Coface Debt Collection

Instrukcja obsługi Cofanet Debt Collection

Dla klietów ubezpieczonych

Czerwiec 2021



Coface
Debt Collection

Spis treści

1. Wprowadzenie 3
2. Rozpoczynanie pracy 3
A. Logowanie 3
B. Przypomnienie hasła 4
3. Opis strony głównej 4
A. Lewe menu 4
4. Dostęp do sprawy 4
5. Szczegóły sprawy 7
6. Pomoc 11
7. Stopka 11
8. Załącznik 12
A. Lista istotnych pól na stronie 12

1. Wprowadzenie

Ten dokument zawiera wskazówki dotyczące korzystania z witryny **Cofanet Debt Collection.**

Nazwy firm użyte w tym dokumencie są przykładowe i nie odpowiadają żadnym rzeczywistym przypadkom windykacji

2. Rozpoczynanie pracy

A. Logowanie

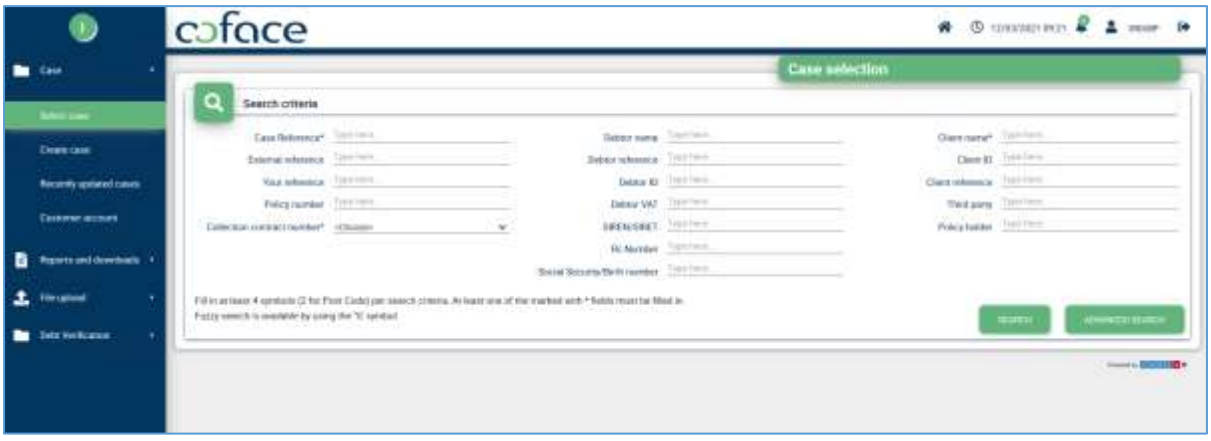
Aby połączyć się ze stroną **Cofanet Debt Collection**, należy przejść przez portal **Portal Klienta** i kliknąć w łącze Windykacja



