

Σύνοψη κειμένου

Το παρόν κείμενο έχει συνταχθεί με σκοπό να αποτελέσει την βάση της δημιουργίας ενός θεσμοθετημένου πλαισίου λειτουργίας της διαχείρισης απαιτήσεων στην Ελλάδα.

Η θεσμοθέτηση του πλαισίου λειτουργίας του αντικειμένου διαχείρισης απαιτήσεων επιδρά σε όλους τους εμπλεκόμενους φορείς και οντότητες:

- Πολιτεία
- Καταναλωτές
- Νομικά πρόσωπα που είναι πελάτες – οφειλέτες
- Πιστωδοτικούς οργανισμούς
- Εταιρείες διαχείρισης απαιτήσεων
- Κλαδικούς επίσημους φορείς και Αρχές
- Εργασιακό πληθυσμό.

Η αντιμετώπιση του αντικειμένου **διαχείρισης απαιτήσεων** ως ένα προβληματικό μέρος της κοινωνίας, δεν έχει βάση και προσβάλλει όλες τις παραπάνω οντότητες, οι οποίες και αποτελούν σύγχρονο τρόπο λειτουργίας της οικονομίας **και φυσιολογική εξέλιξη μέρους των δραστηριοτήτων της.**

Η δραστηριότητα της διαχείρισης των απαιτήσεων πηγάζει από ανάγκες οικονομικής και λογιστικής φύσεως. Αναλυοντας την οικονομική και λογιστική αιτία της διαχείρισης των απαιτήσεων, μπορούν να οριστούν ακριβώς οι στόχοι, οι διαδικασίες, οι τρόποι λειτουργίας όλων των εμπλεκόμενων μερών και τα όρια **δικαιοδοσίας** τους. .

Η διαχείριση απαιτήσεων έχει πεδίο εφαρμογής σε κάθε οικονομική σχέση πελάτη-προμηθευτή, είτε ο πελάτης είναι φυσικό πρόσωπο, είτε επιχείρηση. Στο κείμενο αυτό δίνεται μεγαλύτερη έμφαση στην σχέση όπου ο πελάτης είναι ο καταναλωτής και εξετάζονται θέματα που αφορούν στο μεγάλο πλήθος των καταναλωτών, καθώς ενδεχομένως αυτές οι ενέργειες να έχουν και κοινωνικές προεκτάσεις.

Το κείμενο αυτό διαμορφώθηκε από τον ΕΣΕΔΑ (Ελληνικός Σύνδεσμος Εταιρειών Διαχείρισης Απαιτήσεων), ο οποίος και επιδιώκει την θεσμοθέτηση του αντικειμένου προκειμένου να υπάρχει εστίαση στο αντικείμενο, να οριοθετηθεί η δραστηριότητα, να οριστεί και περιθωριοποιηθεί η ασυδοσία και να αντιμετωπιστούν φαινόμενα εκμετάλλευσης. Η τεχνολογική και διαδικαστική εξέλιξη του αντικειμένου απαιτούν συγκέντρωση τεχνογνωσίας, μαζί με ελέγχους που θα επιτρέπουν την επίτευξη των ουσιαστικών σκοπών αυτής της διαδικασίας.

Το κείμενο αυτό επιδιώκει ταυτόχρονα την αναβάθμιση του ρόλου ενός συνόλου εργαζομένων που με δεδομένα και εκτιμήσεις του παρόντος (Μάιος 2008) ανέρχονται σε **3.000** άτομα και απασχολούνται είτε σε εταιρείες διαχείρισης απαιτήσεων είτε σε σχετικά τμήματα πιστωδοτικών οργανισμών. Αναβαθμίζοντας τον ρόλο αυτών των εργαζομένων, δίνοντας σημασία στις εργασιακές τους ανάγκες και εξέλιξη, εξυπηρετείται η ποιότητα. Με το τρόπο **αυτό**, οι άνθρωποι που ασχολούνται με το αντικείμενο θα βρουν επαγγελματικό προσανατολισμό, θα επιδιώκουν την διαρκή βελτίωση και θα συμβάλλουν στην επίτευξη των επιχειρησιακών στόχων με σεβασμό

στις προϋποθέσεις που αφορούν στο κοινωνικό σύνολο. Σημειώνεται ότι περιστασιακή, έντονη διαπρόμπευση του αντικειμένου, εξυπηρετεί ακριβώς τους αντίθετους στόχους: διαμορφώνεται ένα περιθωριοποιημένο περιβάλλον που με αυτό το τρόπο αντιμετωπίζει όχι μόνο τους εργαζόμενους, αλλά και τους ίδιους τους οφειλέτες.

Οι απόψεις και θέσεις που παρουσιάζονται στο παρόν κείμενο, προέρχονται από μία μακρά εμπειρία στο αντικείμενο και από αποδεδειγμένη διαδρομή, συμπεριλαμβάνοντας στην συντηρητική πλειοψηφία περιπτώσεις πολύ καλής απόδοσης, αλλά και συμπεριφοράς. Οι εταιρείες που είναι μέλη στον ΕΣΕΔΑ έχουν διαμορφώσει -και κατά συνέπεια αποδεχθεί- τον Κώδικα Δεδοντολογίας που επισυνάπτεται (Παράρτημα). Περαιτέρω, οι εταιρείες αυτές συνεισφέρουν στην οικονομική δραστηριότητα της χώρας, αλλά και στο εργασιακό κοινωνικό γίγνεσθαι. Όπως συμβαίνει σε κάθε επαγγελματικό κλάδο, ενδεχομένως άλλες εταιρείες που δεν είναι μέλη στον ΕΣΕΔΑ να μην καλύπτουν τις προϋποθέσεις που έχουν τεθεί και οι οποίες χαρακτηρίζονται από αυστηρότητα, τόσο στην επιλογή όσο και στην παρακολούθηση των εργασιών. Ο λόγος της εφαρμογής αυτής της αυστηρότητας σχετίζεται με την πλήρη κατανόηση του πόσο σημαντική και ευαίσθητη είναι η δραστηριότητα της διαχείρισης των απαιτήσεων.

Συνοπτικά, τα στοιχεία των εμπλεκόμενων εταιρειών – μελών του ΕΣΕΔΑ παρουσιάζονται στο Πίνακα 1.

Η καθολική αντιμετώπιση του αντικειμένου της διαχείρισης απαιτήσεων προϋποθέτει την εφαρμογή ίδιων κανόνων σε όλους τους επαγγελματικούς κλάδους που σχετίζονται με αυτό, συμπεριλαμβανομένων των δικαστικών επιμελητών και των δικηγόρων. Στην περίπτωση αυτή, θεσμικά ή κλαδικά θέματα αυτών των επαγγελματικών κατηγοριών, θα πρέπει επίσης να συμπεριληφθούν στο πλαίσιο της διαχείρισης απαιτήσεων.

