

Vanliga frågor - Autogiro

Varför ligger det fakturor under "Inväntar svar" trots att jag läst in alla resultatfiler?

1. Kontrollera med BGC att ni får alla resultatfiler enligt våra rekommendationer, se [Driftsättning autogiro \(Sverige\)](#). Lättast att missa är "Fellista/Registerkontroll". Kontrollera för säkerhets skull också att alla filer har samma leveranssätt vilket har gett problem någon gång.
2. Har senaste filen levererats? Då brukar nästan alltid finnas några fakturor med felkod 1 = Täckning saknas. Tills dess har en del förnyad täckning.
3. Gamla ag-formatet används. Kontakta bank och be om att få filer enligt nya autogiroformatet

Om du vill få bort "Inväntar svar" så görs det genom att markera en eller flera fakturor i Ekonomi > Fakturering > Fakturor, högerklicka och välja "Flytta till obetalda".

Vad betyder de olika felmeddelanden på medgivanden och debiteringar?

Går man in på en enskild faktura så visas felkod tillsammans med en kort beskrivning.

Felkoder på debiteringar (fakturor)

Felkod	Förklaring
0	Inget fel eller makulerad betalning
1	Betalningen avvisad, täckning saknas.
2	Betalningen avvisad, autogirokoppling saknas (kontot avslutat eller medgivandet är makulerat av betalaren i internetbanken)
4	Betalningen avvisad, autogirokoppling saknas (pågående byte av kontonummer / uppläggnig av medgivande)
9	Betalningen avvisad, förnyad täckningskontroll kommer att ske nästa bankdag

Felkoder på medgivanden

Dessa är självförklarande och visas på historikfliken på enskilda medgivanden samt i loggen på ekonomifliken på person. Det senaste felet visas även i "Senaste fel"-kolumnen i autogiromedgivandelistan (Ekonomi > Fakturering > Autogiromedgivanden)

Hur kommer det sig att medgivandet fungerar utan att kontonummer är angivet?

Detta kan bero på två saker:

1. Medgivandet är registrerat via Internet som ett e-medgivande. Kontonummer redovisas då inte från banken.
2. Kontonumret fanns inte med vid konvertering från tidigare system.

Kontonummer behövs ej efter att medgivandet är upplagt. Det som behövs är samma betalarnummer som vid uppläggnigen. BGC håller sedan reda på kopplingen mellan konto och betalarnummer.

Hur tar jag ut ett intyg till kunden på betalda autogirofakturor?

1. Sök upp kunden (Kontaktregister > Personer alternativt "F9") och klicka på fliken "Fakturor".
2. Markera de fakturor du vill ha ett intyg på.
3. Klicka på skrivarsymbolen precis ovanför tabellen.
4. Välj mallen "Faktura, sammanställning", välj mål "Skriv ut" och klicka på "OK".

Från och med version 25.062 i BRP kan följande enklare förfarande användas.

1. Sök upp kunden och klicka på fliken "Abonnemang".
2. Markera det abonnemang du vill ha ett intyg för.
3. Klicka på knappen "Intyg" precis ovanför abonnemangslistan.
4. Välj datumintervall som du vill ha intyg för och klicka "OK".
5. Välj mallen "Betalningsintyg", välj mål "Skriv ut" och klicka på "OK".

Varför ligger det abonnemang under släpande och hur får jag bort dem?

Anledningen är att kunden inte är i fas med debiteringar som borde skapats. Beror vanligtvis på någon ändring av kundens abonnemang som gjorts efter att senaste körningen gjordes.

För att få bort personer som inte ska betala mer:

1. Dubbelklicka på abonnemanget.
2. Klicka på "Säg upp" om det inte redan är uppsagt.
3. Verifiera att "Förnya automatiskt" inte är ikryssad.
4. Kontrollera att bundet t.o.m. inte sträcker sig längre än debiterat t.o.m. Korta då ner bindningstiden om du inte vill ta betalt eller gör en manuell debitering av återstående period.

För att få personer i fas som ska betala men som ändå släpar:

1. Sök upp personen (Kontaktregistret > Personer alternativt "F9").
2. Gå till fliken "Abonnemang".
3. Markera det släpande abonnemanget.
4. Klicka på "Debitera" och välj debiteringsintervall som sträcker sig till sista dagen som borde varit betald.
5. Slutför och stäng alla dialoger så du kommer tillbaka till bokningsschemat.
6. Till höger syns nu en beställningspanel, klicka på "Kassasymbolen" så öppnas kassan där du kan välja att ta betalt direkt eller att skapa en faktura.

Vad är det som syns på kundernas kontoutdrag vid autogirodebitering?

I ert autogiroavtal finns ett kortnamn på 12 tecken som brukar visas där. Enligt BGC är det upp till betalarens bank att välja vad som ska visas men detta namn är praxis att ingå. Vill ni ändra detta namn kontaktar ni er bank för att justera ert autogiroavtal.