

15. Betalingsservice

Når de strategiske overvejelser er på plads, planerne er afstemt og metoderne er valgt, er det vigtigt at opkræve bidragsyder mest optimalt, så administrationen fylder mindst muligt og opfylder de behov, som fundraising stiller.

For at kunne følge resultaterne tæt er det også vigtigt at have en god database, som kan håndtere forskellige indbetalingstyper, udskrive takkebreve, danne/modtage filer til/fra Betalingsservice, generere indberetning af gaver til SKAT, give statistiske oplysninger til fundraising, segmentere medlemmerne m.m. Vi vil her ikke komme meget ind på det, men blot bemærke, at mange organisationer begår den fejltagelse ikke at investere i en database, men kun fokuserer på et regnskabsprogram. Et regnskabsprogram kan i mange tilfælde ikke imødekomme de ovenfor nævnte krav, eller også er de meget dyre at opgradere til at kunne det. Når vi taler relationsbaseret fundraising, og når der investeres mange penge i at hverve nye medlemmer, er det afgørende, at de investerede penge anvendes til at kunne følge op på medlemmerne og gaverne på den rette måde. Det kan derfor være en løsning at adskille finanssystem og database for at imødekomme behovet. Søg rådgivning hos en fundraiser eller spørg andre, hvad de gør.

Sluttelig vil vi gøre opmærksom på, at det er trygt og lovligt at udlevere CPR-nr., registrerings nr. og konto nr. over telefonen:

NETs skriver på sin hjemmeside:

Trygt at tilmelde sig Betalingsservice over telefonen

Stadig flere virksomheder og institutioner tilbyder i dag deres kunder eller medlemmer, at de kan tilmelde betalinger til Betalingsservice via telefonen. Denne service benyttes bl.a. af forsikringsselskaber, telefonselskaber, aviser, offentlige institutioner, forsyningsselskaber samt indsamlingsorganisationer.

Erfaringen viser, at flere er tilbageholdende med at give disse personlige oplysninger over telefonen. Selvom en vis forsigtighed er fornuftig, er det i denne sammenhæng uden grund.

At oprette en betalingsaftale via telefonen er en service for brugeren, man trygt kan benytte. Det er en ofte anvendt fremgangsmåde, at virksomheder henvender sig til privatpersoner og beder dem om konto- og CPR-nummer, hvis de skal etablere end betalingserviceaftale. Man bør imidlertid altid kun oplyse personlige oplysninger af denne art til personer eller organisationer, man kender eller har tillid til.

...

...

Konto- og CPR-nummer er en nødvendig oplysning

Det er nødvendigt at få oplyst konto- og CPR-nummer for at kunne oprette en aftale i Betalingsservice. Hvis man ikke ønsker at videregive sine personlige informationer over telefonen, så kan man i stedet tilmelde nye aftaler direkte i netbanken.

Nets opfordrer virksomhederne til efterfølgende at sende en bekræftelse til deres kunde, når der er indgået en aftale, herunder også, at der er indgået en aftale om Betalingsservice.

Som bruger af Betalingsservice kan man altid følge månedens kommende betalinger, når man modtager sin betalingsoversigt. Skulle der være betalinger, man ikke ønsker, kan betalingen og aftalen afmeldes, inden trækket foretages.

Betalingsservice benyttes i dag af mere end 14.000 virksomheder til opkrævning blandt 96 % af samtlige private husstande i Danmark og opfattes som en meget nem og sikker betalingsform.

15.1. Betalingsservice

Det er vores erfaring, at det er de organisationer, der aktivt arbejder med at få flest mulige af deres medlemmer tilmeldt Betalingsservice, som har den bedste økonomi – de får opgraderet deres gennemsnitlige årlige gaver, får forbedret livstidsværdien og reduceret omkostningerne.

Opkrævning med indbetalingskort giver ikke den samme fordel, som Betalingsservice, nemlig: faste tilbagevendende indbetalinger uden at vi skal udsende opkrævningerne selv. Erfaringerne er, at mange indbetalingskort ikke bliver betalt og er en dyrere opkrævningsmetode.