10 εταιρείες	Αρ. Εργαζομένων	Κατανομή σε Αποφοίτους					Αριθμός Απασχ. Διαχείριση Απαιτήσεων	Ασφαλιστικές Εισφορές		
		ΛΥΚΕΙΟ	ΤΕΙ	ΑΕΙ	ΙΕΚ	ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΑ		2005	2006	2007
Σύνολα	1741	532%	103%	163%	36%	1%	1537	4.697,54K	6.602K	6.784

Εταιρεία	Εκπρόσωπος
EFS	Μ. Χρυσοχόου
Κυκλος Α.Ε.	Δ. Φαράκης
EOS-MATRIX Α.Ε.	Χ. Σαββίδης
Fintrust Α.Ε.	Α.Αγγελίδης
Mellon Οικονομικές Υπηρεσίες Α.Ε.	Γ.Αραβανής
Trust Center ΑΕ	Μ. Καρώνης
Veritas Bureau	Δ. Λυκούρας
Status Α.Ε.	Ν. Καρώνης
FirstCall ΑΕ	Δ. Ραπακούλιας

Κυριότεροι Πελάτες

ΟΤΕ, ASPISBank, AlphaBank, Aspis, Αγροτική Τράπεζα, Εθνική ΤΕ, Γενική Τράπεζα, Εμπορική Τράπεζα, Cosmote, Eurobank, WindHellas, Marfin, Κωτσόβολος, Τράπεζα Κύπρου, Tellas, Πανελλήνια Τράπεζα, Alpha Bank, Millenium, Citibank, FIDIS, NBG International, HSBC, Vodafone, Morgan Stanley, Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο, PROBANK, Τρ. Πειραιώς, GMAC, ΟΤΕ ΑΕ, ΚΩΤΣΟΒΟΛΟΣ.

ΠΙΝΑΚΑΣ 1 : Συνοπτική περιγραφή των εταιρειών-μελών του ΕΣΕΔΑ

1 Ορισμοί

Διαχείριση απαιτήσεων: το σύνολο των ενεργειών που γίνονται προκειμένου να τακτοποιηθεί μία οικονομική απαίτηση, όπως αυτή στοιχειοθετείται από συμβάσεις και άλλα νόμιμα έγγραφα και τα οποία διέπουν τη σχέση μεταξύ ενός πιστωδοτικού οργανισμού και ενός αποδέκτη. Ο αποδέκτης (ή δανειζόμενος) είναι είτε φυσικό, είτε νομικό πρόσωπο. Η ύπαρξη των συμβάσεων και γενικά νομικών κειμένων (τιμολόγια, δελτία αποστολής), είναι υποχρεωτική για την ύπαρξη της «απαίτησης».

Πιστωδοτικός Οργανισμός: Κάθε οργανισμός (εταιρεία, ίδρυμα κ.λπ.) που παρέχει πίστωση κάθε μορφής. Σε αυτόν εντάσσονται (μη περιοριστικά) οι Τράπεζες, οι τραπεζικές εταιρείες, οι ασφαλιστικές εταιρείες, οι εταιρείες κοινής ωφελείας, οι εταιρείες τηλεφωνίας (κινητής και σταθερής) κ.λπ. είτε είναι δημοσίου είτε είναι ιδιωτικού δικαίου.

Καθυστέρηση οφειλής / Ληξιπρόθεσμη οφειλή: το χρηματικό ποσό που οφείλει ο δανειζόμενος και το οποίο έπρεπε να έχει καταβληθεί σε μία συγκεκριμένη ημερομηνία (προθεσμία – ληξη προθεσμίας). Η οφειλή, είναι διαφορετική από το υπόλοιπο.

Υπόλοιπο οφειλής: το σύνολο του οφειλόμενου ποσού, είτε υπάρχει ληξιπρόθεσμη οφειλή, είτε όχι.

Outsourcing: η διαδικασία διαχείρισης μίας λειτουργίας από έναν τρίτο φορέα (εταιρεία ή οργανισμό). Το outsourcing στηρίζεται σε σημαντικές προϋποθέσεις όπως: ο παροχέας της υπηρεσίας πρέπει να λειτουργεί σαν προέκταση του οργανισμού που αναθέτει, ο παροχέας πρέπει να έχει αποδεδειγμένα τεχνογνωσία και εμπειρία στο αντικείμενο, ο οργανισμός που αναθέτει και ο παροχέας της υπηρεσίας έχουν μία σχέση στρατηγική και ως εκ τούτου αναπτύσσουν μία σχέση αμοιβαίας εμπιστοσύνης κ.λπ. Το outsourcing αποτελεί έναν μηχανισμό ανάπτυξης που έχει παγκόσμια εμβέλεια, εφαρμόζεται σε όλους τους κλάδους της οικονομίας (από την βιομηχανία έως τις υπηρεσίες) και βασίζεται σε δύο βασικές ανάγκες: ελεγχόμενο κόστος και εστιασμένη τεχνογνωσία σε ένα τομέα.

Bad Debt: Χρέος – οφειλή που χαρακτηρίζεται με αδυναμία είσπραξης.

Non-performing loans NPL: Μη-εξυπηρετούμενα δάνεια. Δάνεια σε καθυστέρηση.

2 Σκοπός του κειμένου

Σκοπός του κειμένου είναι να περιγράψει αναλυτικά την διαδικασία διαχείρισης απαιτήσεων, πώς προκύπτει, σε τι αποσκοπεί, θέματα που χρήζουν προσοχής, πώς διαφασίζεται ο καταναλωτής, ο δανειζόμενος, ο πιστωδοτικός οργανισμός, οι φορείς και πώς προστατεύεται το οικονομικό κύκλωμα.

Έτσι, επιδιώκεται η δημιουργία ενός περιβάλλοντος λειτουργίας που θα διέπει τον τρόπο με τον οποίο τόσο οι πιστωδοτικοί οργανισμοί, όσο και outsourcing εταιρείες διαχείρισης απαιτήσεων, θα μπορούν να λειτουργήσουν.

3 Περιγραφή του αντικειμένου «Διαχείριση απαιτήσεων»

3.1 Οικονομικές Απαιτήσεις

Η «οικονομική απαίτηση» είναι άρρηκτα συνυφασμένη με την πίστωση. Σε κάθε εταιρεία (είτε είναι τράπεζα, είτε όχι) που παρέχει υπηρεσίες με πίστωση, η ύπαρξη οφειλών που είναι σε καθυστέρηση, παρουσιάζεται σε μικρή ή μεγάλη έκταση.

Είναι στην ευθύνη του εκάστοτε υπευθύνου να αναλάβει το σχεδιασμό της επιχείρισης ή του επιμέρους προϊόντος, λαμβάνοντας υπόψη την πιθανότητα κάποιο χρηματικό ποσό και αντίστοιχα κάποιες περιπτώσεις πελατών να σημειώνουν καθυστερήσεις στις πληρωμές τους.

Μέρος των καθυστερήσεων αυτών, μπορεί να είναι και οριστικές, παρά των μέσων που μπορεί να χρησιμοποιηθούν (οχλήσεις, εμπλοκή δικηγόρων, δικαστικές ενέργειες κ.λπ.).

