

**ΚΩΔΙΚΑΣ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ
ΤΟΥ ΕΛΛΗΝΙΚΟΥ ΣΥΝΔΕΣΜΟΥ
ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΑΠΡΑΓΜΑΤΕΥΣΗΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΩΝ**

**ΑΡΘΡΟ 1.
ΣΚΟΠΟΣ**

Ο Κώδικας αυτός Δεοντολογίας έχει συνταχθεί από την Επιτροπή Δεοντολογίας της Ενωσης με την επωνυμία «Ελληνικός Σύνδεσμος Εταιρειών Ενημέρωσης- Διαπραγμάτευσης Απαιτήσεων», και τον διακριτικό τίτλο ΕΣΕΔΑ, έχει τεθεί για διαβούλευση σε όλα τα μέλη της Ενωσης και έχει εγκριθεί από την Γενική Συνέλευση της Ενωσης.

Για την σύνταξή του έχουν ληφθεί υπόψη η ισχύουσα Ελληνική και Ευρωπαϊκή νομοθεσία, οι Κώδικες Δεοντολογίας αντίστοιχων με τον ΕΣΕΔΑ Συνδέσμων της Ευρωπαϊκής Ενωσης, ο Κώδικας Δεοντολογίας του FENCA (Federation of European National Collection Associations) καθώς επίσης και οι ισχύοντες κανόνες και ήθη στο ελληνικό χρηματοπιστωτικό σύστημα και στις συναλλαγές.

Σκοπός του Κώδικα αυτού είναι να καθορίσει τις αρχές του υγιούς ανταγωνισμού ανάμεσα στα Μέλη της Ενωσης, τις υποχρεώσεις των Μελών έναντι της Ενωσης και τις συμπεριφορές των Μελών έναντι των Πελατών τους και έναντι των Οφειλετών, με γνώμονα την διασφάλιση της νομιμότητας, της διαφάνειας, της εμπιστοσύνης, των χρηστών και συναλλακτικών ηθών καθώς και του σεβασμού της προσωπικότητας και των προσωπικών δεδομένων των συναλλασσομένων.

Ο Κώδικας αυτός θα ορίζει και θα διέπει την συνειδητή συμπεριφορά όλων των Μελών της Ενωσης.

ΑΡΘΡΟ 2^ο

ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΕΣ ΜΕΤΑΞΥ ΤΩΝ ΜΕΛΩΝ

Κάθε Μέλος πρέπει:

2.1 Να δραστηριοποιείται στο αντικείμενο των εργασιών του, στο πλαίσιο των υφισταμένων Νόμων, των Υπουργικών Αποφάσεων, των ρυθμίσεων της Ευρωπαϊκής Ένωσης, των Αποφάσεων των εποπτικών αρχών, εφαρμόζοντας τους κανόνες δικαίου, της ηθικής, των συναλλακτικών ηθών και του υγιούς και εποικοδομητικού ανταγωνισμού.

2.2 Να ενεργεί για την βελτίωση της ποιότητας των παρεχομένων υπηρεσιών του και για την αύξηση της πελατείας του, χωρίς όμως να προβαίνει σε πράξεις αθέμιτου ανταγωνισμού εναντίον άλλου Μέλους.

2.3 Να μην προσβάλλει ιδιωτικά ή δημόσια και να μην διαβάλλει οποιοδήποτε άλλο Μέλος σε οποιοδήποτε τρίτο, τόσο στην ημεδαπή όσο και στην αλλοδαπή.

2.4 Να ενημερώνει τα άλλα Μέλη, για κάθε τι που περιέρχεται στην αντίληψή του και που τα αφορά και που ενδεχομένως προσβάλλει το κυρός τους

2.5 Να απέχει από την άσκηση επιρροής σε εργαζομένους των άλλων Μελών με σκοπό να απασχοληθούν σε άλλο Μέλος ή να αλλάξουν εργοδότη.

2.6 Οποιοδήποτε πρόβλημα παρουσιασθεί μεταξύ των Μελών οιασδήποτε φύσεως τα Μέλη οφείλουν να το επιλύσουν με άμεση συνεργασία μεταξύ τους, στο πλαίσιο της ευπρέπειας και της συναδελφικής δεοντολογίας. Εάν αυτό δεν καταστεί εφικτό, τα Μέλη θα πρέπει να προσφύγουν στην Επιτροπή Δεοντολογίας της Ένωσης ή και στα άλλα όργανα Διοίκησης της Ένωσης για να επιλυθεί το θέμα ή για να ληφθούν τα κατάλληλα και ενδεδειγμένα μέτρα.

