



Information

Värdetransport/Material/Insättning/Växel



Välkommen till Nokas Värdehantering!

Nokas tackar för förtroendet att vara er partner för kontanthantering. Vi hoppas du blir nöjd med din tjänst och har ni frågor kring er tjänst kontaktar ni vår kundservice som hjälper er. Läs igenom och spar information kring hur säkerhetspåsar skall packas, aviseras och hur ni beställer nytt material. För att få bättre spårbarhet och säkerhet för deponerade kollin registrerar och aviserar ni er dagskassa i vår kundportal Hur du gör detta framgår i detta informationsblad.

- **Säkerhetspåsar**
- **Värdetransporter**
- **Uppräkning**
- **Nokas Webreg**
- **Nokas väktare**
- **Vanliga frågor**

Tveka aldrig att kontakta oss om du har några frågor eller synpunkter

Nokas Kundtjänst kl 08.00-16.30
E-post varde@nokas.se Telefon 010-2226500

Säkerhetspåsar

Vid uppstart skickar vi er ett startpaket med 50st säkerhetspåsar som debiteras enligt avtal. Behöver ni fler påsar beställer ni detta på vår materialsida www.material.nokas.se Inloggningsuppgifter till materialbeställning skickas per mejl till ansvarig enligt avtal. Saknar ni inloggning eller byter kontaktperson så kontaktar ni vår kundtjänst.

Nokas Webreg

För att få bättre spårbarhet och säkerhet registrerar ni och aviserar er dagskassa i vår kundportal www.cashstopshop.nokas.se Insättning registreras i kundportalen enligt instruktion **Lathund Nokas Webreg**. Inloggningsuppgifter till kundportal skickas per mejl till ansvarig enligt avtal.

Scanner för streckod

Vi tycker att det ska vara enkelt att använda våra tjänster. Med vår streckodsläsare slipper du att knappa in siffrorna manuellt. Du sparar tid och minimerar risken att slå in fel pånummer. Kontakta kundtjänst för mer info eller beställning.

Risk och säkerhetsanalys

Innan vi kan starta uppdrag operativt kommer vi kontakta er för att boka tid/dag för att på plats utföra Risk- och säkerhetsanalys av den enhet och plats där vi skall utföra våra tjänster. Våra tjänster kräver ett stängt insynsskyddat rum som kan låsas från insidan, det kan vara dörr utan möjlighet att öppna utifrån eller hasp/kedja på insidan.

Värdetransport

Transportdag och ramtider framgår i ert avtal. Våra transportörer kommer varierande tider avtalad dag. Våra värdetransportörer bär alltid uniform. Vi uppmanar våra kunder att alltid kontrollera värdetransportörens ID-kort om du känner någon osäkerhet. Vid behov kan kortets äkthet och kortinnehavarens identitet kontrolleras hos vår övervakningscentral på telefonnummer 010-222 6200. Läs vidare om våra uniformer och säkerhetsrutiner.

Köp och leverans av växel

Innehåller ert avtal möjlighet att köpa och få leverans av växel (sedlar/mynt) och valuta bokar du detta i vår kundportal. Leverans sker enligt avtal och vilka dagar ser du vid bokning. Normalt måste bokning kommit oss tillhanda 2 dagar före leverans. Har du inte i avtalet möjlighet att köpa växel så kontaktar ni vår kundtjänst.

Uppräkning

Dina sedlar räknas av maskiner hos oss, så tänk på följande

- Sortera dem efter valör
- Ej grupperade med en sedel vikt runt
- Max 10 st mynt. Om du har avtal om mynttransport, använd speciella myntpåsar
- Inga gem. Trasiga sedlar lagas med tejp
- Utländska sedlar skall packas i eget kolli

Lathund Nokas Webreg

Nokas inför ett nytt sätt att registrera insättningar av dagskassor. Med detta får vi och ni bättre och snabbare spårbarhet och högre säkerhet. Avisering av dagskassor sker i samma portal som ni idag använder för att köpa växel mm

Nokas Kundportal <https://cashstopshop.nokas.se>
Saknar du loginuppgifter?
Kontakta kundtjänst E-post varde@nokas.com



