

Energieversorgung und
Service mit Heimvorteil.
Fragen Sie uns: Ihre
Stadtwerke Duisburg AG.

VF-P_FF_11/17

Termine
nur nach
telefonischer
Vereinbarung!



Das Forderungs- management: wichtige Neuerungen für Sie!

Stadtwerke Duisburg AG
Forderungsmanagement

Termine nur nach telefonischer
Vereinbarung: 0203 604 37 94
Montag - Freitag 8.00 - 12:30 Uhr

www.stadtwerke-duisburg.de

Was ist das Forderungsmanagement?

Das Forderungsmanagement bearbeitet Vorgänge, bei denen Kunden, auf Grund von ausstehender Zahlungen, von einer Versorgungsunterbrechung betroffen sind bzw. bei denen eine Versorgungsunterbrechung kurzfristig bevorsteht. Ziel des Forderungsmanagements ist es, eine für beide Seiten akzeptable Lösung zur Rückführung der bestehenden Forderungen, durch Ermittlung der Ursachen und individuellen Lösungsvorschlägen, herbeizuführen.

Was muss ich beachten?

Wichtig ist, dass bereits im Vorfeld Ihr persönlicher Vorgang so detailliert wie möglich schriftlich bzw. telefonisch dargestellt wird.

Dazu ist es notwendig, dass Sie sich telefonisch unter

! **0203 604 37 94**
oder schriftlich an uns wenden.

In diesem Telefonat und nach Sichtung Ihrer Unterlagen entscheiden wir, ob es notwendig ist, dass wir uns zu einem persönlichen Termin verabreden. Hier berücksichtigen wir gerne, im Rahmen unserer Servicezeiten des Forderungsmanagements, Ihre individuellen Terminwünsche.

! Bitte beachten Sie, dass ein pünktliches Erscheinen zu den Terminen zwingend notwendig ist. Sollte dieser verstrichen sein, ist eine telefonische Neukoordinierung Ihres Termins notwendig.

Ihre Vorteile.

- Steigerung der telefonischen Erreichbarkeit im Forderungsmanagement für unsere Kunden.
- Vermeidung von unnötigen Wegen durch telefonische und schriftliche Abwicklung Ihres Vorgangs im Vorfeld eines persönlichen Termins.
- Berücksichtigung Ihrer individuellen Terminwünsche innerhalb unserer Servicezeiten.
- Vermeidung von unnötigen Wartezeiten durch feste Terminvereinbarungen.
- Kürzere Servicezeiten für Sie, da unsere Kundenberater den persönlichen Termin mit Ihnen bereits im Vorfeld vorbereiten konnten.