Ilustracja -strona logowania



Otworzy się strona **Cofanet Debt Collection**

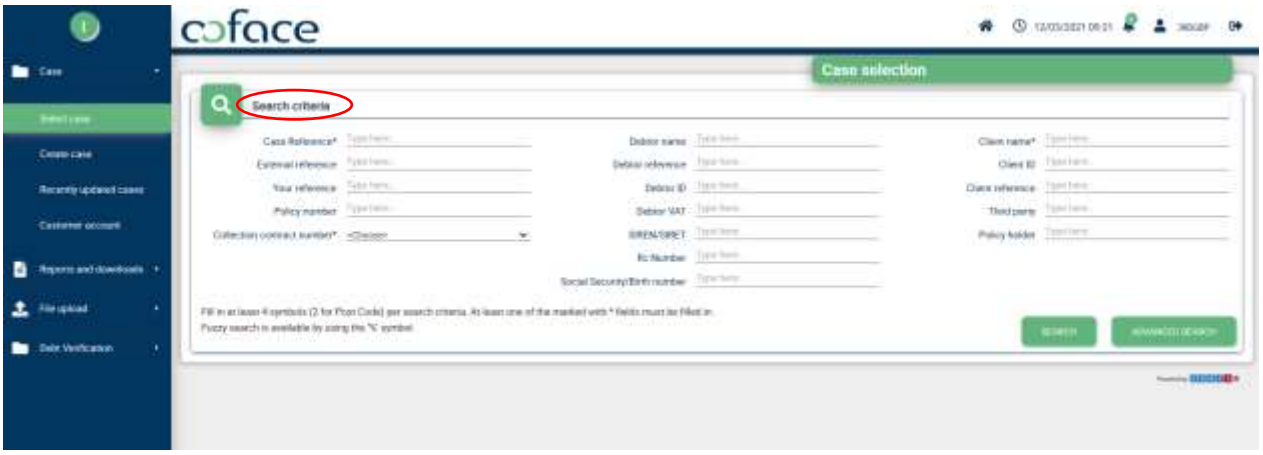


B. Przypomnienie hasła

Jeśli nie pamiętasz swojej nazwy użytkownika lub hasła, kliknij opcję Zapomniane hasło i postępuj zgodnie z instrukcjami, aby zresetować swoje dane.

3. Opis strony głównej

Po uwierzytelnieniu należy przejść do strony „Wyszukiwanie spraw" (zob. ilustracja), na której menu po lewej stronie umożliwia dostęp do różnych podstron witryny **Cofanet Debt Collection.**



A. Lewe menu

Po połączeniu i uwierzytelnieniu na stronie **Cofanet Debt Collection** lewe menu widoczne jest **na wszystkich stronach.**

Od góry do dołu:

- ‘Sprawa’ ,
  - Wybierz sprawę,
  - Utwórz sprawę,
- ‘Przesyłanie pliku’,
  - Potwierdzenie odbioru

Kolorem niebieskim zaznaczono łącza, których występowanie będzie zależało od uprawnień przyznanych użytkownikowi serwisu **Cofanet Debt Collection**:

- „Utwórz sprawę”: to łącze będzie dostępne tylko dla użytkowników, którzy mają przyznane prawo do zakładania nowych spraw windykacyjnych,,