Betydningen af faste tilbagevendende bidrag har en enorm betydning for enhver organisation. Her er Betalingsservice et meget stærkt instrument til at fastholde medlemmerne og sikre deres livstidsværdi. Med andre ord, når Betalingsservice bruges aktivt i indsamlingsarbejdet, opnås bedre medlemsloyalitet og større beløb. Jo flere penge, der fast kommer ind via Betalingsservice, jo bedre instrument er der til at budgettere, idet vi kan antage, at medlemmerne holder fast i det, de har tilkendegivet i længere tid.

FAKTA BOKS:

I dag benytter 95 % af husstandene i Danmark Betalingsservice til opkrævning af tilbagevendende betalinger. *Hvor mange er tilmeldt i din organisation?*

Brug Betalingsservice aktivt. De organisationer, som *konstant* har fokus på det i *hele* organisationen, er dem, der klarer sig bedst økonomisk!

At modtage bidrag via Betalingsservice er også billigere for organisationen, end at sende indbetalingskort ud via direct mails, blade mv. Indbetalingskortene kræver langt mere håndtering end de automatiske betalinger i Betalingsservice. Når først medlemmet er tilmeldt Betalingsservice, er man næsten 100 % sikker på at modtage bidrag fra medlemmet. Når indsamlingen foregår via direct mail, e-mails, sms og indbetalingskort er det kun mellem 5 – 25 %, man skal forvente, der giver et bidrag.

15.2 De forskellige løsninger i Betalingsservice?

Der er tre muligheder for at blive oprettet i Betalingsservice:

- Betalingsservice web – for den mindre forening/organisation
- Betalingsservice kun automatiske betalinger
- Betalingsservice med automatiske betalinger og indbetalingskort

Fordele/ulemper ved de tre løsninger:

Ad Betalingsservice web – for den mindre forening/organisation

Fordele:

- Det er en webbaseret løsning, der ikke kræver investering i software
- Hvis man ikke har en database, kan man med fordel bruge løsningen op til et vist antal personer
- Let tilgængelig via internettet
- Det er nemt og hurtigt at komme i gang
- Medlemmerne opkræves enten via Betalingsservice eller indbetalingskort

Ulemper

- Man kan kun oprette medlemmerne til automatisk betaling via en Nettilmelding eller hvis medlemmet selv tilmelder sig Betalingsservice
- Der betales et oprettelsesgebyr (én gang) på 450 kr.
- Hver træk i Betalingsservice web koster 2,45 kr. ekstra i forhold til basisydelsen i Betalingsservice
- Man kan ikke få sit eget logo på indbetalingskort
- Man kan ikke bruge tillægsydelsen Medsend bilag og dermed ikke få eget bilag med ud sammen med betalingsoversigten eller indbetalingskortet

Ad Betalingsservice – kun automatiske betalinger

Fordele

- Det fungerer fint sammen med en database
- Man kan selv oprette medlemmer med registreringskonto- og personnummer
- Er 2,45 kr. billigere per automatisk betaling end Betalingsservice web
- Man kan anvende tillægsydelsen Medsend bilag, hvor det er muligt at få et bilag i eget design med ud sammen med betalingsoversigten eller indbetalingskortet
- Man kan anvende tillægsydelsen Automatisk kortbetaling via Betalingsservice

Ulemper

- Man kan ikke danne indbetalingskort til medlemmerne – der kan kun laves automatiske træk
- Kræver software som kan danne, levere og modtage filer til/fra Betalingservice

Ad Betalingservice – automatiske betalinger og indbetalingskort

Fordele

- Det fungerer fint sammen med en database
- I én arbejdsgang kan organisationen sende alle sine opkrævningsdata til Nets og være sikker på, at alle medlemmer modtager en opkrævning
- Indbetalingskort kan udsendes løbende hele måneden, og er derfor velegnet til rykkere og andre ad hoc opkrævninger
- Man kan selv oprette medlemmerne med registreringskonto- og personnummer
- Er 2,45 kr. billigere pr. automatisk betaling end Betalingservice web
- Indbetalingskort udsendes enten elektronisk eller på papir
- Eget logo på Indbetalingskort
- Man kan anvende tillægsydelsen Medsend bilag, hvor det er muligt at få et bilag i eget design med ud sammen med betalingsoversigten eller indbetalingskortet
- Man kan anvende tillægsydelsen Automatisk kortbetaling via Betalingservice

Ulemper

- Kræver software som kan danne, levere og modtage filer til/fra Betalingservice

Vi vil klart anbefale Betalingservice med både automatiske betalinger og indbetalingskort.