Ο προγραμματισμός των ενεργειών για την αντιμετώπιση της πιθανότητας να υπάρξουν καθυστερημένες πληρωμές, περιλαμβάνει:

- Ενέργειες πρόληψης
- Ενέργειες αντιμετώπισης
- Οικονομικό προγραμματισμό

Ως προς τον οικονομικό προγραμματισμό, η καθυστέρηση της καταβολής της οφειλής, είναι από μόνη της πηγή κόστους. Τα κόστη σχετίζονται με χρηματοοικονομικές ροές και πιά συγκεκριμένα:

- Φορολογία εσόδου ή ενέργειας (ΦΠΑ)
- Διαθεσιμότητα ρευστότητας
- Καταβολή ποσών σε προμηθευτές
- Ενδεχόμενη χορήγηση

Τα παραπάνω είναι αυτά που –απλοϊκά- συνθέτουν την έννοια του «πιστωτικού κινδύνου» (credit risk). Ο πιστωτικός κίνδυνος, μεταφράζεται σε κοστολογική επιβάρυνση, η οποία εφόσον υπολογιστεί από την αρχή, εξασφαλίζει στην επιχείρηση ότι:

- Δεν θα ζημιωθεί, παρόλο που παρείχε υπηρεσίες μα άρτιο και αποδεκτό τρόπο και τιμολόγησε για αυτές.
- Θα ελέγξει έγκαιρα την πιθανότητα ο πιστωτικός κίνδυνος να ξεπεράσει κάποια όρια πάνω από τα οποία δεν είναι εφικτό να διατηρηθεί η κερδοφορία.

Οι παραπάνω αρχές διατηρούνται ανέπαφες σε κάθε οικονομική συναλλαγή που ενέχει πίστωση, είτε αυτή είναι μεταξύ επιχειρήσεων, μεταξύ επιχείρησης και καταναλωτή, μεταξύ τραπεζών και επιχειρήσεων και μεταξύ τραπεζών και καταναλωτών. Οι επιμέρους λεπτομέρειες διαφοροποιούν την αντιμετώπιση και έτσι, παρουσιάζονται δύο μεγάλες κατηγορίες σχέσεων πιστωδότησης:

- Μεταξύ επιχειρήσεων (business to business)
- Μεταξύ επιχείρησης και καταναλωτή (business to consumer)

Το κύριο ενδιαφέρον αυτού του κειμένου στρέφεται στην δεύτερη κατηγορία και ειδικότερα στην Business to Consumer.

3.2 Κόστη στο πιστωτικό κύκλο

Με την διαμόρφωση ενός προϊόντος, ορίζεται το μοντέλο κινδύνου που έχει αυτό. Μέρος του μοντέλου κινδύνου είναι η διαμόρφωση ενός ποσοστού αστοχίας (probability of default). Το ποσοστό αστοχίας, δημιουργεί ένα κόστος το οποίο υπολογίζεται από την αρχή και επιβαρύνει το προϊόν (και κατά συνέπεια την διάθεσή του στους πελάτες, **οι οποίοι ουσιαστικά αποτελούν και τον τελικό καταναλωτή ενός προϊόντος**).

Το επιτόκιο από την άλλη πλευρά, εξαρτάται από διάφορους παράγοντες, μεταξύ των οποίων είναι και ο πιστωτικός κίνδυνος. Με απλά λόγια, η πιθανότητα να μην καταβληθούν τα χρήματα, διαμορφώνει ένα κόστος το οποίο μετακυλιέται σε όλο το προϊόν, ή αλλιώς σε αυτούς **που είναι συνεπείς στην πληρωμή των υποχρεώσεών τους**.

Η πιθανότητα να μην καταβληθούν τα χρήματα μειώνεται με την ύπαρξη **εγγυήσεων** ακίνητων ή κινητών αξιών. Αυτό δικαιολογεί και την ύπαρξη διαφορετικού επιτοκίου μεταξύ πιστωτικό προϊόντων (κάρτα – στεγαστικό δάνειο).

Η τήρηση των υποχρεώσεων από την πλευρά του πελάτη, δημιουργεί ωφέλειες για το πιστωτικό οργανισμό: Το ποσό κόστους που είχε υπολογιστεί, δεν καταβλήθηκε. Αυτό όμως, δεν είναι ο κανόνας για όλο το πελατειακό κύκλο. Έτσι, η *καθυστέρηση της καταβολής της οφειλής, επηρεάζει όλο το πιστωτικό κύκλωμα*, ενώ τα κόστη μετακυλιούνται στον πελάτη που είναι συνεπής στις υποχρεώσεις του.

3.3 Απαιτήσεις από πελάτες – καταναλωτές

Για την συνέχεια της περιγραφής, σημειώνεται και τονίζεται η ανάγκη της *στοιχειοθέτησης της απαίτησης, αλλά και της ποιότητας της παρεχόμενης υπηρεσίας*. (Σημείωση: αυτό είναι μία ιδιαίτερα σημαντική πλευρά της σχέσης επιχείρησης-καταναλωτή, η οποία όμως χρειάζεται διαφορετική πραγματεία και είναι εκτός του εύρους αυτού του κειμένου).

Η οικονομική απαίτηση από έναν πελάτη – καταναλωτή, έχει την ίδια σημασία και έχει και τις ίδιες προϋποθέσεις με τις οικονομικές απαιτήσεις έναντι κάθε άλλης κατηγορία πελάτη (επιχείρηση).

Η οικονομική απαίτηση προέρχεται από ένα ποσό το οποίο έπρεπε να είχε καταβληθεί και είναι σε καθυστέρηση.

Η οικονομική απαίτηση συνίσταται σε 4 κατηγορίες κόστους:

- Το κεφάλαιο
- Το επιτόκιο χορήγησης
- Το επιτόκιο υπερημερίας (αν υφίσταται)
- Τα τρίτα κόστη, που αφορούν αμοιβές δικαστικών επιμελητών, δικηγόρων, δικαστηρίων και άλλα νομικά έξοδα (εφόσον απαιτείται).

Η εφαρμογή όλων των κατηγοριών κόστους, εξαρτάται από το χρονικό διάστημα καθυστέρησης πληρωμής και των ενεργειών στους οποίους έχει καταφύγει ο πιστωδοτικός οργανισμός (π.χ. αν ο οργανισμός έχει καταφύγει σε δικηγόρους κ.λπ. τότε τα σχετικά κόστη συνυπολογίζονται στην συνολική οφειλή).

Επομένως, η παρατεταμένη καθυστέρηση οφειλής, επιβαρύνει τον ίδιο τον πελάτη με κόστη πέραν αυτών που είχε αρχικά δημιουργήσει μέσα από αγορές ή γενικά την χρήση της πίστωσης.