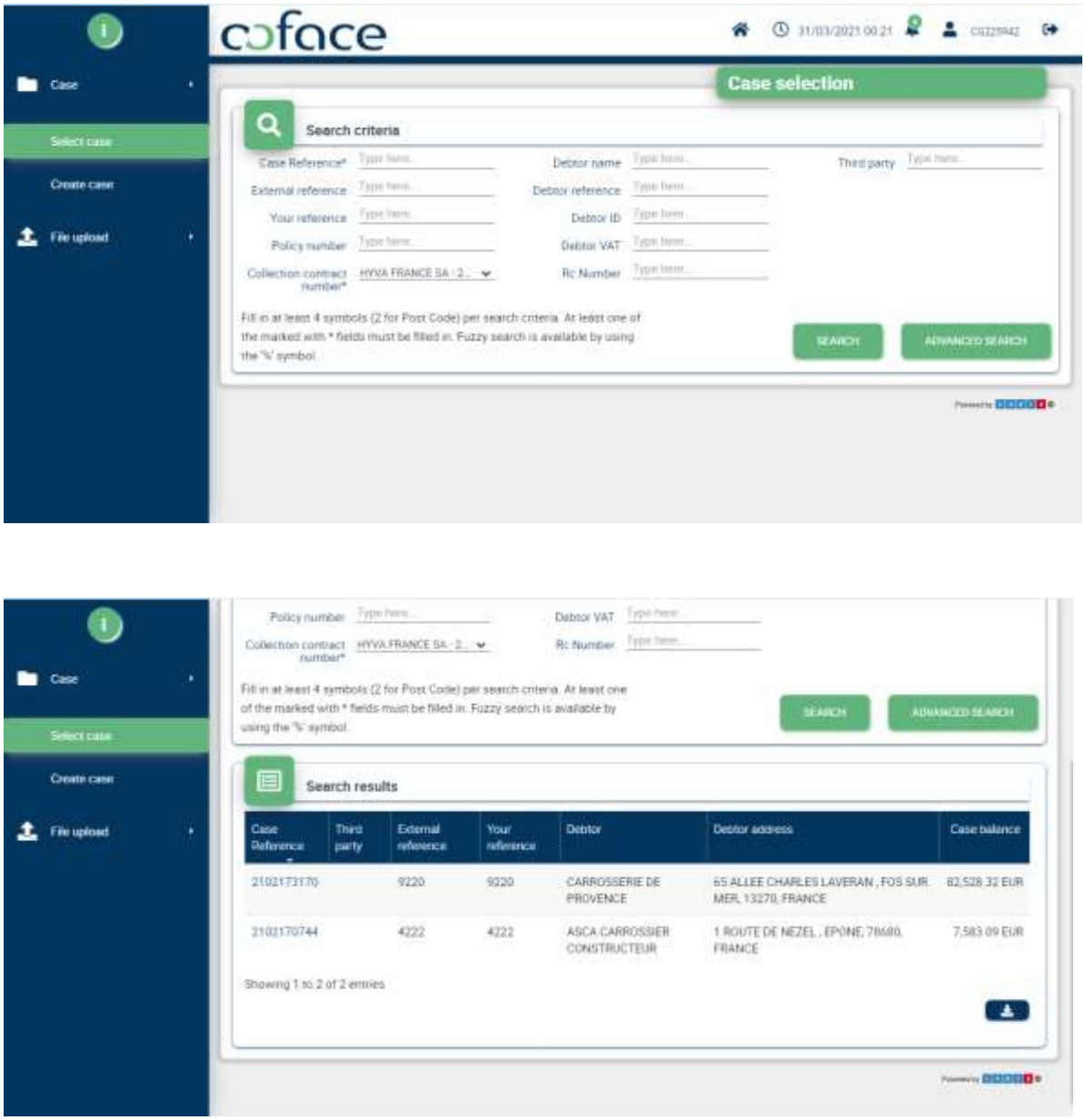
4. Dostęp do sprawy

Ta strona umożliwia wyszukiwanie istniejących spraw prowadzonych przez COFACE.

Składa się z dwóch części:

- W górnej części proponowane są kryteria wyszukiwania,
- W dolnej części znajduje się tabela z wynikami wyszukiwania. Domyślnie, na początku strony, tabela ta wyświetla wszystkie sprawy użytkownika, ułożone malejąco według daty otrzymania

Kryteria dostępne domyślnie to numer sprawy COFACE lub własny numer referencyjny użytkownika zadeklarowany w sprawie (patrz ilustracja poniżej). Po wprowadzeniu danych w jednym z tych pól, należy nacisnąć przycisk „Wyszukaj” po prawej stronie.

