

# **EOS KSI Service- und Qualitätsgarantien**

## **Bearbeitungsgarantie**

- Wir versenden für alle Neuaufträge, die bis 14.00 Uhr eingehen, noch am selben Tag die „EOS KSI Mahnung & Legitimation“.
- Wir nehmen mit jedem Ihrer säumigen Kunden, der erreichbar ist, innerhalb von 5–7 Tagen nach dem Erstauftrag telefonischen Kontakt auf.
- Wir geben alle bis 11:00 Uhr eingehenden Poststücke am selben Tag in die elektronische Bearbeitung.
- Wir bearbeiten eingehende Poststücke in der vor- und gerichtlichen Mahnphase am selben Tag bis spätestens 15:00 Uhr.
- Wir reagieren an Werktagen innerhalb von 24 Stunden auf jede Anfrage – ob diese telefonisch, per Mail oder per Brief eintrifft. Eventuell ist unsere erste Reaktion noch nicht abschließend oder enthält noch nicht alle gewünschten Angaben.

## **Erreichbarkeitsgarantie**

- Wir sind von Montag bis Freitag zwischen 7:00 und 18:00 Uhr und auch an nicht bundes-einheitlichen Feiertagen von 8:00 bis 17:00 Uhr für Sie da!
- Wir nehmen mindestens 90 % der eingehenden Anrufe innerhalb von elf Sekunden an. Ist Ihr Ansprechpartner einmal nicht verfügbar, dann rufen wir Sie unverzüglich zurück – qualifiziert und innerhalb der nächsten vier Stunden.

## **Fremdgeldauskehrungsgarantie**

- Wir rechnen alle eingehenden Fremdgelder und Zahlungsmeldungen täglich bis spätestens 13:00 Uhr ab.
- Wir kehren alle abgerechneten Fremdgelder am selben Tag bis 15:00 Uhr aus.

## **Individualgarantie**

- Wir bearbeiten Ihre Aufträge selbstverständlich entsprechend Ihren Vorgaben und Wünschen.
- Wir wägen bei allen Aufträgen stets alle Umstände des Einzelfalles ab – Forderungshöhe und -attribute, Rechtsparteien, angekündigte und tatsächliche Einwendungen, Komplexität, rechtliche Gesichtspunkte.

## **Gesetzesgarantie**

- Wir richten uns bei unserer gesamten Tätigkeit natürlich nach geltenden Gesetzen und nach der Rechtsprechung.
- Wir beachten das Bundesdatenschutzgesetz. Datenschutz und Datensicherheit genießen bei uns höchsten Stellenwert.
- Wir verrechnen Leistungen gemäß den gesetzlichen Vorgaben (§§ 366, 367 BGB).
- Wir kennen die Pflicht zur Schadenminderung und handeln danach (§ 254 BGB).
- Wir beachten selbstverständlich das Rechtsdienstleistungsgesetz: Mahnbescheidsanträge werden direkt durch uns beantragt. So entstehen Honorare für gerichtliche Mahnverfahren nur in Höhe der gesetzlich bestimmten Pauschale. (Höhere) Anwaltshonorare aus gerichtlichen Mahnverfahren fallen für den säumigen Kunden nur dann an, wenn es begründet erforderlich ist, einen Fall anwaltlich zu bearbeiten. Auch dies fällt unter die Pflicht zur Schadenminderung.

## **Kompetenzgarantie**

- Wir ruhen uns nicht auf Erreichtem aus, sondern wir sichern die Kompetenz unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter – und damit die Bearbeitungsqualität – mit einem umfangreichen Programm an (obligatorischen) Schulungen und Weiterbildungen.
- Bereits 70 % unserer Mitarbeiter sind IHK-geprüfte „Fachkräfte für modernes Forderungsmanagement“.
- 90 % unserer Führungskräfte sind „registrierte Personen“ im Sinne von § 12 Abs. 4 RDG. Sie sind im Rechtsdienstleistungsregister ([www.rechtsdienstleistungsregister.de](http://www.rechtsdienstleistungsregister.de)) eingetragen.

## **Beratungsgarantie**

- Wir erörtern Ihnen gern alle ersichtlichen Risikofaktoren, und unterstützen Sie damit bei Einschätzungen und Entscheidungen.
- Wir beraten Sie gern individuell und umfassend, damit sie Entscheidungen sicher und fundiert treffen.

## **Aktualitätsgarantie**

Wir aktualisieren Produktivsysteme und Link-Technologien beziehungsweise Informationssysteme täglich.

## **Verfügbarkeits- und Transparenzgarantie**

- Unsere Produktivsysteme haben eine Verfügbarkeit von fast 99,9 %.
- Wir erstellen bis zum 10. des Folgemonates aussagekräftige Monatsberichte.

## **Qualitätsgarantie**

- Wir unterziehen uns jährlich einem Überwachungsaudit der TÜV Rheinland Cert GmbH gemäß DIN EN ISO 9001:2015.
- Wir fragen unsere Kunden alle 18 Monate danach, ob sie mit uns zufrieden sind.

## **Und wenn Sie einmal nicht zufrieden sein sollten?**

Dann wollen wir daraus lernen, um noch besser zu werden. Die verantwortliche Führungskraft meldet sich innerhalb eines Arbeitstages bei Ihnen. Abschließend klären wir offene Fragen spätestens nach sieben Tagen.