Σημειώνεται ότι η στοιχειοθέτηση της οφειλής αποτελεί ένα καθοριστικό παράγοντα. Κάθε στάδιο καθυστέρησης και κάθε ενέργεια αύξησης κόστους, θα πρέπει να έχει την δυνατότητα στοιχειοθέτησης. Το νομικό πλαίσιο για την στοιχειοθέτηση αιτήσεων διαταγών πληρωμών, έχει ανάλογη κατεύθυνση.

3.4 Προστασία του καταναλωτή

Η προστασία του καταναλωτή θα πρέπει να συμπεριλαμβάνει:

- Τον έλεγχο της παρεχόμενης υπηρεσίας/ προϊόντος για την οποία πήρε πίστωση.
- Την διατύπωση ξεκάθαρων κανόνων και ορισμών υποχρεώσεων (σύμβαση και όροι)
- Την κατάλληλη ενημέρωσή του.
- **Τον έλεγχο** του κόστους.

Η διαχείριση των απαιτήσεων μπορεί να συμβάλλει επικουρικά στα παραπάνω και μόνο. Δεν μπορεί να συμβάλλει στην απαλοιφή της οφειλής.

Αντίστοιχα, ο καταναλωτής πρέπει να προστατεύεται από ανυπόστατες προσπάθειες να αποφύγει την οφειλή του. Καθώς η οφειλή αποτελεί λογιστική εγγραφή, το νομικό πλαίσιο ορίζει συγκεκριμένους τρόπους διαχείρισής της. Επομένως, ο καταναλωτής θα πρέπει να γνωρίζει ότι παρατεταμένη καθυστέρηση οφειλής, διογκώνει την δική του υποχρέωση έναντι του πιστωδοτικού οργανισμού. Συστάσεις από ενώσεις και άλλους φορείς που δεν εμπλέκονται στην διαδικασία θεσμικά, έχουν σκοπό που δεν συνάδει με την δική του εξασφάλιση. Η λειτουργία αυτών των φορέων, θα πρέπει να ελέγχεται λόγω της πιθανότητας να αποπροσανατολιστεί ο ίδιος ο καταναλωτής εις βάρος του.

Η οικονομική απαίτηση από τον καταναλωτή, θα πρέπει να λαμβάνει επίσης υπόψη τα εξής:

Το πλήθος των καταναλωτών που αποδέχονται την πίστωση προσεγγίζει το συνολικό πλήθος των καταναλωτών. Έτσι, η έννοια της πίστωσης, αλλά και των συνεπακόλουθων ενεργειών, αποτελεί ένα κοινωνικό θέμα.

Οι οικονομικές απαιτήσεις έναντι του καταναλωτή μπορούν να στοιχειοθετηθούν, όπως –όπως συμβαίνει και σε περιπτώσεις οικονομικών απαιτήσεων μεταξύ επιχειρήσεων- οι οικονομικές απαιτήσεις μπορούν να:

A) αμφισβητηθούν. Η αμφισβήτηση της οφειλής θα πρέπει να χρήζει άμεσης διερεύνησης, καθώς αυτό οδηγεί σε σημαντικές οικονομικές επιπτώσεις είτε στο καταναλωτή (οφείλει ή δεν οφείλει ένα σημαντικό ποσό το οποίο επιβαρύνεται / δεν επιβαρύνεται από επιπλέον κόστη), είτε στο πιστωδοτικό οργανισμό (έχει ή δεν έχει

οικονομική απαίτηση, επιβάρυνση ή όχι των λογιστικών άρθρων ακόμη και αναδρομικά κ.ό.κ)

Β) παραγραφούν. Η παραγραφή μία οφειλής μπορεί να γίνει για διάφορους λόγους που σχετίζονται είτε με την χρονική διάρκεια της τελευταίας οχλήσης είτε λόγω της δυνατότητας αποπληρωμής.

Οι ενδεδειγμένες ενέργειες, περιλαμβάνουν τις ενέργειες εκείνες που θα αντιμετωπίσουν την οικονομική του δυσπραγία με τον ανάλογο τρόπο, χωρίς να προσβάλλουν την προσωπικότητά του αλλά και το περιβάλλον του.

Στις ενέργειες που σχετίζονται με την οικονομική δυσπραγία ή αθέτηση του καταναλωτή, εντάσσονται οι προσπάθειες ενημέρωσής του (τόσο για την οφειλή όσο και για τις συνέπειες μη-ικανοποίησής της) και στην συνέχεια η ενεργοποίηση νομικών μεθόδων που θα προστατεύσουν τον πιστωδοτικό οργανισμό από την μη-καταβολή της οφειλής.

Σε κάθε περίπτωση τηρούνται οι κανόνες επικοινωνίας που ορίζονται από ισχύοντα νομοθετικά πλαίσια (π.χ. Αρχής Προστασίας προσωπικών δεδομένων, περί μη κοινοποίησης των στοιχείων σε τρίτο) αλλά και από κανόνες ευγενικής συμπεριφοράς.

Ακόμη και στην περίπτωση όπου ο καταναλωτής εκούσια και χωρίς ιδιαίτερο λόγο, δημιουργεί οικονομικές απαιτήσεις τις οποίες δεν ικανοποιεί, η συμπεριφορά απέναντί του πρέπει να ακολουθεί τους ίδιους κανόνες. Εξάιρεση αποτελούν οι περιπτώσεις απάτης, οπότε το αντίστοιχο νομοθετικό πλαίσιο πρέπει να ενεργοποιείται προληπτικά ή/και κατασταλτικά.

Η προσέγγιση του καταναλωτή που δεν τηρεί τις οικονομικές του υποχρεώσεις, γίνεται με μεθόδους που διαπιστώνουν την πρόθεσή του και ικανότητά του να ανταποκριθεί. Με την έννοια αυτή, η προσέγγιση δεν λαμβάνει ποτέ υπόψη την πιθανότητα ο καταναλωτής να μην θέλει να τηρήσει τις υποχρεώσεις του, αλλά στηρίζεται εξολοκλήρου στην πιθανότητα να μην μπορεί.

Κλείνοντας την παράγραφο αυτή, αξίζει να σημειωθεί ότι με την έννοια «προστασία του καταναλωτή» δεν ορίζεται μόνο η προστασία του οφειλέτη. Θα πρέπει να ληφθεί υπόψη και η προστασία του μη-οφειλέτη. Η δημιουργία κόστους ως αποτέλεσμα της μη-καταβολής, επηρεάζει αρνητικά τους καταναλωτές που επιθυμούν να χρησιμοποιήσουν την δυνατότητα πίστωσης και επιβαρύνονται με υψηλά επιτόκια δανεισμού.

3.5 Σκοπός της διαδικασίας της διαχείρισης απαιτήσεων

Ο σκοπός της διαδικασίας διαχείρισης απαιτήσεων είναι ο εξής:

Τακτοποίηση της οφειλής εκ μέρους του δανειζόμενου, ή τεκμηρίωση περί της αδυναμίας καταβολής.

