



Zukunft
Gewissheit geben.

TÜV PROFiCERT-plus

Geprüftes Inkasso



TÜV PROFiCERT-plus Geprüftes Inkasso

Das TÜV PROFiCERT-plus Verfahren Geprüftes Inkasso basiert auf Basiselementen aus der Qualitätsmanagement-Norm DIN EN ISO 9001 bezüglich Unternehmenszielen, Dokumentationsanforderungen, Erfüllung der Kundenanforderungen sowie der gesetzlichen und behördlichen Anforderungen, Mitarbeiterentwicklung, Klienten (Gläubiger)rückmeldungen, Kunden (Schuldner)rückmeldungen sowie interne Systemprüfungen (Audits) und betrachtet insbesondere die spezifischen Anforderungen eines Inkassounternehmens und dessen systematische Ausrichtung nach dem Motto „Fair Play im Inkasso“ als Basis für den kontinuierlichen Verbesserungsprozess.

Was wird geprüft und bewertet?

Im Rahmen des Zertifizierungs-Verfahrens, bestehend aus der Dokumentenprüfung im Vorfeld und nachfolgendem Audit vor Ort im Unternehmen, werden konkrete Beurteilungskriterien an das Unternehmen hinterfragt, wie zum Beispiel:

- Die Ausrichtung der Organisation auf die Unternehmenspolitik und -ziele sowie die Grundsätze „Fair Play im Inkasso“ und deren Erfüllungsgrad
- Identifikation und Beschreibung von relevanten Geschäftsprozessen
- Erfüllung der Klienten(Gläubiger)anforderungen, Kunden(Schuldner)anforderungen sowie der gesetzlichen und behördlichen Anforderungen
- Umgang und Einhaltung der Compliance-Richtlinien
- Bereitstellung der Strukturen und Ressourcen, die zur Unterstützung der strategischen Pläne der Organisation notwendig sind, im Hinblick auf die Ausrichtung „Fair Play im Inkasso“
- Regelmäßige Einholung unmittelbarer Rückmeldungen über die Wirksamkeit und Effizienz im Hinblick auf die Grundsätze „Fair Play im Inkasso“ und der Qualität und deren Bewertung.
- Strukturierte Ermittlung der Klienten(Gläubiger)anforderungen, Kunden(Schuldner)anforderungen und Mitarbeiteranforderungen und deren Umsetzung im System
- Einführung eines Reklamationsmanagements
- Verhaltenskodex im Umgang mit Klienten (Gläubigern) und Kunden (Schuldnern) und Anforderungen an die Interne und externe Kommunikation
- Eindeutige und gesetzkonforme Vertragsgestaltung und Auftragsabwicklung
- Transparente Angebote und Honorarermittlung
- Qualifikation der direkt beteiligten Mitarbeiter und deren Weiterbildung
- Führungsverhalten und Definition von Erfolgszielen
- Einbindung aller Beteiligten (z. B. weitere Mitarbeiter und Lieferanten)
- Reporting-Möglichkeiten von qualitativen und quantitativen Kennzahlen aus dem Operativen Geschäft
- Kommunikationsmöglichkeiten für den Kunden (Schuldner) über diverse Kommunikationstools
- Regelungen zur Kunden(Schuldner)ansprache und Fallführung
- Definition von Befugnissen und Kompetenzen
- Verfahren zur internen Überprüfung der Umsetzung



und der Wirksamkeit der relevanten Grundsätze und den damit verbundenen Prozessen

- System zur Durchführung eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses
- Schaffung von Standards und deren Umsetzung bei der Infrastruktur/Arbeitsumgebung
- usw.

... bis hin zur Rechtskonformität (z. B. Umgang mit personenbezogenen Daten unter Beachtung der einschlägigen Vorschriften der Bundesdatenschutzgesetz, etc.) und anderen einschlägigen Richtlinien.

Wie lange ist die Zertifizierung gültig?

Nach erfolgreichem Zertifizierungs-Verfahren wird das TÜV PROFICERT-plus Zertifikat Geprüftes Inkasso verliehen, welches 3 Jahre gültig ist und in Form jährlicher Überwachungs-Audits bestätigt werden muss.

Darum mit TÜV Hessen

Profitieren Sie gleich mehrfach von den Zertifikaten einer der führenden unabhängigen Institutionen für die Zertifizierung von Managementsystemen:

- **Alle relevanten Zertifikate aus einer Hand**
 - weniger Aufwand, mehr Effizienz
- **hochqualifizierte erfahrene Auditoren für praktisch alle Branchen und Managementsysteme**
 - Know-how-Gewinn, mehr Wirtschaftlichkeit
- **anerkannte Prüfqualität von TÜV Hessen**
 - mehr Erkenntnisgewinn
- **die Reputation eines weltweit aktiven Zertifizierers**
 - maximale Außenwirkung, besseres Image
- **Auditteams mit festangestellten TÜV Hessen-Auditoren**
 - mehr Vertrauen

Bleiben wir in Kontakt!



TÜV Technische Überwachung Hessen GmbH Robert-Bosch-Str. 16 64293 Darmstadt
 Tel. 06151 600-331 E-Mail proficert@tuevhessen.de
www.tuev-club.de

Unser Leistungsangebot

TÜV PROFICERT Zertifizierungen international gültiger Normen

- DIN EN ISO 9001 (Qualitätsmanagement)
- DIN EN ISO 14001 (Umweltmanagement)
- DIN EN ISO 50001 (Energiemanagement)
- IATF16949 und VDA 6.X
(Qualitätsmanagement für die Automobilindustrie)
- ISO/IEC 27001 (Informationssicherheit)
- BS OHSAS 18001 und SCC/SCP (Arbeitssicherheit)
- DIN EN ISO 13485 (Medizinprodukte)
- DIN EN 15224 (Gesundheitswesen)
- DIN EN 14675 (Brandmeldeanlagen)



TÜV PROFICERT-plus Zertifizierungen nach spezifischen Kriterien und Normen

- Geprüfte Servicequalität
- Geprüfte Verkäuferqualität
- Geprüfter Direktvertrieb
- Geprüfte Arbeitgeberqualität
- Geprüfte Ausbildungsqualität
- ... und vieles mehr



TÜV PROFICERT-product Zertifizierungsverfahren

- Zertifizierung der Produktions- und Produktprüfprozesse. Die Produkte können mit dem Zeichen versehen werden.