I løsningen med både automatiske betalinger og indbetalingskort har man ydermere den mulighed, hvis ens software kan håndtere det, at skrive forskellig tekst på indbetalingskortet og på betalingsoversigten. Det er derfor nemt at sende en særlig opfordring kun til dem som modtager indbetalingskort, om at melde regningen til Betalingservice.

15.3 Tillægsydelser til Betalingservice og Indbetalingskort via Betalingservice

- Automatisk kortbetaling via Betalingservice
Mange organisationer oplever at nye medlemmer aldrig betaler første opkrævning, når der sendes et indbetalingskort ud. Det kan undgås med Automatisk kortbetaling via Betalingservice, hvor første opkrævning sker straks via et betalingskort – typisk Dankortet. Efterfølgende opkrævninger sker enten via Betalingservice eller betalingskortet. Opkrævninger via Betalingservice bliver adviseret på betalingsoversigten og for opkrævninger via betalingskort bliver der sendt en kvittering til e-Boks.
- Medsend bilag
Man kan anvende tillægsydelsen Medsend bilag, hvor det er muligt at få et bilag i eget design med ud sammen med betalingsoversigten eller indbetalingskortet. Medsend bilag kan

bl.a. benyttes til at fortælle om organisationens arbejde, opfordre til tilmelding af regning til Betalingsservice, indkalde til generalforsamling og meget mere.

- **Tekstlinjer**
Der er mulighed for ekstra tekstlinjer til henholdsvis betalingsoversigten og indbetalingskortet, hvor der kan sendes korte informationer til bidragsyderen om fx opkrævningsperiode, organisations hjemmeside og ikke mindst en tak for bidraget. Husk i øvrigt at opfordre til at melde regningen til Betalingsservice, hvis opkrævningen sker via indbetalingskort.

15.4 Sådan får du dine medlemmer på Betalingsservice

Der er en række muligheder for at få flere medlemmer til at tilmelde sig Betalingsservice. De nævnte muligheder kan kun lade sig gøre, hvis organisationen allerede er oprettet som kreditor i Betalingsservice:

- **QR-kode – Mobil Betalingsservice**
Med en QR-kode på organisationens indbetalingskort, kan dine medlemmer tilmelde deres medlemskab til Betalingsservice via smartphone eller tablet ved at scanne den påtrykte QR kode. Ydelsen kaldes Mobil Betalingsservice og er en gratis service. Organisationen kan også få trykt en QR kode i magasiner, banner, T-shirts og øvrigt materiale fra organisationen, hvor nye medlemmer så kan melde sig ind i organisationen.
- **Nettilmelding**
Det er muligt at få en gratis Nettilmelding fra Nets, hvor medlemmerne selv kan tilmelde sig Betalingsservice via din organisations hjemmeside. Nettilmeldingen findes både som en pop-up eller i en iframe løsning.
- **Mind altid medlemmerne om Betalingsservice**
Opfordre medlemmerne til at melde regningen til Betalingsservice, hver gang du er i direkte dialog med en medlem. Henvis eventuelt til din organisations hjemmeside, eller få oplyst data af medlemmerne, så du selv kan tilmelde dem til Betalingsservice. Hvis din organisation selv står for tilmeldingen, anbefales det, at der sendes en bekræftelse til det enkelte medlem om tilmeldingen til Betalingsservice. Bekræftelsen kan evt. sendes via e-mail.
- **Ved oprettelse af nye medlemmer**
Hvis organisationen får nye medlemmer via kuponer, nettet eller telefonisk, er det en god idé, at tilmelding til Betalingsservice er en del af indmeldelsesproceduren.
- **Kupon**
Benyt evt. kuponer for tilmelding til Betalingsservice, hvor medlemmerne udfylder de nødvendige oplysninger og sender den retur til din organisation. Herefter opretter din organisation medlemmet i Betalingsservice.
- **Kampagner**

Vil du gennemføre en kampagne, for at få flere til at melde regningen til Betalingservice, kan Nets levere en fil med alle aktive betalingsaftaler. Filen kan i dit eget system bruges til at finde de medlemmer, som ikke er tilmeldt Betalingservice. Kontakt kundeservice hos Nets på tlf. 44 89 26 50 for yderligere oplysninger.