Για την ικανοποίηση του σκοπού αυτού, οι εξής ενέργειες γίνονται συνοπτικά:

- Ενημέρωση του δανειζόμενου σχετικά με την οφειλή του.
- Διαπίστωση των αιτιών μη καταβολής (έγκαιρης ή εξολοκλήρου)
- Κατεύθυνση του δανειζόμενου να καταβάλλει την οφειλή του στο πιστωδοτικό ίδρυμα (ή σε συνεργαζόμενες με αυτό αρμόδιες επιχειρήσεις, όπως ΕΛΤΑ).

- Στοιχειοθέτηση αιτιών για πιθανή ρύθμιση ή διευκόλυνση του δανειζόμενου. Με βάση αυτή, θα επιτρέπεται η δημιουργία ρύθμισης κ.λπ.

Σε περίπτωση αδυναμίας εντοπισμού του δανειζόμενου, ή σε περίπτωση αδυναμίας αποπληρωμής, θα πρέπει να εξετάζονται τα σχετικά στοιχεία – δικαιολογητικά και έτσι να τεκμηριώνεται η θέση.

Όλες οι ενέργειες γίνονται εξ' αποστάσεως (τηλεφωνικά ή γραπτά), είτε από προσωπικό που ορίζεται κατάλληλα για το σκοπό αυτό, είτε από πληρεξούσιους δικηγόρους, είτε από πληρεξούσιους δικαστικούς επιμελητές (οι ρόλοι και το επίπεδο εμπλοκής περιγράφεται σε άλλη παράγραφο στο ίδιο κείμενο με τίτλο «Οντότητες και Ρόλοι»).

Σε κάθε περίπτωση, η ενημέρωση σχετικά με την καταβολή ή μη, στοιχειοθετεί πληροφορία που εντάσσεται στην διαδικασία διαχείρισης πιστωτικού κινδύνου του πιστωτικού κύκλου του πιστωδοτικού οργανισμού. Αυτή η πληροφορία (κυρίως με την μορφή στατιστικής) αποτελεί σημαντική πληροφορία για:

- Τις προβλέψεις των λογιστικών ενεργειών του πιστωδοτικού οργανισμού (προβλέψεις εσόδων, προβλέψεις δεικτών κινδύνου κ.λπ)
- Την διαπίστωση της απάτης (πλαστογραφία, πλαστογραφημένα στοιχεία αίτησης και έγκρισης δανείων κ.λπ.)
- Την στοιχειοθέτηση δεικτών αξιολόγησης καναλιών πώλησης και προηγούμενων διαδικασιών, που στην συνέχεια μπορούν να χρησιμοποιηθούν από το πιστωδοτικό οργανισμό για την διαχείριση των καναλιών αυτών (π.χ. εφαρμογή πιάδ αυστηρών μέτρων πίστωσης, εφαρμογή κανόνων τακτικών ελέγχων κ.ο.κ)
- Την συγκέντρωση στοιχείων σχετικά με την γενικότερη πορεία του χαρτοφυλακίου του συγκεκριμένου πιστωτικού προϊόντος και της οικονομίας γενικότερα.

Η πληροφορία αυτή είναι εξαιρετικά σημαντική γιατί βασίζεται σε πραγματικές συνθήκες και είναι το μόνο μέσο αξιολόγησης του πιστωτικού κύκλου και της πολιτικής που εφαρμόζει ο πιστωδοτικός οργανισμός σε όλα τα στάδια πριν (πώληση, έγκριση κ.λπ.). Ταυτόχρονα είναι ο μόνος τρόπος εξισυγχρονισμού του πιστωδοτικού οργανισμού με την έννοια της προσαρμογής στην γενικότερη οικονομική κατάσταση.

3.6 Τρόπος προσέγγισης και επικοινωνίας

Ο τρόπος προσέγγισης θα πρέπει πάντα να σχετίζεται με το αντικείμενο της συγκεκριμένης λειτουργίας, δηλαδή να εστιάζει στην οικονομική του διάσταση και στις επιπτώσεις του. Σε καμία περίπτωση δεν πρέπει να ακολουθούνται μέθοδοι που προσβάλλουν την προσωπικότητα του πελάτη – οφειλέτη, είτε στον ίδιο είτε στο περιβάλλον του.

Οι μέθοδοι αυτοί θα πρέπει να βασίζονται αποκλειστικά και μόνο στην προσωπική επαφή, αποφεύγοντας την ενημέρωση τρίτου προσώπου (ακόμη και συγγενικού) ει μη μόνο εγγυητή και δευτεροφειλέτη. Αυτό αφορά σε όλους τους ρόλους και εμπλεκόμενες οντότητες στην διαδικασία διαχείρισης απαιτήσεων.

3.7 Collection policy

Η πολιτική διαχείρισης απαιτήσεων (collection policy) ορίζεται από τον πιστωδοτικό οργανισμό λαμβάνοντας υπόψη το περιβάλλον νομοθετικό και εθνικό πλαίσιο. Αποτελεί μέρος της συνολικής οικονομικής και πιστωτικής του πολιτικής (credit policy) και αποτελεί έναν ολοκληρωμένο μηχανισμό κατεύθυνσης των ενεργειών διαχείρισης απαιτήσεων στην μείωση του ποσοστού που αστοχεί (probability of default).

Στην πολιτική διαχείρισης απαιτήσεων εντάσσονται τα εξής:

Α) μία ολοκληρωμένη διαδικασία και στόχοι από την πρώτη ημέρα καθυστέρησης έως την αποπληρωμή ή διαγραφή του χρέους. Αυτό εξασφαλίζει συνέχεια και συνοχή μεταξύ των ενεργειών που ακολουθούνται.

Β) διάλογοι και επίπεδα επικοινωνίας. Εδώ εντάσσονται προσεγγίσεις όπως αυτή που **ορίζει** την εξυπηρέτηση πελατών σε χαμηλές καθυστερήσεις, ή την περισσότερο αυστηρή επικοινωνία σε υψηλές καθυστερήσεις. Επίσης εδώ εντάσσεται το λεκτικό που πρέπει να χρησιμοποιείται από τους υπαλλήλους εξυπηρέτησης.

Γ) Ρόλοι και επίπεδα εμπλοκής. Εδώ εντάσσονται οι υπάλληλοι διαχείρισης, οι δικαστικοί επιμελητές, οι δικηγόροι, ανώτεροι εκπροσώποι του πιστωδοτικού οργανισμού κ.ό.κ. και οι αρμοδιότητές τους στην συγκεκριμένη πολιτική.

Δ) οικονομικοί και άλλοι αριθμητικοί στόχοι ανάλογα με το βαθμό καθυστέρησης.

Ε) Διαχείριση εξαιρέσεων: ανεντόπιστοι, απεβίωσαντες, πτωχεύσαντες κ.λπ.

ΣΤ) Εκδοση αναφορών (reporting).

Η πολιτική διαχείρισης απαιτήσεων αντιμετωπίζεται ως το βασικό εγχειρίδιο για το τρόπο διαχείρισης όλου του χαρτοφυλακίου σε όλο το χρονικό του ορίζοντα.

