



Nya bankgiro – betala din hyra/avgift till rätt ställe!

Riksbyggen i förändring

Som vi tidigare informerat om tar Riksbyggen under våren steget att byta till nya, moderna verksamhetssystem. Vi är medvetna om att det tyvärr orsakat störningar på bland annat Kundwebben, men vi har nu tillsatt extra resurser och ökat intensiteten i felsök och hantering av ärenden.

Vi ber om fortsatt tålamod med att ärendehantering tar längre tid än vanligt och att det under perioder är svårt att nå oss via telefon. Vi befinner oss i en övergångsperiod, men vi är övertygade om att bytet till nya IT-stöd i förlängningen är mycket bra både för våra medarbetare och våra kunder.

Viktig information om nytt bankgiro från maj

Nu i maj byter Riksbyggen från plusgiro till bankgiro och din hyres- / avgiftsavi kommer i dagarna. På avin finns texten "Obs! Nytt bankgiro" som en påminnelse om att betala till det nya bankgirot.



Att betala till bankgiro är lika enkelt som tidigare och kan göras via internetbank, kuverttjänster eller bankkontor.

Vad ska jag som kund göra?

Det är **mycket viktigt** att du uppdaterar uppgifterna i din internetbank så att din avgift/hyra hamnar på rätt konto hos Riksbyggen. Betalar du på annat sätt - var noga med att skriva av det nya bankgiro numret korrekt vid exempelvis manuell bankinbetalning.

Om inbetalningen kommer fel, måste en manuell utbetalning göras och du får tillbaka pengarna på ett utbetalningskort för att betala in på rätt bankgiro.

Har du autogiro behöver du inte göra någonting – bytet för din betalning sker automatiskt.

Som vi tidigare informerat...



...blir det förändringar för de som attesterar fakturor

Konkret kommer de nya IT-stöden främst att märkas för de personer i föreningen som attesterar fakturor, eftersom de nu ska använda ett nytt systemstöd. Ingen ny inloggning krävs, det räcker att logga in på Kundwebben.

Förändringen kan under en övergångsperiod medföra störningar. På sikt är vi övertygade om att förändringarna gynnar oss alla.



Felanmälan kundwebben

Har du problem med att logga in på kundwebben, vänligen skicka felmeddelande nedan så hjälper vi dig så snart vi kan!

För att kunna felsöka och snabbt åtgärda vill vi gärna ha en så utförlig beskrivning av felet som möjligt.

Till exempel:

- Vilken felkod dyker upp?
- Vad står det i felmeddelandet?
- Kan du logga in men inte hantera fakturer?

Driftstörningarna på Kundwebben är kända och vi arbetar intensivt för att få allt att fungera som det ska.

Vi på Riksbyggen har extremt hög belastning av både externa och interna ärenden, men vi gör allt vi kan för att återkoppla till dig så fort som möjligt. Som kund behöver du inte skicka in fler ärenden om samma sak.

Om du inte lyckas logga in på Kundwebben, gör så här:

1. Notera vilket felmeddelande du får upp när du försöker logga in på Kundwebben.
2. Formuläret som ska användas för att skicka in ett ärende om Kundwebben hittar du här: riksbyggen.se/kundwebben/felanmalankundwebb. Alla fält måste fyllas i. Var särskilt noga med att skriva felmeddelandet korrekt.
3. Riksbyggen återkopplar så snart som möjligt. Ibland kan det ta lite tid om ärendet till exempel måste felsökas av tekniska orsaker, men vi har nu tillsatt extra resurser och ökar intensiteten i både felsök och hantering av ärenden som handlar om Kundwebben.

Riksbyggen står för eventuella kostnader kunderna får om de inte kunnat gå in på Kundwebben och betala sina fakturor i tid.

Vi arbetar på att få fram en mer omfattande utbildning för kunderna som ska vara klar senast den 17 maj.

Riksbyggen utvecklar, förvaltar och förbättrar rummen som du bor och arbetar i.

Skriv ut som PDF 



Avgifts- och hyresaviseringar

Riksbyggen aviserar under en begränsad period månadsvis i stället för kvartalsvis. De boende har fått en avi åt gången under månaderna mars, april och maj 2017.

De som normalt har månadsavisering märker ingen skillnad. Från och med juni är kvartalsaviseringen igång som vanligt.