

# Infociche betalings- en aanmaningsprocedure

Bij Helpper verwerken we de prestaties van de assistenten automatisch op de 8ste van de maand door via domiciliëring het bedrag te innen op het rekeningnummer van de budgethouder. Eén week later, rond de 16de van de maand, 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 aanbieding

De (goedgekeurde) prestaties van een bepaalde maand worden standaard op de **8ste van de maand** nadien geïnd. Een budgethouder heeft nog tot de 7de van de maand om de prestaties van de vorige maand na te kijken of te betwisten. Zie onderstaand voorbeeld ter verduidelijking.



### 2. Tweede aanbieding - eerste aanmaning

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

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



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 **Helpper**.

Met vriendelijke groet,  
Team Helpper

powered by twilkey



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



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



Helpper: 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 doorgegaan? 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 reminder from Helpper. The email header includes: From: hello@helpper.be, To: [redacted], Subject: Betaling mislukt - laatste herinnering. The main body of the email features the Helpper logo, the salutation 'Beste', and the message: 'De bank heeft de betaling voor Helpper (HELP1) niet kunnen uitvoeren.' Below this is a blue button labeled 'Gelieve hier te betalen' followed by the text 'binnen 7 dagen na ontvangst van deze mail.' The email concludes with contact information for Helpper and a signature from the Team Helpper. To the right of the email screenshot are three blue boxes containing translations of the reminder message in English, Dutch, and French, each accompanied by a small flag icon.

### 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.