3.8 Οντότητες και ρόλοι

Οι οντότητες που εμπλέκονται στην διαδικασία διαχείρισης απαιτήσεων είναι οι εξής:

- Πιστωδοτικός Οργανισμός. Είναι ο οργανισμός που παρέχει την πίστωση σε ένα φυσικό ή νομικό πρόσωπο. Είναι ο τελικός δικαιούχος του ποσού της οφειλής, η οποία στοιχειοθετείται μέσα από συγκεκριμένα κείμενα (συμβάσεις, παραστατικά κ.λπ.)
- Πελάτης. Στην περίπτωση του φυσικού προσώπου είναι ο καταναλωτής. Σε κάθε περίπτωση είναι ο δικαιούχος του δανείου (πίστωσης) που προκύπτει από την σύμβαση με τον πιστωδοτικό οργανισμό. Η σύμβαση ορίζει και την συναποδοχή περαιτέρω όρων, συμπεριλαμβανομένων των επιπτώσεων της μη – καταβολής.
- Υπάλληλος διαχείρισης απαιτήσεων. Είναι το πρόσωπο – επαγγελματίας που στόχο έχει να προσεγγίσει τον πελάτη – οφειλέτη και να διαγνώσει τις αιτίες και δυνατότητα αποπληρωμής της οφειλής. Ο τρόπος λειτουργίας του θα πρέπει να κατευθύνεται από τον πιστωδοτικό οργανισμό, είτε είναι υπάλληλός του, είτε είναι υπάλληλος εταιρείας διαχείρισης απαιτήσεων.
- Εταιρεία διαχείρισης απαιτήσεων. Τρίτη εταιρεία που έχει συνάψει σύμβαση συνεργασίας με τον πιστωδοτικό οργανισμό για *συγκεκριμένο έργο* το οποίο

συνίσταται σε αναθέσεις υποθέσεων που δημιουργούν οικονομικές απαιτήσεις λόγω καθυστερήσεων οφειλής.

- Πληρεξούσιος δικηγόρος. Τρίτη οντότητα που πληρεξουσιοδοτείται από τον πιστωδοτικό οργανισμό να αναλάβει εκ μέρους του νομικές ενέργειες διαχείρισης απαιτήσεων.
- Δικαστικός επιμελητής. Τρίτη οντότητα που συμβάλλεται με τον πιστωδοτικό οργανισμό, ή γνωστοποιείται μέσω του πληρεξούσιου δικηγόρου στην πιστωδοτικό οργανισμό, να αναλάβει εκ μέρους του πιστωδοτικού οργανισμού την διεκπαιρέωση επιδόσεων και άλλων ενεργειών που νομιμοποιείται να κάνει.

Ο Πιστωδοτικός οργανισμός αναθέτει στις τρίτες οντότητες (εταιρεία διαχείρισης απαιτήσεων, δικηγόρο, δικαστικούς επιμελητές) την διαχείριση συγκεκριμένων υποθέσεων που έχουν σημειώσει καθυστέρηση πληρωμών. Τα κριτήρια επιλογής των τρίτων οντοτήτων ορίζονται από τον πιστωδοτικό οργανισμό και εν μέρει κατευθύνονται και από την πράξη διοικητική της Τράπεζας της Ελλάδος της 31/10/07.

Είναι στην ευθύνη του πιστωδοτικού οργανισμού να ελέγξει, επαυξήσει, μειώσει, κατευθύνει τις ενέργειες της τρίτης οντότητα, όπως επίσης και των δεδομένων που ανταλλάσσει με αυτές.

Οι τρίτες οντότητες, συνολικά, πρέπει να αναλαμβάνουν τις ευθύνες διαχείρισης ενάντι του πιστωδοτικού οργανισμού, της πολιτείας και του πελάτη όπως έτσι ορίζονται από σχετικό νομοθετικό πλαίσιο αλλά και κανόνες δικαίου και ηθικής.

Μία νέα οντότητα στην όλη διαδικασία είναι ο εποπτικός οργανισμός που θα επιτρέψει την παρακολούθηση, την κατεύθυνση και ενδεχομένως την πιστοποίηση όλων των οντοτήτων που συμμετέχουν στην διαδικασία διαχείρισης απαιτήσεων.

3.9 Κανόνες δεοντολογίας

Οι κανόνες δεοντολογίας είναι ένα σύνολο κανόνων που διέπουν την λειτουργία της διαχείρισης απαιτήσεων. Οι κανόνες αυτοί αφορούν στον πιστωδοτικό οργανισμό αλλά και στον οφειλέτη, όπως επίσης και στους φορείς της πολιτείας.

Οι κανόνες που εντάσσονται στο κώδικα δεοντολογίας του ΕΣΕΔΑ, θεωρούνται υπεράσυνολο και επισυνάπτονται αυτούσιοι.

3.10 Ελεγκτικοί μηχανισμοί

Οι ελεγκτικοί μηχανισμοί είναι φορείς που εξασφαλίζουν την τήρηση των κανόνων που διέπουν το θεσμικό πλαίσιο.

Ήδη η πολιτεία έχει θέσει την λειτουργία μηχανισμών που αφορούν στο αντικείμενο της διαχείρισης των απαιτήσεων και αυτοί περιλαμβάνουν:

- Αρχή Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων

- Αρχή Προστασίας Καταναλωτή

Επιπροσθέτως, μηχανισμοί προστασίας της εμπορικής δραστηριότητας, αλλά και της χρηματικής πλευράς της διαχείρισης των απαιτήσεων, περιλαμβάνουν κατά περίπτωση τα Εμπορικά / Βιομηχανικά επιμελητήρια της χώρας, την Τράπεζα της Ελλάδος κ.λπ.

Τέλος, θα πρέπει να λειτουργούν μηχανισμοί ελέγχου της εργασίας, καθώς το κυριότερο μέρος της λειτουργίας αυτής βασίζεται σε υπηρεσίες εντάσεως εργασίας. Η λειτουργία της πιθewρησης, όπως επίσης και η παρακολούθηση των ασφλιστικών φορέων σε συνδυασμό με τα υπόλοιπα στοιχεία της επιχείρησης, θα πρέπει να ελέγχονται και να εξασφαλίζουν την εργασιακή δικαιοσύνη και ειρήνη σε εργαζόμενους που αναλαμβάνουν την διαχείριση των απαιτήσεων.

Καθώς μέρος των λειτουργιών διαχείρισης απαιτήσεων γίνονται από εταιρείες διαχείρισης απαιτήσεων υπό την μορφή outsourcing, επιπρόθετοι ελεγκτικοί φορείς θα πρέπει να συντάσσονται από την πλευρά του πελάτη, καθώς αυτό έχει την ευθύνη έναντι σε άλλα όργανα της πολιτείας και φορείς.