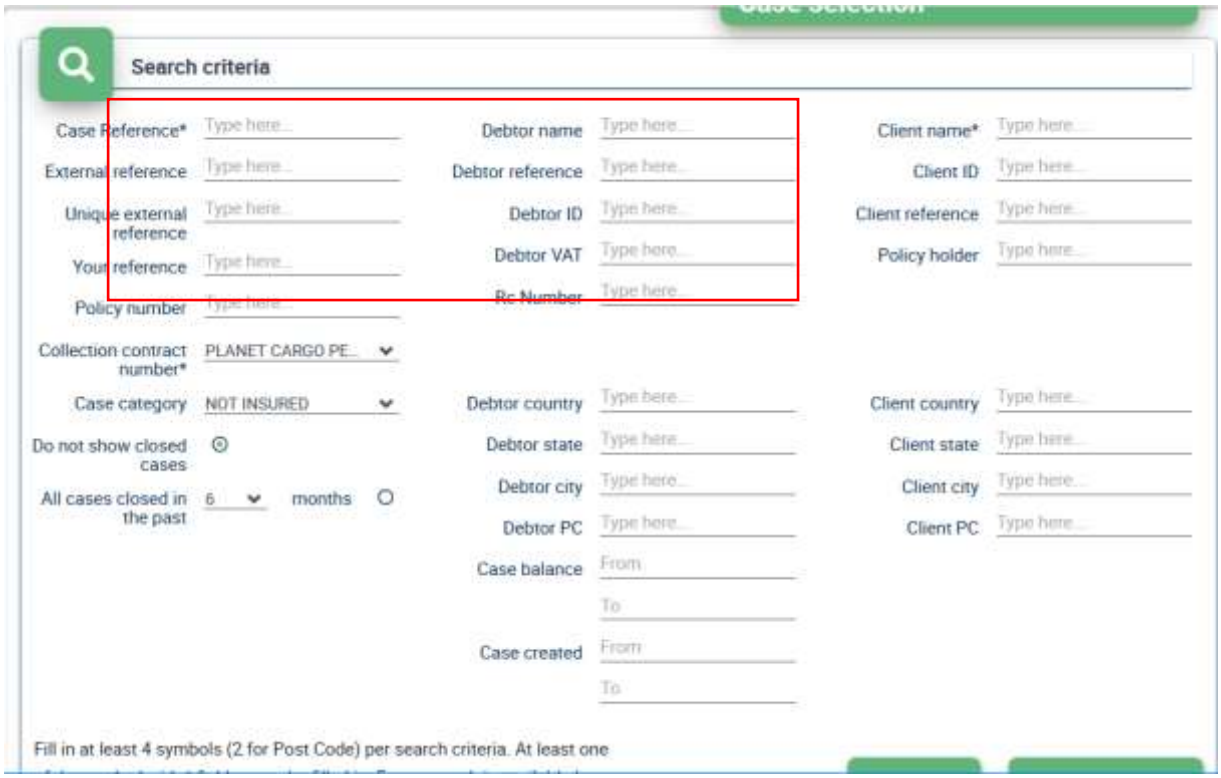


Ilustracja – dostęp do sprawy

Znalezione sprawy zostaną następnie wyświetlone w tabeli poniżej. Można wybrać jedną ze spraw, klikając na jej wiersz

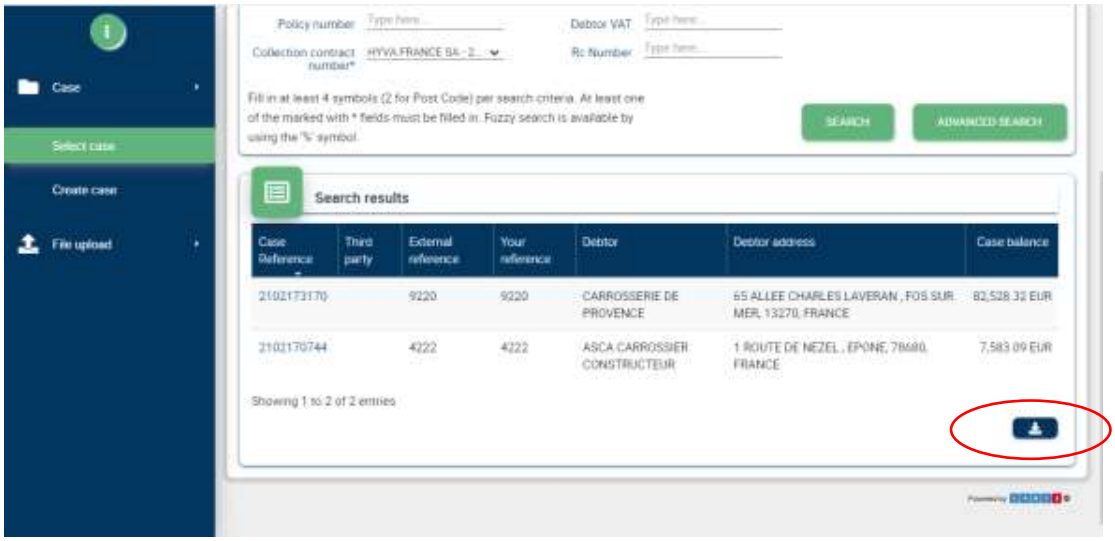
W razie braku numeru referencyjnego lub numeru sprawy, chcąc przeprowadzić wyszukiwanie rozszerzone dotyczące kilku spraw, należy kliknąć na link „Wyszukiwanie zaawansowane” w strefie wyszukiwania. Pojawi się kilka pól, które pozwolą rozszerzyć zakres wyszukiwania.

Każda nowa kombinacja filtrów wymaga kliknięcia na przycisk „Wyszukaj”, aby uzyskać wyniki przedstawione w poniższej tabeli.



