

Μάθετε για τον ΕΣΕΔΑ

Ελληνικός Σύνδεσμος Εταιρειών Ενημέρωσης και Διαπραγμάτευσης Απαιτήσεων



Ποιοι είμαστε

Βάζοντας τάξη στο θεσμικό χάος

Σε μία προσπάθεια να βάλουμε τάξη στο θεσμικό κενό, οι μεγαλύτερες εταιρείες του κλάδου ενημέρωσης - διαπραγμάτευσης απαιτήσεων, δημιουργήσαμε το 2005 τον ΕΣΕΔΑ. Σκοπός μας είναι να συμβάλουμε στη δημιουργία ενός σταθερού θεσμικού πλαισίου για τη ρύθμιση της αγοράς μας και τη σωστή εφαρμογή του. Σήμερα, οι εταιρείες-μέλη μας απασχολούν περίπου 3.000 εργαζόμενους.

Οι λειτουργίες μας

Τι ΔΕΝ κάνουμε

ΔΕΝ είμαστε εισπρακτικές εταιρείες, δηλαδή:

1. ΔΕΝ εισπράττουμε χρήματα
2. ΔΕΝ διαχειριζόμαστε χρήματα
3. ΔΕΝ προβαίνουμε σε οποιαδήποτε ενέργεια σχετίζεται με την περιουσία του οφειλέτη. Αντίθετα, καταδικάζουμε τις παράνομες και ανήθικες πρακτικές που καταγγέλλονται κατά καιρούς οι οποίες δυστυχώς αποτελούν συνέπεια της έλλειψης κανόνων και ρυθμίσεων, για την επιβολή των οποίων αγωνιζόμαστε.

Τι κάνουμε

1. Ενημερώνουμε τηλεφωνικά και μόνο τους οφειλέτες.
2. Προτείνουμε τους αμοιβαία επωφελέστερους τρόπους διακανονισμού των οφειλών τους.
3. Ενημερώνουμε τους καταναλωτές για την τήρηση των υποχρεώσεών τους και την καλύτερη διαχείρισή τους.
4. Ανταποκρινόμαστε στα αιτήματα των καταναλωτών, επικοινωνώντας με τους εταιρικούς πελάτες μας ώστε να βρούμε ευνοϊκότερο πλαίσιο συνεργασίας
5. Επιδιώκουμε τη ρύθμιση νομικού πλαισίου, καθώς σήμερα καλυπτόμαστε μόνο από το νόμο 2190 περί Ανωνύμων Εταιρειών.

Σε τι χρησιμεύουμε

Διασφαλίζουμε την ισορροπία του συστήματος

Στο σημερινό σύνθετο οικονομικό περιβάλλον, η λειτουργία μας είναι απαραίτητη για τη διασφάλιση της ομαλής ροής του πιστοδοτικού συστήματος:

1. Μειώνουμε τις επισφάλειες, συμβάλλοντας κατά αυτόν τον τρόπο στη μείωση του επιτοκίου χορηγήσεων.

2. Ενημερώνουμε και εκπαιδεύουμε τους καταναλωτές για τη σωστή τήρηση των υποχρεώσεών τους.
3. Λειτουργούμε ως ασφαλιστική δικλείδα για τους καταναλωτές αποτρέποντας τις δικαστικές διαδικασίες οι οποίες μπορούν να επιφέρουν μεγάλο κόστος και απώλειες για τον καταναλωτή.

Ποιοι είναι οι πελάτες μας

Οι πιο αξιόπιστοι οργανισμοί και εταιρείες της αγοράς

Οι εταιρείες-μέλη του συνδέσμου μας συνεργάζονται με όλες τις μεγάλες πιστοδοτικές εταιρείες και οργανισμούς, όπως γνωστά τραπεζικά ιδρύματα, εταιρείες τηλεπικοινωνιών, ασφαλιστικές εταιρείες, ΔΕΚΟ, μεγάλες ιδιωτικές επιχειρήσεις.

Πώς εκπαιδεύουμε τους εργαζομένους μας

Διαρκής εκπαίδευση, αξιολόγηση και έλεγχος

Παρέχουμε προγράμματα διαρκούς εκπαίδευσης και κατάρτισης στους εργαζομένους μας, σύμφωνα με τα πρότυπα αντίστοιχων ευρωπαϊκών οργανισμών. Η συμπεριφορά των εργαζομένων κρίνεται, ελέγχεται, αξιολογείται καθημερινά τόσο από τους καταναλωτές

όσο και από τους εταιρικούς μας πελάτες. Οι άνθρωποί μας εργάζονται με μακροχρόνιες συμβάσεις εργασίας, τους παρέχονται ευκαιρίες και κίνητρα εξέλιξης, καθώς και δυνατότητες για ευρύτερη εκπαίδευση και κατάρτιση.