Τέλος, οι μηχανισμοί ασφάλειας λειτουργίας σε περίπτωση ανάγκης, όπως επίσης και οι μηχανισμοί προστασίας της πνευματικής ιδιοκτησίας, αλλά και της προστασίας της πληροφορίας (information security, continuation of business) θα πρέπει να ελέγχονται και να αξιολογούνται.

4 Εταιρείες διαχείρισης απαιτήσεων

4.1 Τρόπος λειτουργίας

Οι εταιρείες διαχείρισης απαιτήσεων είναι εταιρείες που έχουν εξειδίκευση στο αντικείμενο αυτό. Με τον όρο εξειδίκευση εννοείται το σύνολο των ενεργειών εκείνων που χρειάζεται να γίνουν ειδικά για το αντικείμενο της διαχείρισης απαιτήσεων που περιγράφηκε συνοπτικά στις προηγούμενες παραγράφους και περιλαμβάνει τεχνογνωσία και επενδύσεις σε:

- A) Διαχείριση προσωπικού μεγάλου πλήθους σε μορφή εντάσσεως εργασίας
- B) Εκπαίδευση που σχετίζεται με το αντικείμενο και περιλαμβάνει τηλεφωνική επικοινωνία, διαπραγμάτευση, εξοικίωση με το αντικείμενο, όπως και διαδικασίες επανεκπαίδευσης κ.λπ. Η εμπειριστατωμένη εκπαίδευση αποτελεί ένα σημαντικό μέρος επένδυσης που έχει συνεχή διάρκεια, δεδομένου ότι (α) οι ανάγκες προσαρμογής στους κανόνες της αγοράς είναι διαρκείς, (β) υπάρχει μία σχετικά έντονη κινητικότητα προσωπικού (15-25% σε ετήσια βάση), (γ) βάσει της εξέλιξης του προσωπικού, χρειάζεται αντίστοιχη εκπαίδευσή του για την εναλλαγή σε εργασίες που αναλαμβάνονται.
- Γ) Τεχνολογία και εδώ περιλαμβάνεται ένα μεγάλο σύνολο τεχνολογικών λύσεων, όπως είναι τηλεφωνικά κέντρα, συστήματα διαχείρισης επαφών (CRM – customer relationship management) με εξειδίκευση στην διαχείριση απαιτήσεων, συστήματα εκδόσεων αναφορών και διαχείρισης πληροφοριών (MIS), εξειδικευμένα συστήματα διαχείρισης κλήσεων (CTI – Computer Telephony Integration). Στις τεχνολογικές λύσεις εντάσσονται ακόμη δικτυακός εξοπλισμός και υποδομή και οι διαδικασίες ασφαλείας που αφορούν στα πληροφοριακά συστήματα αλλά και στα συστήματα προστασίας προσωπικού και διαδικασιών.
- Δ) Μεταφορά τεχνογνωσίας από τον ευρύτερο κλάδο (διαχείριση απαιτήσεων, διαχείριση πιστωτικού κινδύνου, οικονομικά κ.λπ.) αλλά και το εξωτερικό.

Η εταιρεία διαχείρισης απαιτήσεων μπορεί να είναι Τρίτη εταιρεία που αναλαμβάνει για λογαριασμό του οργανισμού την διαχείριση των απαιτήσεων μέσω συγκεκριμένων αναθέσεων και διαδικασιών παρακολούθησης. Υπάρχουν όμως και οι περιπτώσεις εταιρειών που είναι θυγατρικές των ιδίων των πιστωδοτικών οργανισμών, οι οποίες λειτουργούν με το ίδιο καθεστώς που λειτουργούν και οι τρίτες. Συνολικά αυτές οι εταιρείες εντάσσονται στην κατηγορία του outsourcing.

Εσωτερικά τμήματα πιστωδοτικών οργανισμών έχουν τις ίδιες διαδικασίες λειτουργίας και ανάγκες με αυτές των τρίτων. Θέματα κόστους και της ανάγκης εστιασμένης τεχνογνωσίας, ωθούν συχνά τους πιστωδοτικούς οργανισμούς στην ανάθεση των έργων αυτών σε τρίτες εξειδικευμένες εταιρείες.

Η ανάθεση σε τρίτες εταιρείες βασίζεται στο κίνητρο του κόστους και της τεχνογνωσίας. Το κόστος της διαχείρισης στις εταιρείες outsourcing είναι χαμηλότερο από ότι σε εσωτερικά τμήματα γιατί

- (α) οι υποδομές είναι κοινές με πολλαπλά έργα και επομένως το κόστος επιμερίζεται.
- (β) η υψηλή τεχνογνωσία των εταιρειών outsourcing επιτρέπει την μεγαλύτερη παραγωγικότητα που αυτή με την σειρά της μπορεί να μειώσει το κόστος μονάδος.

(γ) οι πόροι στις εταιρείες outsourcing χρησιμοποιούνται σε περισσότερες από μία εφαρμογές και αντίστοιχα επιμεριζόμενες, μειώνουν το κόστος μονάδος.

Το κόστος του ανθρωπίνου δυναμικού είναι στα ίδια επίπεδα όπως σε κάθε άλλη εταιρεία, δεδομένου ότι:

- Η επιχείρηση ακολουθεί όλες τις διαδικασίες ασφάλισης – φορολόγησης.
- Η επιχείρηση ακολουθεί μεθόδους καλής διαχείρισης προσωπικού, παρέχοντας στο κυριότερο παραγωγικό της δυναμικό το κατάλληλο περιβάλλον, εξοπλισμό και ευκαιρίες εργασίας και εξέλιξης.

Οι εταιρείες διαχείρισης απαιτήσεων (τρίτες ή θυγατρικές) έχουν μία στρατηγική σχέση με τον πιστωδοτικό οργανισμό, συστατικά της οποίας είναι οι συμφωνημένες και συμβατικά καλυπτόμενες προϋποθέσεις συνεργασίας, όπως επίσης και οι σχέσεις εμπιστοσύνης. Το τελευταίο χαρακτηριστικό είναι ιδιαίτερα σημαντικό καθώς οι εταιρείες διαχείρισης απαιτήσεων αναλαμβάνουν την διαχείριση του τελικού πελατειακού κύκλου των πιστωδοτικών οργανισμών, ενώ ταυτόχρονα επιστρέφουν πληροφορία που είναι χρήσιμη στον ανασχεδιασμό του πιστωτικού κύκλου.

4.2 Προϋποθέσεις

Οι προϋποθέσεις που καθιστούν μια επιχείρηση διαχείρισης απαιτήσεων φερέγγυα και ικανή να ανταποκριθεί στις απαιτήσεις αυτού του πολυσχιδούς αντικειμένου βασίζονται ακριβώς στις επιμέρους παραμέτρους του αντικειμένου αυτού.

