

Mäklarrutin

För att underlätta samarbetet i kommande försäljningsprojekt skall följande rutiner implementeras. Rutinerna rör kommunikationen mellan mäklare, kund och Botrygg. Huvudsyftet är att undvika missförstånd och ge kund snabb och exakt information.

Kommunikationsordning

All kommunikation med kund skall gå via mäklare. Anledning till detta är:

Mäklare ser all information vilket bygger upp en kundskapsbank löpande under projektet. Mäklare kan då i växande utsträckning svara direkt på kundförfrågningar utan att behöva vidarebefordra frågor till Botrygg. Kund får snabbare svar, Botrygg får minskad belastning alltefter projektet fortlöper, mäklare får större förtroende från kund och mertid som kan läggas på annat än uppföljning av öppna frågor. Allt informationsflöde genom mäklare motverkar dubbla budskap med oklarhet som följd.

Korrespondens

För att undvika missförstånd och tillskapa spårbarhet är det av stor vikt att kommunikation mellan kunder, mäklare och Botrygg sker per e-post i största möjliga mån. Telefonkontakt reserveras för korta enkla frågor och när ärendet är av brådskande karaktär.

Vid all e-post korrespondens gällande nyproduktion Brf skall projekt-/Brfnamn och lägenhetsnummer på aktuellt objekt anges i ämnesrad enligt format "projekt-/brfnamn xxxx". För äganderätter småhus anges husnummer samt tomt/fastighet i format "hus x fastighetsnamn x". Detta för att undvika missförstånd och öka spårbarhet.

Det är viktigt i all e-post korrespondens att ärende behandlas i obruten e-post kedja mellan Botrygg och mäklare, informationen hålls då samlad och lättillgänglig. Finns bilagor till e-post skall dessa behållas genom kedja.

Vid kommunikation mot kund är det av största vikt att inte publicera Botryggs e-postadresser. Vidarebefordras e-post från Botrygg till kund skall historik rensas från e-postadresser. Ser kund Botryggs adresser vänder de sig direkt till Botrygg och hela systemet fallerar.

Vid tecknande av avtal med kund är det viktigt att fullständiga kunduppgifter nedtecknas. Namn, personnummer, adress, telefon samt e-post skall anges för samtliga kunder. Finns alla uppgifter i detta tidiga skede, framförallt e-postadresser, når vi kunder snabbt vid kontaktbehov samt att vi har möjlighet att länka nyhetsbrev för aktuellt projekt till e-postadresser. Det senare gynnar framförallt mäklare då en informerad kund innebär minskad belastning.

Not. Vid tecknande av bokningsavtal: viktigt att kontrollera att kund kryssat i flervalsfråga ang. hur de hittat projektet på bokningsavtalets sista sida.

Avtalshantering

Samtliga avtal och överenskommelser med kund under försäljningsprocessen skall ske skriftligen (e-post fungera vid bekräftelse av mindre ändringar).

Vid avtalstecknande med kund, även bokningsavtal, skall samtliga kunduppgifter vara förtryckt i det utskrivna avtalet. I undantagsfall accepteras uppgifter noterade för hand, dessa skall då textas tydligt. Innefattar säljprojekt även garage-, carport- eller parkeringsplatser skall kunds intresseanmälan införas i bokningssammanställning

(bokningsdokument) i separat flik. Ange lgh, kund, anmälningsdatum samt eventuella önskemål om platsegenskaper.

Av kund undertecknade avtal skickas i samlad försändelse till Botrygg löpande minst en gång per vecka. Vid brådskande ärende skall avtal tillsändas oss omgående.
Samtliga handlingar för respektive avtalsobjekt skall vara sammanfogat och sorterade.

Kundfakturerings av bokningsavgift och handpeng utförs av Botrygg via Botrygg förvaltningssystem om inte annat meddelas. Slutlikvid erläggs av kund direkt till föreningens bankgiro; belopp och BG nummer finns angivet i upplåtelseavtal, ingen faktura ställs således ut på slutlikvid. Ev. tillvalskostnad faktureras kund separat av Botrygg.

Vid avtalsskrivning skall kund informeras om avtal och tillhörande bilagor såsom kostnadskalkyl och ekonomiskplan innehåll och delar. Kund skall beredas möjlighet att ställa frågor så att denne är väl införstådd med avtalets innehåll och förpliktelser.

Not. Det är av största vikt att kunder tidigt informeras om samtliga moment i processen att förvärva bostadsrätt eller småhus. Denna information bör upprepas för kund vid varje delmoment i förvävsprocessen.



Tillvalshantering

~~Botrygg ombesörjer tillvalshantering. Tillvalsprocessen påbörjas vanligen 9-12 månader innan inflyttning. Botrygg har en standardserie tillvalsmaterial som i vissa fall kompletteras med projektunika material eller inredningsprogram. Kundens valmöjligheter är begränsade till erbjudna tillvalsmaterial.~~

Digital tillvalsväljare

~~Kund gör samtliga tillval digitalt via Homemaker. Digital folder över tillval finns att tillgå. För att göra sina tillval måste kund logga in i tillvalshanteraren, inloggningsinformation meddelas kund efter tecknat avtal och i samband med att tillvalsprocess påbörjas.~~

Spekulationsköp Intern rutin, skall ej kommuniceras extern mot kund.

Vid misstanke om spekulationsköp, då kund vill förvärva två eller flera lgh, åligger det mäklare att begära in lånelöfte eller liknande från kundens bank som styrker att de har ekonomiska förutsättningar att förvärva två (eller fler) bostäder.

För den händelse lånelöfte endast täcker en mindre del av köpeskilling måste köparens situation beaktas. *Obs! Bedömningsfråga; diskretion och takt är av största vikt.* Ett medelålders par vilka avyttrar ett längre villaboende bör i många fall kunna finansiera en relativt stor del av insatsen kontant. Rör det sig däremot om en ensam yngre köpare skall denna redovisa hur de avser finansiera köpen.

Skylltning (vid visning)

Vid försäljning i Botrygg nyproduktion och förvaltade bostäder får visningsskylltning eller annan avisering i och kring fastighet endast ske under aktuell dag, därefter avlägsnas. Avisering i trapphus och trapphusentré är inte tillåten. Entrédörr får ej spärras upp eller dess lås sättas ur funktion om entré lämnas obevakad.