- **Indbetalingskortet**

Du kan bruge tekstlinjerne på indbetalingskortet til at opfordre dine medlemmer til at melde regningen til Betalingservice. Hvis Nets udsender dine indbetalingskort, står opfordringen og de nødvendige oplysninger allerede på indbetalingskortet. Men det er alligevel en god ide at skrive det direkte i teksten. Din organisation sparer penge, og der går flere penge til organisations arbejde.

Hvis du selv udsender indbetalingskortene, skal du huske at oplyse PBS-nummer, debitorgruppenummer og medlemsnummer. Gentag det gerne flere gange. Det gør det nemmere for dine medlemmer at melde regningen til Betalingservice via netbank.

15.4. Betalingservice internt i organisationen

Hvordan får organisationen integreret Betalingservice, så det bruges aktivt i indsamlingsarbejdet? Og hvordan bliver flest mulige medlemmer flyttet over til at blive regelmæssige betalere?

Det er vigtigt, at der er ejerskab i hele foreningens ledelse og sekretariat i beslutningen om, at flest mulige bidrag skal ind via regelmæssige betalinger gennem Betalingservice. Det er en vigtig del af forretningsforståelsen og i fundraising- og kommunikationsstrategien.

Det er en god ide at undersøge, hvor lang tid et medlem er medlem opdelt ud fra betalingsformen. Erfaringer fra en række indsamlingsorganisationer viser, at Betalingservice giver en væsentlig længere medlemslevetid. Det er derfor tiden og investeringen værd at have fokus på Betalingservice i organisationen.

Målet må være at have så stor en procentdel af de aktive medlemmer tilmeldt Betalingservice. For din organisation betyder det:

- mere loyale medlemmer
- penge til tiden
- højere gennemsnitlig bidrag
- større sandsynlighed for ekstra bidrag
- kan føres videre op ad givertrappen/ind i giverhjulet til at blive opgraderet i beløb, til gavebrev og måske testamente

Hvordan gøres det i praksis?

Her er en række inspirationspunkter til, hvordan Betalingservice kan blive en del af organisationens indsamlingsarbejde:

- Sørg for at alle ansatte og frivillige, som medlemmerne kommer i kontakt med, forstår betydningen af regelmæssige donationer og ved, hvordan de kan hjælpe medlemmerne til at blive tilmeldt.

- Sørg for at dem, der kan modtage opkald fra medlemmerne, har 100 % styr på Betalings-service og argumenterne for, hvorfor det er godt for medlemmerne og organisationen. De skal have adgang til at kunne slå medlemmerne op i en database og ordne det med det samme.
- Sørg for at alle, der ringer ud eller på anden måde er i kontakt med medlemmerne, ligeledes har 100 % styr på Betalings-service.
- Brug organisationens medlemsblad til at gøre opmærksom på muligheden for Betalings-service. Vedlæg en kupon som medlemmerne kan udfylde og returnere. Henvis til hjemmeside, hvor medlemmerne kan tilmelde sig.
- Opfordre medlemmerne til at melde regningen til Betalings-service i nyhedsbreve og oplys hvordan de kan gøre det. Link evt. til hjemmeside, hvis medlemmerne selv kan tilmelde sig herfra.
- Når din organisation holder møder internt, så husk at nævn fordelene ved faste medlemmer – lav statistik – vis fremgang – lav interne kampagner! Husk at fortæl tilhørerne, hvorfor organisationen er i stand til at være der – fordi nogle støtter.
- Hvis din organisation sender kvitteringsbreve/takkebrev ud, så nævn Betalings-service!
- Når din organisation sender årskvittering ud med angivelse af gaver året før, og hvad der er indberettet til SKAT, er det en oplagt mulighed at opfordre til at melde regning til Betalings-service.

Med andre ord: Grib enhver mulighed for at gøre opmærksom på muligheden for Betalings-service. Et medlem med bare 100 kr. om måneden, bliver til 3.600 kr. over tre år.

Kontakt ISOBRO eller Nets for yderligere informationer.