ΑΡΘΡΟ 3

ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΜΕΛΩΝ ΕΝΑΝΤΙ ΤΗΣ ΕΝΩΣΗΣ

Κάθε Μέλος της Ένωσης είναι υποχρεωμένο :

3.1 Να προβάλλει την Ένωση ως το ανώτατο όργανο του κλάδου και να την προασπίζει, σεβόμενο τις ενέργειες των αρμοδίων οργάνων της και τις αποφάσεις της.

3.2 Να τηρεί το ισχύον καταστατικό της.

3.3 Να δρα συλλογικά και για το κοινό συμφέρον της Ένωσης και του κλάδου γενικότερα.

3.4 Να μην συμμετέχει σε άλλους εθνικούς συνδέσμους με τον ίδιο σκοπό.

3.5 Να μην χρησιμοποιεί τα διακριτικά (λογότυπο κλπ.) του FENCA (Federation of European National Collection Associations) και των άλλων διεθνών συλλογικών οργάνων στα οποία μετέχει η Ένωση, στα πάσης φύσεως έντυπα και ηλεκτρονικά μέσα, για λογαριασμό του. Τα διακριτικά του FENCA ή των άλλων διεθνών συλλογικών οργάνων μπορούν να χρησιμοποιούνται μόνο από την ίδια την Ένωση.

ΑΡΘΡΟ 4

ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΕΝΑΝΤΙ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ

Κάθε Μέλος οφείλει :

4.1 Να παρέχει, δυνάμει νομίμων συμβάσεων, διαφανείς επαγγελματικές και αποτελεσματικές υπηρεσίες στο τομέα της ενημέρωσης των οφειλετών για τις ληξιπρόθεσμες και απαιτητές χρηματικές οφειλές τους και στον τομέα της διαπραγμάτευσης του χρόνου, του τρόπου και των λοιπών όρων αποπληρωμής των οφειλών, κατ'εντολή και για λογαριασμό των δανειστών-Πελατών του. Θα πρέπει να προάγει την ποιότητα των προσφερομένων υπηρεσιών του και να παρακολουθεί τις εξελίξεις στο χρηματοπιστωτικό σύστημα και στις συναλλαγές.

4.2 Να μην συμμετέχει σε παράνομες δραστηριότητες, οικονομικές ρυθμίσεις ή ανταποδώσεις με τους Πελάτες του, τους εκπροσώπους τους, τους υπαλλήλους τους, ή με τρίτους, οι οποίες θα μπορούσαν να δημιουργήσουν έστω και την παραμικρή εντύπωση της διάπραξης αδικήματος, της δωροδοκίας ή της μη σωστής επαγγελματικής συμπεριφοράς, όπως αυτή καθορίζεται από τις κείμενες διατάξεις και από τον παρόντα κώδικα.

4.3 Να μην παρουσιάζει, είτε με δόλο, είτε λόγω αμέλειας ή άγνοιας, λανθασμένα στοιχεία στους Πελάτες του, σχετικά με την ικανότητα διεκπεραίωσης του έργου που του ανατίθεται, την εμπειρία, τις διαθέσιμες θέσεις εργασίας και τον αριθμό υπαλλήλων του, το τεχνολογικό εξοπλισμό του, τις εγκαταστάσεις του.

4.4 Να ανταποκρίνεται με επαγγελματικό ήθος σε κάθε αίτημα ή παρατήρηση του Πελάτη του, που αφορά είτε την επίδοση του ίδιου του Μέλους, είτε το κλάδο γενικότερα.

4.5 Να τηρεί τους ισχύοντες κανόνες δικαίου, της ηθικής και τα συναλλακτικά ήθη, είτε αυτά αναφέρονται στις συμβάσεις με τους Πελάτες του είτε όχι.

4.6 Να συνάπτει έγγραφες συμβάσεις με τους Πελάτες του, καλύπτοντας κάθε παρεχόμενη υπηρεσία. Στις συμβάσεις αυτές θα πρέπει να είναι απόλυτα διασαφηνισμένα τουλάχιστον τα εξής:

- Οι παρεχόμενες υπηρεσίες.
- Η εφαρμογή και η τήρηση των κανόνων δικαίου, της ηθικής και των συναλλακτικών ηθών.
- Ο σεβασμός της προσωπικότητας, της ιδιωτικής ζωής, της υγείας και των προσωπικών δεδομένων των συναλλασσομένων.
- Η αμοιβή ανά παρεχόμενη υπηρεσία και ο τρόπος υπολογισμού της.

4.7 Να μην παρέχει υπηρεσίες που δεν είναι σύμφωνες με τους ισχύοντες νόμους, αποκλείοντας αυστηρά κάθε είδους άσκηση ψυχολογικής ή σωματικής βίας, ενέργειες που αποκλείονται αυστηρά από τους σκοπούς της Ένωσης.