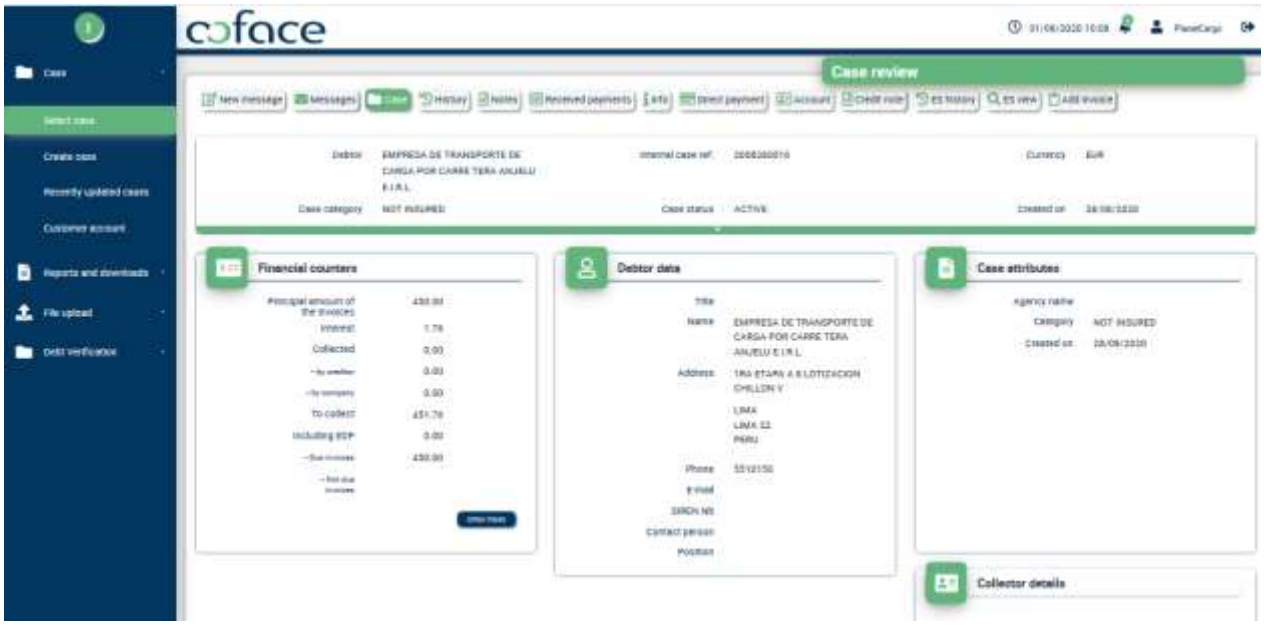
Ilustracja – wyszukiwanie zaawansowane

Po przeprowadzeniu wyszukiwania z wynikami i jeśli istnieje potrzeba eksportu do Excela wszystkich odnalezionych spraw, można kliknąć przycisk „Eksportuj”, jak pokazano na ilustracji.



5. Szczegóły sprawy

Aby przejść na tę stronę, należy najpierw wejść na stronę „Dostęp do sprawy”, przeprowadzić wyszukiwanie i wybrać numer sprawy. Zostanie wyświetlona strona danych sprawy.



Strona ta będzie wyświetlona w kilku ramkach, od góry do dołu:

- Nazwa dłużnika
- Dane firmy – identyfikacja dłużnika
- Status sprawy – informacje ogólne
- Szczegóły długu:
  - Dług (kwota główna I kwota pozostała do spłaty),
  - Faktury przypisane do długu,
  - Otrzymanie płatności.
- Historia zadań wykonanych w sprawie,
- Czynności, które mogą być ewentualnie wykonane w trakcie trwania sprawy
- Możliwość wykonania eksportu pliku do Excel (przycisk w prawym górnym rogu ramki głównej)

Każda ramka może zostać rozwinięta w celu wyświetlenia większej ilości informacji..

Czynności, które należy wykonać w trakcie trwania sprawy:

W trakcie trwania sprawy dostępne są następujące możliwości:

Jeśli sprawa jest na etapie **otwartym** (np. otrzymana, w fazie polubownej lub prawnej), w ramce „Działania” dostępne są następujące łącza:

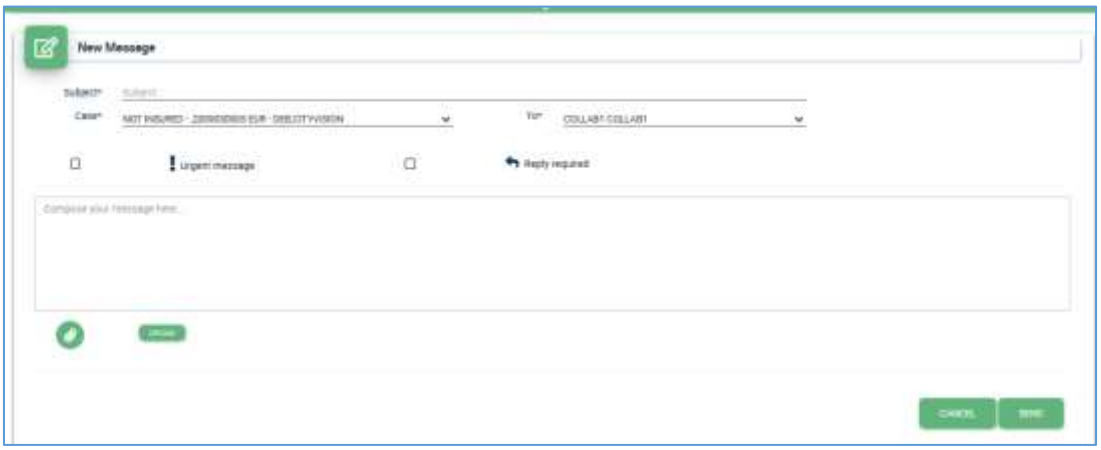
- Złożenie zawiadomienia o spłacie długu (poinformowanie nas o płatności otrzymanej od dłużnika)
- Zadanie pytania lub przesłanie nowych informacji dotyczących sprawy.

