad orsaken till problemet kan vara (visningslänken kan vara felaktig, fakturan saknas i fakturahotellet).
2. Fungerar inte visningen av en annan faktura i samma företag, men faktura hos annat företag fungerar, kontrollera med företagets fakturahotell vad orsaken till problemet kan vara (fakturahotellet där fakturan finns har driftstörning).
3. Fungerar inte heller den andra fakturan, pröva att öppna upp en faktura själv. Fungerar det för banken bör kundens webbinställningar kontrolleras.
4. Fungerar det inte för banken heller, kan felet bero på fel i bankens länkingslösning (Ticket Dispenser). Rapportera detta till teknisk personal.

Autogiro

Förutsatt att företaget i sitt system kan hantera autogiro och eFaktura i kombination, är det fullt möjligt för kunden att hantera dem i internetbanken.

I betalraden som skickas till internetbanken markeras de fakturor som ska betalas via autogiro. eFakturan presenteras då enbart som en avisering om betalning, vilket betyder att den inte är betalbar.

Företaget hanterar därefter betalningen via den ordinarie autogirodragningen och beloppet dras automatiskt från betalarens konto på förfallodagen.

Kunden betalar med autogiro men vill aviseras via eFaktura

Om kund kontaktar företaget:

1. Redogör om företaget hanterar autogiro och eFaktura i kombination.

2. Om inte, förklara för kunden att kunden måste välja betalningssätt (autogiro eller-faktura). Vill kunden ändra till eFaktura behöver kunden avsluta sitt autogiromedgivande.
3. Om företaget hanterar kombinationen, be kunden anmäla sig till eFaktura i internetbanken.

Om kund kontaktar banken:

1. Hänvisa kunden till företagets hemsida/informationssida, eller om information saknas, till företagets kundtjänst.

Kunden har felaktigt fått en eFaktura som är betalbar istället för en avisering

Vanliga orsaker:

Systemfel hos företaget eller företagets tekniska underleverantör.

Om kund kontaktar företaget:

1. Kontrollera om skickad eFaktura till kunden är markerad som autogiroavisering.
2. Om eFaktura är markerad som autogiroavisering, påbörja en felutredning.
3. Visar det sig att flera kunder påverkats bör dessa meddelas hur de ska hantera sin eFaktura, d.v.s. att den inte ska betalas (förutsatt att autogirodragningen görs). Dessutom ska företagets bank meddelas om felet så att information sprids till alla bankers respektive supportenheter.

Om kund kontaktar banken:

1. Kontakta företaget för att stämma av vilken information som ska lämnas till kund.

Bankbyte

När en privatkund byter bank gäller följande:

- Kunden bör först avanmäla sig till de företag kunden får eFaktura från i den gamla internetbanken
- Kunden måste anmäla sig på nytt till de företag kunden önskar få eFaktura från i den nya internetbanken
- Kunden kan i den nya internetbanken inte komma åt de eFakturor som mottagits i den gamla internetbanken

Kundens anmälan från nya banken fungerar inte

Vanliga orsaker:

- Huvudregeln att företaget ska stödja att nyanmälan skriver över befintlig anmälan under förutsättning att nyanmälan kommer från ny bank. Dock finns det företag som inte kan hantera en anmälan från ny bank förrän avanmälan erhållits från kundens gamla bank.
- Annan felorsak, se anmälan/avanmälan

Om kund kontaktar företaget:

1. Kontrollera om kunden är registrerad till eFaktura i kundregistret med ny banktillhörighet.
2. Om inte, be kunden genomföra avanmälan i den gamla internetbanken och därefter anmäla sig på nytt i nya internetbanken (avanmälan och nyanmälan bör inte göras samma dag). Om kunden inte har möjlighet att genomföra avanmälan (exempelvis p.g.a. att gamla internetbanken är avslutad) ska företaget registrera förändringen manuellt i kundregistret.
3. Om registrerad via ny bank, be kunden avvakta till nästa fakturering och kontakta företaget igen om felet kvarstår.

Om kund kontaktar banken:

1. Har kunden varit i kontakt med företaget?
2. Om nej, be kunden kontakta företaget.
3. Om ja, be kunden genomföra avanmälan i den gamla internetbanken och därefter anmäla sig på nytt i nya internetbanken (avanmälan och nyanmälan bör inte göras samma dag). Om kunden inte har möjlighet att genomföra avanmälan (exempelvis p.g.a. att gamla internetbanken är avslutad) ska företaget uppmanas att registrera förändringen manuellt i sitt kundregister.

Kunden har gjort en anmälan från nya internetbanken men får inte eFaktura dit

Vanliga orsaker:

- Företaget har avvisat anmälan eftersom en anmälan för samma personnummer redan finns registrerad från en annan internetbank.
- Annan felorsak, se anmälan/avanmälan.

Om kund kontaktar företaget:

1. Kontrollera om kunden finns registrerad som eFakturamottagare.
2. Om ja, kontrollera till vilken bank eFakturan skickas. Om eFakturan skickas till "fel" bank, uppdatera manuellt banktillhörighet i systemet.
3. Om nej, be kunden anmäla sig på nytt.

Om kund kontaktar banken:

1. Har kunden varit i kontakt med företaget?
2. Om inte, be kunden kontakta företaget och kontrollera att denne är registrerad som eFakturamottagare och att rätt bank är registrerad hos företaget.

Återrapportering

De betalrader som inte kan behandlas korrekt avvisas. Detta kan ske hos den tekniska leverantören eller i internetbanken, exempelvis då kunden saknas i internetbanken.

Om fakturor avvisats får företaget information från sin tekniska leverantör om detta.

Företaget är då skyldigt att skicka ut en pappersfaktura till kunden.

För mer information om hur ert företag kommer igång med att skicka eFaktura till företagsmottagare, kontakta din bank eller oss på eFakturabolaget!