Με ποιους κανόνες λειτουργούμε

Αυστηρός Κώδικας Δεοντολογίας

Ενημερώνουμε αποκλειστικά μέσω τηλεφωνικής επικοινωνίας τους οφειλότες για τις εκκρεμότητες, την τακτοποίηση των οφειλών τους αλλά και για να προχωρήσουμε σε αμοιβαία επωφελή διακανονισμό. Κάθε μέλος έχει υιοθετήσει και υποχρεούται να τηρεί απαρέγκλιτα αυστηρό Κώδικα Δεοντολογίας, ενώ οι

εταιρείες που τυχόν τον παραβιάσουν, υπόκεινται σε κυρώσεις από ειδική επιτροπή του Συνδέσμου. Προκειμένου να ανταποκρινόμαστε εγκαίρως στις προσδοκίες των καταναλωτών και να βελτιώνουμε διαρκώς τις υπηρεσίες μας, έχουμε δημιουργήσει τηλεφωνικό κέντρο διαχείρισης καταγγελιών.

Η προστασία του καταναλωτή

Διασφαλίζοντας τα προσωπικά δεδομένα

ΔΕΝ χρησιμοποιούμε τα δεδομένα τα οποία μέσω σύμβασης μας έχουν παραχωρήσει οι πελάτες μας, παρά μόνο για το σκοπό για τον οποίο τα επεξεργαζόμαστε. Με γνώμονα την προστασία και την ασφάλεια του καταναλωτή, η χρήση και επεξεργασία

των προσωπικών δεδομένων σύμφωνα με την απόφαση της ΑΠΠΔ 482/2001, «είναι νόμιμη στα πλαίσια της σχέσης αντιπροσώπευσης, και εφόσον περιορίζεται αποκλειστικά και μόνο στους σκοπούς της αντιπροσώπευσης...».

Ποια είναι τα μέλη μας

Οι εταιρείες που αποτελούν τον ΕΣΕΔΑ

Ο σύνδεσμός μας, τον Ιανουάριο του 2010 απαρτίζεται από 11 μέλη και συμπεριλαμβάνει τις μεγαλύτερες εταιρείες του κλάδου:

Cycle Credit A.E.	Fintrust A.E.	Status A.E.
Con Trust A.E.	FirstCall A.E.	Teleperformance A.E.
EFS - Executive A.E.	Klisis A.E.	Veritas Bureau A.E.
EOS Matrix A.E.	Mellon Contact Services A.E.	

Μέλος του ευρωπαϊκού δικτύου FENCA

Ο ΕΣΕΔΑ είναι μέλος του FENCA του συλλογικού ευρωπαϊκού οργάνου των εταιρειών διαπραγμάτευσης απαιτήσεων. Μέσω της συνεργασίας με τον FENCA, ο ΕΣΕΔΑ μεταφέρει την τεχνογνωσία αντίστοιχων

οργανισμών της Ευρώπης, τους κανόνες σύμφωνα με τους οποίους λειτουργούν οι εταιρείες-μέλη και έχουν προ πολλού θεσπιστεί σε άλλες ευρωπαϊκές χώρες.

Προτάσεις & Δράσεις

Για ξεκάθαρο, σαφές, σταθερό, θεσμικό πλαίσιο

Η προτεραιότητα του Συνδέσμου μας από την ίδρυσή του, το 2005, είναι η συμμετοχή όλων των αρμοδίων φορέων σε ευρύτατο διάλογο με σκοπό τη δημιουργία διαφανούς και σταθερού πλαισίου λειτουργίας των εταιρειών διαπραγμάτευσης απαιτήσεων. Το **2006** ο ΕΣΕΔΑ ήρθε σε επαφή με τον ΕΒΕΑ με σκοπό τη διαμόρφωση του επαγγέλματος της διαπραγμάτευσης απαιτήσεων. Το **2006** ο ΕΣΕΔΑ κατέθεσε τις θέσεις και απόψεις του στο Υπουργείο Δικαιοσύνης και στην Τράπεζα της Ελλάδος, για την εφαρμογή ενός σταθερού Ρυθμιστικού πλαισίου λειτουργίας. Το **Φεβρουάριο του 2008**, ξεκίνησε την επικοινωνία του με το Υπουργείο Ανάπτυξης. Το **Μάιο του 2008**, κατέθεσε ολοκληρωμένη πρόταση για το πλαίσιο και τις αρχές λειτουργίας που πρέπει να διέπουν όλες τις εταιρείες του κλάδου μας. Το **Νοέμβριο του 2008** κατέθεσε στη νομοπαρασκευαστική επιτροπή του Υπουργείου Ανάπτυξης, τη δική του πρόταση σχετικά με το σχέδιο

νόμου που μπορεί να βάλει τάξη και να ελέγξει τους κανόνες λειτουργίας του κλάδου. Το **Φεβρουάριο του 2009** ο ΕΣΕΔΑ κλήθηκε να γνωμοδοτήσει για το προσχέδιο του σχεδίου νόμου στη νομοπαρασκευαστική επιτροπή. Το **Μάρτιο του 2009** ο ΕΣΕΔΑ παρουσίασε στο Κοινοβούλιο τις θέσεις του επί του νομοσχεδίου. Το **Μάρτιο του 2009** έγινε η ψήφιση του νομοσχεδίου με προτάσεις του ΕΣΕΔΑ να συμπεριλαμβάνονται στο νομοσχέδιο.

Ο ΕΣΕΔΑ σε αριθμούς

Ίδρυση το 2005

11 εταιρείες-μέλη

3.000 εργαζόμενοι

200.000 τηλεφωνικές επαφές καθημερινά

51 εκατ. € κύκλος εργασιών για το 2007