4.8 Να φροντίζει ώστε το ύψος της αμοιβής του, για τις παρεχόμενες υπηρεσίες του, να είναι καθορισμένο και αναγεγραμμένο στη σύμβαση με τον Πελάτη του. Σημειώνεται εδώ, ότι η Ένωση δεν προτείνει οποιοδήποτε ύψος αμοιβής ή οικονομική πολιτική, που να είναι δεσμευτική για τα Μέλη της. Εάν ανατεθούν υποθέσεις σε Μέλος από Πελάτη του, χωρίς να έχει συμφωνηθεί το ύψος της αμοιβής του ή το προτεινόμενο από τον Πελάτη ύψος αμοιβής δεν ικανοποιεί το Μέλος, τότε αυτό, θα πρέπει να επιστρέψει τις ανωτέρω

υποθέσεις στον Πελάτη μέσα σε δέκα (10) εργάσιμες ημέρες στον Πελάτη, μαζί με τα σχετικά διαβιβαστικά έγγραφα.

4.9 Το Μέλος δικαιούται να προβαίνει σε διαπραγμάτευση του χρόνου, του τρόπου και των λοιπών όρων αποπληρωμής των οφειλών, για λογαριασμό του Πελάτη, σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις, εφόσον αυτό του το ζητήσει ο Πελάτης εγγράφως. Το Μέλος οφείλει να τηρεί αυστηρά, για αυτή την διαπραγμάτευση, την σχετική συμφωνημένη με τον Πελάτη διαδικασία.

4.10 Το Μέλος δικαιούται να προβαίνει σε προφορικό διακανονισμό με τον Οφειλέτη, κατόπιν εντολής του Πελάτη, όταν διαπιστώσει την αδυναμία του Οφειλέτη να ανταποκριθεί άμεσα στην υποχρέωσή του. Το Μέλος οφείλει να καταγράφει αναλυτικά τους λόγους και ρυθμούς των προφορικών διακανονισμών και να επιδιώκει την ολική αποπληρωμή της οφειλής τους, εντός εύλογου χρονικού διαστήματος.

4.11 Για κάθε περίπτωση που εντάσσεται στις κατηγορίες 4.9 και 4.10, το Μέλος οφείλει να ακολουθεί τις κατάλληλες διαφανείς διαδικασίες ενημέρωσης του Πελάτη, οι οποίες πρέπει να γίνονται όσο το δυνατό ταχύτερα. Οι διαδικασίες αυτές ενημέρωσης θα πρέπει να αναγράφονται λεπτομερώς στις συμβάσεις του Μέλους με τους Πελάτες του.

4.12 Να μην κοινοποιεί σε τρίτους τις τιμές και τις μορφές τιμολόγησης με τον Πελάτη του. Υποχρεούται δε, να τηρεί εμπιστευτικά τα πάσης φύσεως στατιστικά στοιχεία, που αφορούν το Πελάτη και έχουν χαρακτηριστεί από αυτόν ως εμπιστευτικά.

4.13 Κατά την επιστροφή ή τη λήξη μιας υπόθεσης το Μέλος πρέπει να επιστρέψει όλα τα σχετικά έγγραφα αποδεικνύοντας ταυτόχρονα, ότι έχει εκτελέσει τις υποχρεώσεις του.

4.14 Κανένα Μέλος δεν θα αναλάβει ή θα εγκαταστήσει στα συστήματά του οποιαδήποτε υπόθεση, χωρίς πρώτα να λάβει τη γραπτή συγκατάθεση του Πελάτη.

ΑΡΘΡΟ 5

ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΕΣ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΟΦΕΙΛΕΤΕΣ ΚΑΙ ΠΡΟΣ ΤΡΙΤΟΥΣ

5.1 Το κάθε Μέλος θα πρέπει, κατά την άσκηση της επιχειρηματικής του δραστηριότητας, να τηρεί την ευπρέπεια, την συναλλακτική ευθύτητα, την

ειλικρίνεια κατά την επικοινωνία και την διαφάνεια και να σέβεται την προσωπικότητα, την ιδιωτική ζωή, την υγεία, την ασφάλεια και τα προσωπικά δεδομένα των συναλλασσομένων με αυτό.

5.2 Το κάθε Μέλος θα πρέπει να εξασφαλίσει ότι κάθε υπάλληλός του γνωρίζει τους ισχύοντες κανόνες δικαίου και τον παρόντα κώδικα δεοντολογίας. Θα φέρει δε την απόλυτη ευθύνη για τις ενέργειες ή τις παραλήψεις του προσωπικού του.

