

Infofiche betalings- en aanmaningsprocedure

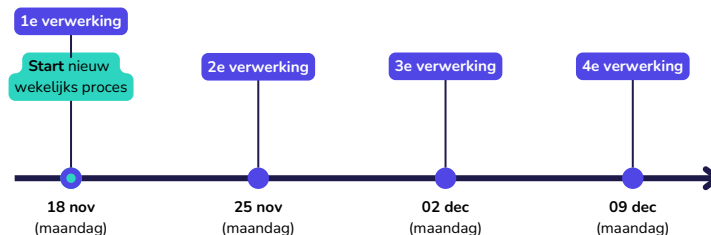
Bij Helper verwerken we de prestaties van de assistenten wekelijks op maandag, te starten vanaf de eerstvolgende maandag na goedkeuring. Het bedrag wordt via domiciliëring geïnd van het rekeningnummer van de budgethouder. Ongeveer een week later geven we opdracht aan de bank om de assistenten uit te betalen.

Het kan gebeuren dat de automatische inning niet doorgaat, door bijvoorbeeld een overlijden waardoor het rekeningnummer tijdelijk geblokkeerd wordt of door een ontoereikend saldo. Dat heeft als gevolg dat de uitbetaling van de assistent later dan gebruikelijk zal plaatsvinden. We nemen steeds contact op met de budgethouder (of zijn/haar contactpersoon) om dit zo snel mogelijk in orde te brengen.

Hieronder vind je een overzicht ons betalings- en aanmaningsprocedure

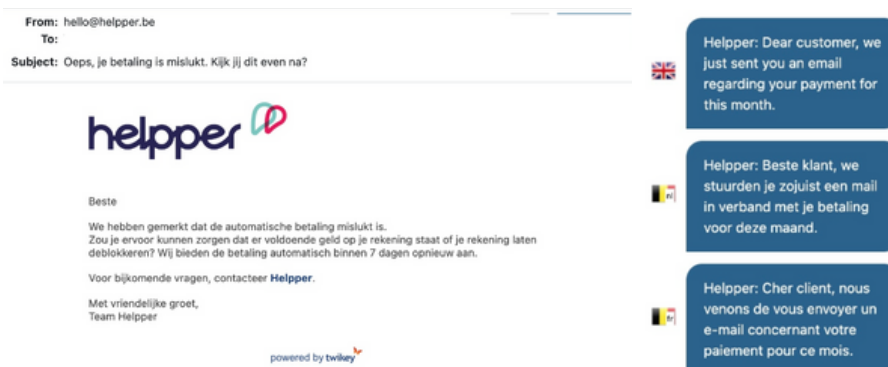
1. Eerste aanbidding

De goedgekeurde prestaties van een bepaalde week worden standaard verwerkt op de eerstvolgende maandag van de daaropvolgende week. Het bedrag wordt via domiciliëring geïnd van het rekeningnummer van de budgethouder. Onderstaand voorbeeld illustreert hoe dit proces werkt.



2. Tweede aanbidding - eerste aanmaning

Indien we na onze eerste aanbidding melding krijgen van de bank dat onze inning niet is doorgegaan, sturen we de budgethouder (of de persoon die zijn/haar profiel beheert) een e-mail + SMS met de boodschap dat we de betaling binnen zeven dagen terug aanbieden.



From: hello@helper.be
To:
Subject: Oeps, je betaling is mislukt. Kijk jij dit even na?

helper

Beste

We hebben gemerkt dat de automatische betaling mislukt is. Zou je ervoor kunnen zorgen dat er voldoende geld op je rekening staat of je rekening laten deblokkeren? Wij bieden de betaling automatisch binnen 7 dagen opnieuw aan.

Voor bijkomende vragen, contacteer **Helper**.

Met vriendelijke groet,
Team Helper

powered by twikey

Helper: Dear customer, we just sent you an email regarding your payment for this month.

Helper: Beste klant, we stuurden je zojuist een mail in verband met je betaling voor deze maand.

Helper: Cher client, nous venons de vous envoyer un e-mail concernant votre paiement pour ce mois.

3. Derde aanbieding - tweede aanmaning

Krijgen we na onze tweede aanbieding weer melding dat ook deze inning niet is doorgedaan? We sturen de budgethouder een SMS + laatste e-mail met daarin een betaallink om het bedrag naar ons over te maken. De betaallink zal 7 dagen geldig zijn.



The image shows a screenshot of an email from 'hello@helper.be' with the subject 'Betaling mislukt - laatste herinnering'. The email body contains the Helper logo, a greeting 'Beste', and a message stating that the bank could not execute the payment. A blue button labeled 'Gelieve hier te betalen' is followed by the text 'binnen 7 dagen na ontvangst van deze mail.' Below this, it says 'Voor bijkomende vragen, contacteer Helper.' and 'Met vriendelijke groet, Team Helper'. At the bottom, it says 'powered by twilio'. To the right of the email screenshot are three blue boxes with white text, each containing a translation of the email's content into a different language: English (UK), Spanish, and French.

From: hello@helper.be
To:
Subject: Betaling mislukt - laatste herinnering

Beste
De bank heeft de betaling voor Helper (HELP!) niet kunnen uitvoeren.
Gelieve hier te betalen binnen 7 dagen na ontvangst van deze mail.
Voor bijkomende vragen, contacteer **Helper**.
Met vriendelijke groet,
Team Helper

powered by twilio

Helper: Final reminder regarding your payment, please complete as soon as possible via the link below. <https://example.com/link>

Helper: Laatste herinnering tot betaling, gelieve deze zo snel mogelijk in orde te maken via onderstaande link. <https://example.com/link>

Helper: Dernier rappel pour votre paiement, à effectuer dès que possible via le lien ci-dessous. <https://example.com/link>

4. Aangetekend schrijven

Is de betaling na de derde en laatste aanbieding nog steeds niet in orde, dan start onze achterstallige betalingsprocedure met aangetekend schrijven + administratiekost van €25, en zo nodig deurwaarder.

> **Vraag:** Wat als een betaling vanwege bijvoorbeeld een overlijden of ziekenhuisopname niet tijdig uitgevoerd kan worden?

Bij overmacht bekijken we op een begripvolle manier met de budgethouder, of zijn/haar contactpersoon, hoe en wanneer de betaling uitgevoerd kan worden.