Ilustracja – Działania



Nowe wiadomości:

Umożliwia wysłanie wiadomości do prowadzącego sprawę:



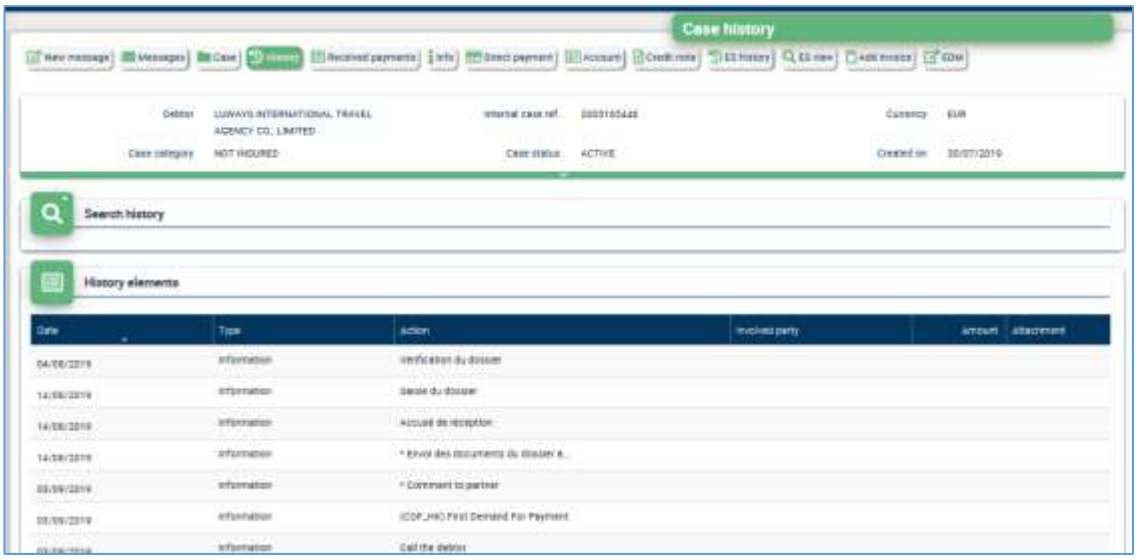
Wiadomości:

Umożliwia przeglądanie wiadomości, które zostały wysłane lub otrzymane do skrzynki odbiorczej, a także tworzenie nowych:



Historia:

Cała historia z możliwością filtrowania według różnych kryteriów:



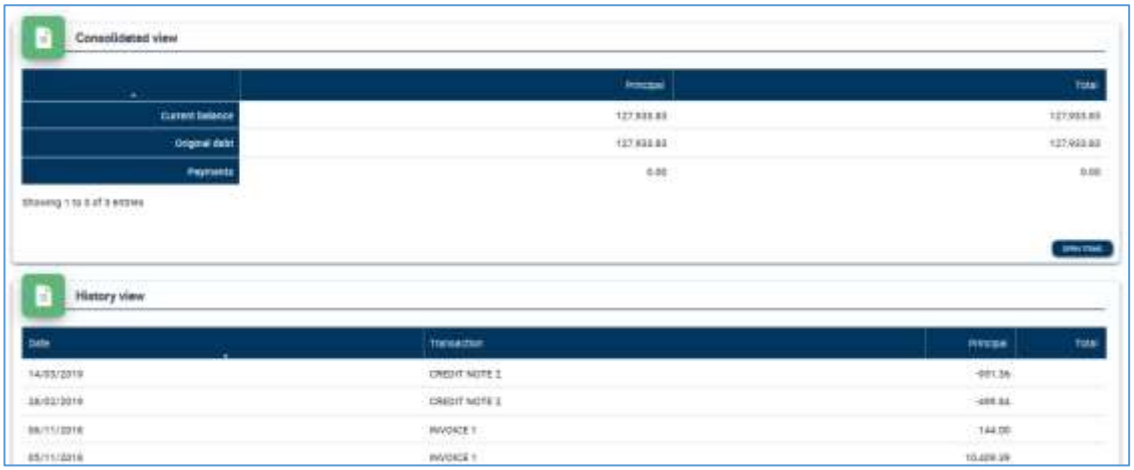
History:

Możesz rozwinąć opcje wyszukiwania historii, klikając opcję filtru (pokazaną poniżej):



Konto:

Skonsolidowany obraz sytuacji księgowej sprawy – wszystkie faktury/noty kredytowe, płatności:

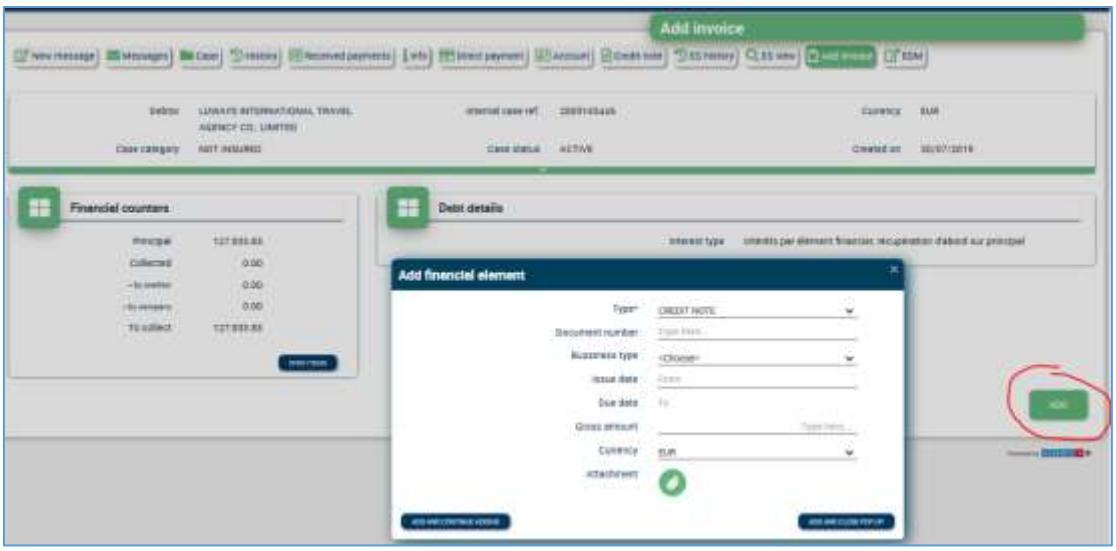


Po naciśnięciu jednego z tych linków na ekranie pojawi się okno wyskakujące, umożliwiające wypełnienie formularza i wysłanie go do agencji windykacyjnej COFACE.

Jeśli sprawa została otrzymana lub jest w fazie polubownej, można dodać faktury do swoich spraw w ramce „Szczegóły długu/faktury”. Aby dodać jedną lub kilka faktur, należy kliknąć na przycisk „Dodaj fakturę” po lewej stronie (wielokrotnie, aby dodać więcej faktur), a następnie wypełnić dane związane z nową fakturą (fakturami) i na koniec kliknąć na przycisk „Zapisz wszystkie faktury” po prawej stronie.



Ilustracja – faktury powiązane z długiem – dodaj fakturę(y)



6. Pomoc

Klikając na link „Pomoc” w lewej kolumnie, można uzyskać dostęp do tej instrukcji obsługi.

7. Stopka

Stopka jest wyświetlana na wszystkich stronach platformy **Coface Debt Collection**

Od lewej do prawej:

- Prawa autorskie COFACE,
- Warunki handlowe dla danej lokalizacji COFACE.

8. Załącznik

A. Lista istotnych pól na stronie

Wprowadzanie szczegółów długu

Indentyfikacja dłużnika

Pierwsza strategia – wyszukiwanie według nazwy/adresu firmy

1. Wybrać kraj
2. Następnie odszukać adres firmy. Wymaga jest co najmniej nazwa firmy. Jeśli zostanie znalezionych zbyt wiele wyników, należy wypełnić dodatkowe pola adresowe:

Adres
Miasto
Kod obszaru
Kod pocztowy

Następnie kliknięcie na przycisk „Wyszukaj” spowoduje wyświetlenie poszukiwanej firmy lub listy powiązanych wyników..

Druga strategia wyszukiwania – wyszukiwanie według numeru EASY, numeru CRS lub identyfikatora krajowego

Wyszukiwanie można przeprowadzić na postawie jednej z następujących wartości:

Numer EASY
Numer CRS
Identyfikator krajowy

- Można też przeprowadzić nowe wyszukiwanie, klikając na przycisk „Zmień wyszukiwanie”.

