

FAQ - Fragen und Antworten im Kundenkontakt

Fragen zur Höhe oder Rechtmäßigkeit der Forderungen können vom Inkasso-Service nicht beantwortet werden und fallen in die Zuständigkeit der anordnenden Dienststellen.

Um Betrieben den Versand verschlüsselter E-Mails an den Inkasso-Service zu ermöglichen, wird auf die entsprechenden [Anleitungen](#) im Intranet verwiesen. Für die Einladung zur verschlüsselten Kommunikation ist nicht auf den Inkasso-Service zu verweisen, sie ist durch die oder den Beschäftigten zu veranlassen, bei der oder dem das Anliegen zur verschlüsselten Kommunikation erstmalig adressiert wurde.

F: Wie muss ich mich verhalten, wenn ich eine Forderung **nicht in einer Summe zahlen** kann?

A: Unter bestimmten Voraussetzungen ist es möglich Zahlungserleichterungen zu erhalten, bzw. die Forderung zu einem späteren Zeitpunkt zu begleichen. Die Prüfung darüber, was für Ihre Situation zutrifft bzw. in Frage kommt, erfolgt durch den Inkasso-Service der BA.

Kontakt: Inkasso-Kug@arbeitsagentur.de
(Betreff: Vertragsgegenstandsnummer/ Kassenzeichen (13-stellig, zum Beispiel 6301xxxxxxxx falls vorhanden))

Bitte versehen Sie Ihren Antrag gleich mit einem Zahlungsangebot.

F: Welche Möglichkeiten gibt es, die **Forderung in Raten** zu begleichen?

A: Die Voraussetzung dafür, werden individuell geprüft. Ihren Antrag stellen Sie bitte per E-Mail an Inkasso-Kug@arbeitsagentur.de unter Angabe der Vertragsgegenstandsnummer/des Kassenzeichens (Betreff: Kassenzeichen (13-stellig, zum Beispiel 6301xxxxxxxx falls vorhanden)).

Bitte versehen Sie Ihren Antrag gleich mit einem Zahlungsangebot.

F: **Wohin soll ich die Forderung überweisen?**

A: Bitte überweisen Sie den geforderten Betrag rechtzeitig und in einer Summe auf das Konto des Inkasso-Service der BA. Damit die Zuordnung Ihrer Zahlung reibungslos funktioniert, geben Sie als Verwendungszweck ausschließlich die Vertragsgegenstandsnummer/das Kassenzeichen an.

Bankdaten des Inkasso-Service der BA:

IBAN: DE50 7600 0000 0076 0016 17
BIC: MARKDEF1760

Verwendungszweck: Vertragsgegenstandsnummer/Kassenzeichen
(13-stellig, zum Beispiel 6301xxxxxxxx)

F: Der **Inkasso-Service ist telefonisch nicht erreichbar**.

A: Bitte haben Sie Verständnis dafür, dass es aufgrund der Vielzahl der Anrufe zu längeren Wartezeiten kommen kann. Für eine schnelle Bearbeitung Ihres Anliegens steht Ihnen auch die Möglichkeit der Kontaktaufnahme über Email unter Inkasso-Kug@arbeitsagentur.de zur Verfügung.

F: Ich habe mehrere Zahlungsaufforderungen erhalten. Kann ich die **Einzelbeträge in einer Summe** überweisen?

A: Leider ist es nicht möglich, die Beträge einzelner Zahlungsaufforderungen zu einer großen/gesamten Überweisung zusammenzufassen. Um eine ordnungsgemäße Zuordnung Ihrer Zahlung gewährleisten zu können bitten wir Sie, die Rückforderungsbeträge entsprechend der Ihnen vorliegenden Zahlungsaufforderungen zu überweisen.

F: **Kann die Rückforderung** mit der nächsten Kug-Abrechnung **verrechnet werden?**

A: Sollte noch eine weitere Auszahlung zu erwarten sein, ist eine Aufrechnung möglich. Sie brauchen in diesem Fall keine Zahlung zu leisten. Wir werden die Abwicklung intern vornehmen.

Im Fall der Aufrechnung ist die Forderung im ERP Finanzsystem mit Mahnsperre D (Aufrechnung) zu kennzeichnen.

Sollte die Forderung über eine Annahmeordnung noch nicht erfasst worden sein (Sollstellung noch nicht erfolgt) ist Annahmeanordnung zu erstellen und die Forderung im ERP Finanzsystem ist mit Mahnsperre D (Aufrechnung) zu kennzeichnen.

Dem AG gegenüber ist das Ergebnis der Überprüfung zu erklären.