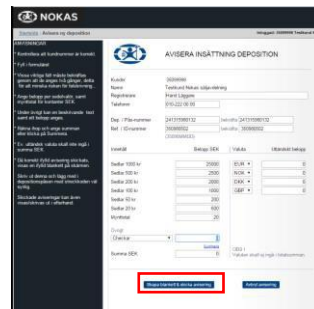
1

Klicka på **Avisera ny deposition**



2

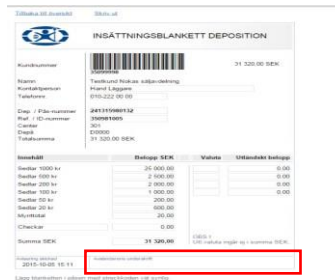
- **Registrerare:** ditt namn
- **Telefon:** telefonnummer till butiken
- **Dep/Påsnummer:** här skriver du påsens nummer. Viktigt att alla siffror kommer med korrekt
- Gå till bekräfta och fyll i påsnummer igen
- **Ref/idnummer:** Välj referens för insättning tex månad och dag
- Gå till bekräfta och fyll i det igen
- Fyll sedan i totalsumman per valör i respektive ruta . Har du utländsk valuta fyller du i på likadant sätt under rubriken valuta men observera att utländsk valuta måste packas i separat kolla och ha egen insättningsblankett
- Klicka på **Summera**



3

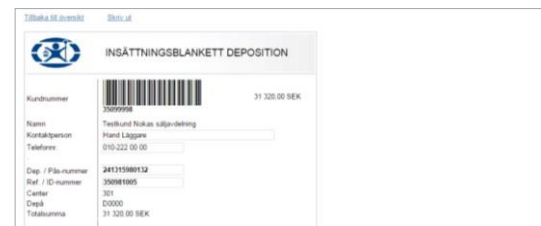
Skapa blankett & skicka avisering

- Ett insättningskvitto genereras.
- Skriv ut detta, skriv under och lägg med det i påsen.



4

- **OBS!** Vik aviseringsblanketten som på bilden nedan och placera detta synligt utåt i säkerhetspåsen.



5



6

Efter registrering kan du hitta dina aviseringar längst ned under rubriken Aviserade depositioner

Har du råkat göra fel? Lägg din dagskassa i en ny påse och börja om. Det felaktigt registrerade påsnumret kommer att försvinna ur systemet av sig själv efter ett par veckor. Säkerhetspåsar ID-nummer kan bara registreras en gång.

Värdetransportörers uniform och legitimation

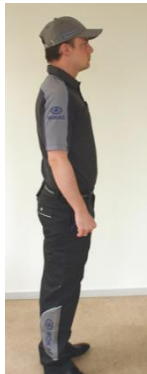
Våra värdetransportörer bär alltid uniform. Den består av en grå byxa och en pikétröja, en stickad långärmad tröja och/ eller en grå jacka. Huvudbonad ska alltid bäras i offentliga miljöer.



Långärmad tröja: mörkgrå utan dragkedja och företagslogotyp på bägge ärmar.



Ytterjacka: mörkgrå med ljusgrå partier och logotyp på bägge ärmar samt på rygg.



Kortärmad pikétröja: mörkgrå med ljusgrå partier och logotyp på bägge ärmar.

Långbyxa, mörkgrå med ljusgrått parti på höger nedre ben där en företagslogotyp syns.

Som huvudbonad används antingen en ljusgrå keps med företagslogotyp fram till, eller en stickad ljusgrå mössa med logotyp fram till.

Nokas värdetransportörers ID-kort

Våra värdetransportörer bär alltid uniform. Vi uppmanar våra kunder att alltid kontrollera värdetransportörens ID-kort om du känner någon osäkerhet. Vid behov kan kortets äkthet och kortinnehavarens identitet kontrolleras hos vår övervakningscentral på telefonnummer **010-222 6200**, dygnet runt. Legitimationen får ej kopieras och vi uppskattar om ni gör kontrollen tillsammans med väktaren, dvs inte går iväg med legitimationen till ett annat rum. Telefonnummer står också på ID-kortet.

På ID-kortet framgår värdetransportörens fullständiga personnummer, dock ej på det här exemplet.



Telnr till kontroll

Anställningsnummer, alltid 5 siffror

Vanliga frågor

- Vad har jag för kundnummer?**

Ditt kundnummer är åtta siffror långt och börjar med siffran 3. Du hittar det bland annat på dina uppräkningskvitton eller i vår kundportal
- Vad behöver jag tänka på om min hämtningsdag infaller på en röd dag?**

Om din ordinarie dag infaller en röd dag eller afton och du vill ha transport, måste du boka en extrahämtning via kundtjänst. Dessa dagar räknas som röda dagar hos Nokas om inget annat är avtalat

 - Nyårsafton
 - Nyårsdagen
 - Trettondagen
 - Långfredagen
 - Påskafton
 - Påskdagen
 - Annandag påsk
 - Första maj
 - Kristi Himmelfärds dag
 - Pingstafton
 - Pingstdagen
 - Nationaldagen
 - Midsommarafton
 - Midsommardagen
 - Alla Helgons dag
 - Julafton
 - Juldagen
 - Annandag jul
- Om jag saknar en dagskasseinsättning, jag har frågor om differenser och liknande. Vart vänder jag mig då?**