Po wybraniu firmy do sprawy toku importowane są następujące pola:

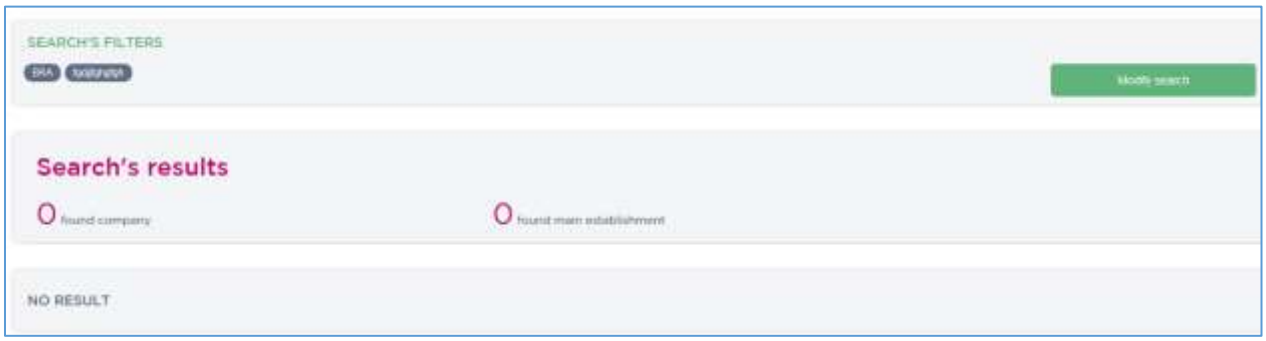
Nazwa dłużnika
Ulica dłużnika
Miasto dłużnika
Kod pocztowy dłużnika
Numer EASY dłużnika

Kraj dłużnika
Identyfikator krajowy

Uwaga: pola mogą się różnić w zależności od kraju.

B. Jeśli ustawione filtry wyszukiwania powodują brak wyników:

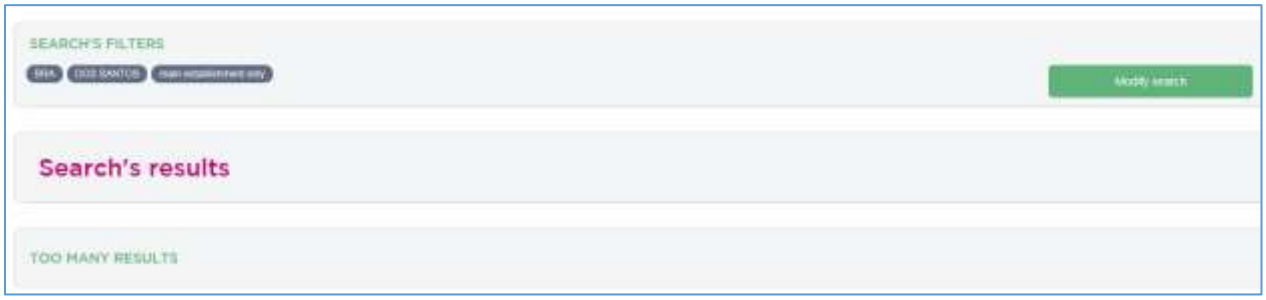
Na przykład, jeżeli nie można znaleźć numeru EASY/numeru CRS/identyfikatora krajowego, na ekranie pojawi się komunikat „Brak wyników". Należy zmodyfikować wyszukiwanie (przycisk na górze po prawej stronie na poniższym zrzucie ekranu) lub dodać firmę ręcznie (przycisk na dole po lewej stronie ramki).



Ilustracja – brak wyników

B. Jeśli ustawione filtry wyszukiwania powodują wyświetlenie zbyt wielu wyników

Jeśli wyszukiwanie wymaga doprecyzowania, wyświetlony zostanie komunikat „Zbyt wiele wyników", zachęcający do kliknięcia na przycisk „Zmień wyszukiwanie" i uszczegółowienia wyszukiwania.



Ilustracja – zbyt wiele wyników

coface
FOR TRADE

Coface Poland Credit Management Services Sp. z o.o.

02-305 Warszawa - Al. Jerozolimskie 142 A – Polska

system_windykacja@coface.com

T: +48 (22) 465 00 00 - www.coface.pl

Coface
Debt Collection