Οι προϋποθέσεις περιγράφονται συνοπτικά στην συνέχεια:

- Να είναι ανώνυμες εταιρείες με έδρα την Ευρωπαϊκή Ένωση.
- Το αντικείμενο διαχείρισης οικονομικών απαιτήσεων να διέπεται από νόμιμες συμβάσεις με πελάτες.
- Να αναγράφεται η δραστηριότητα διαχείρισης οικονομικών απαιτήσεων (ή συναφής όρος) στο καταστατικό της εταιρείας και η δραστηριότητα αυτή να φέρει έσοδα στην εταιρεία τουλάχιστο κατά 50% στο συνολικό κύκλο εργασιών της.
- Να έχουν σύνολο ενεργητικού άνω των 500.000 ευρώ για νεο-ιδρυθείσες εταιρείες και 1.000.000 ευρώ για εταιρείες σε λειτουργία άνω των 2 ετών, δεδομένου ότι οι απαιτούμενες επενδύσεις σε συνδυασμό με το κεφάλαιο ανέρχονται σε αυτό το επίπεδο για μία λειτουργία που καλύπτει τις ελαχίστες απαιτήσεις.
- Να μην εκκρεμούν ποινικές αποφάσεις έναντι της εταιρείας, των μετόχων της και της διοίκησης της.
- Να διαθέτει τεχνολογική υποδομή η οποία να αποτελείται κατ' ελάχιστο από ένα ολοκληρωμένο τηλεφωνικό κέντρο, CRM software και CTI.
- Να απασχολεί τουλάχιστο 50 άτομα προσωπικό με πιστοποιημένες διαδικασίες διαχείρισης και εποπτούμενες από την οικεία επιθεώρηση εργασίας.
- Να διαθέτει ISO ή να είναι σε φάση δοκιμαστικής εφαρμογής μέχρι την απόκτηση του.

5 Μηχανισμοί διασφάλισης και προτεινόμενος τρόπος λειτουργίας τους

5.1 Διαδικασίες ελέγχου, από ποιόν, συχνότητα, τρόπος αντιμετώπισης κ.λπ.

Προτείνεται η σύσταση οργανισμού, ο οποίος θα είναι υπό την αιγίδα του Υπουργείου Ανάπτυξης και ο οποίος θα περιλαμβάνει εκπροσώπους οικονομικών ομάδων και φορέων σχετικών με το αντικείμενο (ΕΣΕΔΑ, νομικούς, Συνήγορος του Καταναλωτή κ.λπ.) και ο οποίος θα είναι αρμόδιος για τον έλεγχο της λειτουργίας των εταιρειών διαχείρισης απαιτήσεων, είτε αυτές είναι outsourcing είτε είναι in sourcing.

Ο μηχανισμός αυτός θα πρέπει να οριστεί, όπως επίσης και η σχέση του με άλλους φορείς (π.χ. Αρχή Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων).

Οι διαδικασίες ελέγχου θα έχουν στόχο την προστασία του συνολικού συστήματος και έτσι θα πρέπει να έχουν το χαρακτήρα της βαθμιαίας κύρωσης, ξεκινώντας από «συστάσεις» και καταλήγοντας σε πρόστιμα οικονομικής υφής ή/και λειτουργίας.

Οι διαδικασίες ελέγχου θα πρέπει να καλύπτουν:

- Σκοπό λειτουργίας
- Οριοθέτηση της λειτουργίας στις ανάγκες της υπηρεσίας (δηλαδή να αποφεύγεται η εκμετάλλευση του ρόλου ή των δεδομένων για άλλους σκοπούς)
- Εξοπλισμός λειτουργίας και ασφαλείας της πληροφορίας. Το πλήθος των υποθέσεων και των συναφών πληροφοριών απαιτεί την κατάλληλη λειτουργία ελέγχων, ασφαλείας κ.ο.κ. που θα πρέπει να αντανακλάται στην πληροφοριακή και κτηριακή υποδομή.
- Εκπαίδευση προσωπικού. Κανόνες εκπαίδευσης και αξιολόγησης του προσωπικού.
- Διαχείριση του προσωπικού, ως προς τις υποχρεώσεις έναντί του, καθώς είναι αυτό που καλείται να διαχειριστεί τις απαιτήσεις.
- Αξιολογήση προσωπικού
- Προηγούμενο ιστορικό
- Οικονομική επιφάνεια. Σημειώνεται ότι θα πρέπει να υπάρχει οικονομική επάρκεια, ώστε να μην υπάρχει κίνητρο ξεπλύματος χρήματος ή άλλης παράνομης δραστηριότητας. Η απαίτηση αυτή πηγάζει από την σχετική συνήθη απαίτηση στο τομέα του outsourcing.

5.2 Πιστοποίηση

Παράλληλα με τον έλεγχο, η πιστοποίηση των διαδικασιών που ακολουθούνται είναι ουσιαστικής σημασίας και θα πρέπει να ακολουθούν τους κανόνες διασφάλισης ποιότητας, καίτοι πιάδ αυστηροί. Η πιστοποίηση μπορεί να γίνεται από τον ίδιο τον ελεγκτικό μηχανισμό, ή από άλλους που έχουν διεθνή δράση (π.χ. Ευρωπαϊκής Ένωσης).

Οι προτεινόμενοι κλάδοι πιστοποίησης είναι οι εξής

Λειτουργίας και διαδικασιών

Ασφαλείας

Εκπαίδευσης

5.3 Διαδικασίες σχετικές με φορείς

Στα πλαίσια των προτάσεων που σχετίζονται με την διαφάνεια του αντικειμένου και του κλάδου, προτείνονται οι εξής ενέργειες που σχετίζονται με θεσμικούς ή επαγγελματικούς φορείς:

- Πρόσβαση στον ΤΕΙΡΕΣΙΑ. Η πρόσβαση θα είναι ελεγχόμενη. Μέσα από τον έλεγχο, θα επιτρέπεται η καλύτερη παρακολούθηση της δράσης όλων των εμπλεκόμενων φορέων και οντοτήτων. Ταυτόχρονα, αυτό αποτρέπει την περίπτωση παράτυπης πρόσβασης σε αυτό.
- Άδεια από την Αρχή Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων. Σήμερα υπάρχει γνωστοποίηση στην ΑΠΠΔ. Παρά ταυτά, οι εταιρείες διαχείρισης απαιτήσεων θα μπορούσαν να λάβουν τις οδηγίες της ΑΠΠΔ, να διαμορφώσουν την δράση τους και στην συνέχεια να ελέγχονται στα πλαίσια ετήσιας αδειάς.
- Τράπεζα της Ελλάδος. Το μεγαλύτερο μέρος του πελατειακού κύκλου των εταιρειών διαχείρισης απαιτήσεων είναι οι ίδιες οι Τράπεζες. Ήδη μέρος των εταιρειών έχουν ελεγχθεί λεπτομερώς από την Τράπεζα της Ελλάδος στα πλαίσια του ελέγχου της διαδικασίας outsourcing που κάνουν οι Τράπεζες. Αυτός ο έλεγχος, στα πλαίσια due diligence μπορεί να παγιωθεί είτε μέσω των Τραπεζών είτε απευθείας από την Τράπεζα της Ελλάδος.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

ΚΩΔΙΚΑΣ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ ΕΣΕΔΑ