Vänd dig alltid med dina frågor till vår kundtjänst, antingen via e-post varde@nokas.se eller telefon. Vid all kontakt kring insättningar behöver vi ditt kundnummer och säkerhetspåsarnas nummer. Har du frågor om innehållet i en specifik påse är det påsens nummer du ska ange. Ditt avtal visar avseende innehåll och maxbelopp.
- Om jag tappat bort mitt lösenord till kundportalen, vart vänder jag mig?**

Kontakta Nokas kundtjänst så får du ett nytt.
- Hur lång tid tar det innan insättning syns på vårt konto?**

I normala fall en bankdag efter att påsen kommit in till Nokas uppräkningscentral
- Jag har skickat in en insättning men summerat fel eller glömt att summera på insättningsspecifikationen.**

Vi sätter alltid in det belopp som finns i påsen. Det kommer att rapporteras som differens på ditt kvitto.
- Kan man deponera utländskvaluta?**

Ja, utländska sedlar deponeras i separat kolla. Redovisa valutan på insättningsblanketten men räkna inte med beloppet i totalsumman, eftersom kursen sätts först på uppräkningsdagen. För aktuell kurs www.nokas.com
- Vi saknar en kvittens på insättning.**

Kontakta vår kundtjänst med påsens nummer, belopp och ange när ni la påsen i servicebox eller vi hämtade påsen hos er. Brukar du inte få kvittens? Kontakta vår kundtjänst med ditt kundnummer och vilken e-postadress du vill att vi skickar kvittenserna till.

- Vad händer om vi i butiken missat att Nokas skulle komma och ej är färdiga?**

Våra transporter har av säkerhetsskäl ett kort tidsfönster och kan max vänta några minuter i butiken och kommer då att åka iväg utan att ha hämtat era kollin. Om du inte vill vänta tills nästa schemalagda transport beställer du en extra transport via vår kundtjänst.
- Min avtalade hämtning har uteblivit**

Kontrollera ditt avtal mellan vilka tider vi skall hämta då värdebilar normalt kör mellan kl 08-18 och vi kommer varierande tider. Om vi av olika orskaker inte kommer avtalad dag bokar vi automatiskt om transporten till nästföljande dag eller annan överenskommen dag
- Vår nästa hämtning eller leverans infaller på en helgdag, vad gör vi?**

Kontrollera ert avtal om ni har hämtning på helgdagar. Det går bra att beställa extra transport genom att kontakta vår kundtjänst. Extra transport i December bör bokas 7-8 veckor före.
- Hur gör jag när jag ska beställa påsar?**

Du beställer själv materialet via www.material.nokas.se med hjälp av ditt kundnummer samt en pinkod. Har du ingen pinkod, kontakta Nokas Kundtjänst så hjälper vi dig med att få en pinkod. Tänk att det tar upp till en vecka att få ditt material så att du beställer i god tid.
- Hur lång tid tar det innan jag får vår leverans av påsar?**

De skickas med posten och du bör ha det inom en vecka efter din beställning.
- Hur många påsar ska vi beställa?**

Efter era behov, men tänk på att beställa säkerhetspåsar så att ni klarar er i minst 6 månader.
- Går det inte att använda den "gamla" insättningsblanketten ?**

Det fungerar fortfarande att använda den "gamla" insättningsblanketten med karbon med vi rekommenderar att ni snarast börjar använda WebReg så att ni vänjer er vid dessa nya rutiner
- Jag saknar en faktura.**

Kontakta kundtjänst och ange fakturanummer så kan vi skicka en kopia per e-post eller fax.
- Hur ser jag om sedel är giltig?**

Se <http://www.riksbank.se/sv/Sedlar--mynt/Sedlar/Giltiga-sedlar/>
- Hur gör vi ändringar i vårt avtal?**

Kontakta vår kundtjänst för omteckning eller förändring eller så laddar du ner blankett för detta som du hittar på vår hemsida.
- Vart vänder jag mig efter det att Nokas kundtjänst har stängt?**

Nokas kundtjänst stänger kl 16.30. Efter det kan du maila in till varde@nokas.com med ditt ärende. Skriv gärna direkt i ärenderaden vilket kundnummer du har och vad ärendet gäller. Bifoga också gärna övrig info och telefonnummer så att vi kan nå dig.

På vår hemsida och kundportal finns det en mängd information som kanske kan hjälpa dig

Finn mer info på nokas.se