5.3 Σε καμία περίπτωση το Μέλος δεν δικαιούται να ασκήσει οποιοδήποτε είδος σωματικής βίας ή ψυχολογικής πίεσης έναντι του Οφειλέτη ή των οικείων του.

5.4 Το κάθε Μέλος υποχρεούται να χρησιμοποιεί μόνο νόμιμα και θεμιτά μέσα, κατά τη διάρκεια της ενημέρωσης και της διαπραγμάτευσης με τους Οφειλέτες του Πελάτη του και να απέχει από συμπεριφορές, που δεν συνάδουν με την ισχύουσα νομοθεσία, την ηθική και τα συναλλακτικά ήθη.

Πιο συγκεκριμένα:

- Απαγορεύεται να επιδεικνύει προσβλητική συμπεριφορά ή να χρησιμοποιεί προσβλητικές εκφράσεις ή να υβρίζει ή να απειλεί ή να δυσφημεί τους συναλλασσομένους με αυτόν ή με τους Οφειλέτες ή με οποιονδήποτε τρίτο.
- Πρέπει να συμπεριφέρεται ευπρεπώς και αντικειμενικά, ανεξάρτητα του φύλου, της καταγωγής, της οικογενειακής και οικονομικής κατάστασης του συνομιλητή του ή του συναλλασσομένου με αυτό.
- Πρέπει να μην χρησιμοποιεί μηχανισμούς πίεσης και απειλές για λήψη μη νομίμων ή αθέμιτων μέτρων.
- Πρέπει να μην εμφανίζεται, κατά την επικοινωνία με τους Οφειλέτες ή με οποιονδήποτε τρίτο, με ιδιότητες που δεν διαθέτει.
- Πρέπει να μην χρησιμοποιεί την Ένωση ως μέσο πίεσης έναντι του συνομιλητή του ή του συναλλασσομένου με αυτόν.
- Κατά την τηλεφωνική ή άλλη επικοινωνία με τους Οφειλέτες, ή με τους συναλλασσομένους με αυτό, το Μέλος πρέπει να κινείται πάντα μέσα στο πλαίσιο που ορίζει ο Νόμος και τα

χρηστά ήθη και η συμπεριφορά του να χαρακτηρίζεται από ευπρέπεια, ευγένεια, κοσμιότητα και ήθος.

- Το μέλος, όταν διαπιστώσει ότι το πρόσωπο με το οποίο συνομιλεί είναι άτομο με ειδικές διανοητικές ανάγκες, οφείλει να τερματίσει ευγενικά την συνομιλία και να ενημερώσει σχετικά τον Πελάτη του.

5.5 Το Μέλος οφείλει πάντοτε να συμμορφώνεται και να τηρεί τις ισχύουσες διατάξεις περί προστασίας των προσωπικών δεδομένων.

5.6 Το Μέλος δικαιούται να καταγγείλει νομικά οποιοδήποτε νομικό ή φυσικό πρόσωπο εξυβρίσει αυτό ή υπάλληλό του ή τον Πελάτη του. Δεν δικαιούται όμως, καθ' ουδένα τρόπο, να ανταποδώσει τις ύβρεις.

5.7 Το Μέλος οφείλει να προσπαθήσει να διαγνώσει εάν ο οφειλέτης εκούσια δεν ανταποκρίνεται στις υποχρεώσεις του ή όντως έχει αντικειμενική δυσκολία προς τούτο. Στην περίπτωση αυτή (αντικειμενική δυσκολία), οφείλει να ενημερώνει τον Πελάτη του

προκειμένου να εξετασθούν περιπτώσεις αιτημάτων διακανονισμών ή ρυθμίσεων.

ΑΡΘΡΟ 6

ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΜΕΛΩΝ

ΕΝΑΝΤΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΚΑΙ ΣΥΛΛΟΓΙΚΩΝ ΟΡΓΑΝΩΝ

6.1 Το κάθε Μέλος πρέπει να συμπεριφέρεται με ευπρέπεια και επαγγελματικό ήθος σε οποιονδήποτε κοινωνικό ή συλλογικό φορέα.

ΑΡΘΡΟ 7.

ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΕΙΣ

7.1 Ο Κώδικας αυτός μπορεί να τροποποιηθεί στο σύνολό του ή μερικώς, μετά από εισήγηση της Επιτροπής Δεοντολογίας και μετά από την τελική έγκριση των τροποποιήσεων αυτών από την Γενική Συνέλευση του ΕΣΕΔΑ.

ΑΘΗΝΑ ΙΑΝΟΥΑΡΙΟΣ 2010