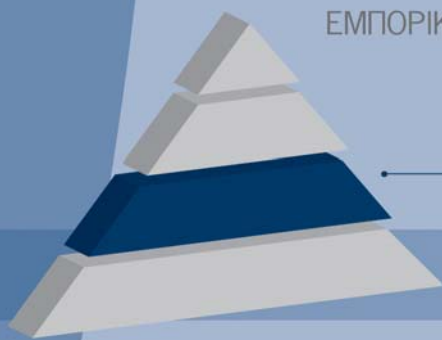




ΕΠΙΠΕΔΟ II - Τραπεζικές εργασίες

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΡΟΣΩΡΙΝΩΝ ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΕΩΝ (collections)

Σεμινάριο ενημέρωσης
23 - 25 Νοεμβρίου 2009

Παρά τη συνεχή ανάπτυξη νέων τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών, η παροχή πιστώσεων και η χορήγηση δανείων αποτελεί την κύρια τραπεζική δραστηριότητα. Οι τελευταίες όμως διεθνείς εξελίξεις στο χρηματοπιστωτικό περιβάλλον επιβάλλουν αναθεώρηση της πιστωτικής πολιτικής των τραπεζών. Το ίδιο ισχύει και για τα ήδη χορηγηθέντα δάνεια και πιστώσεις, ιδιαίτερα αυτά που δεν εξυπηρετούνται εμπρόθεσμα, με πρωταρχικό στόχο τον δραστικό περιορισμό των επισφαλειών που βαρύνουν το χαρτοφυλάκιο και επηρεάζουν αρνητικά το δείκτη φερεγγυότητας των τραπεζών. Στο πλαίσιο αυτό η πλήρης γνώση του θεσμικού, κανονιστικού και διοικητικού πλαισίου για την αποτελεσματική διαχείριση των προσωρινών καθυστερήσεων (collections), είναι αναγκαία.

Σκοπός:

Η παροχή συστηματικής τεχνογνωσίας αναφορικά με:

- το θεσμικό, κανονιστικό και διοικητικό πλαίσιο της λειτουργίας των προσωρινών καθυστερήσεων
- τα κριτήρια των πιστωτικών κινδύνων για τη σωστή αξιολόγηση της πιστοληπτικής ικανότητας των πελατών της λιανικής που βρίσκονται σε προσωρινή καθυστέρηση,
- τα γενικά και ειδικά κριτήρια αξιολόγησης των πελατών,
- τον καθορισμό πλαισίου αρχών, μέσα στο οποίο θα δραστηριοποιούνται τα στελέχη και οι υπάλληλοι των προσωρινών καθυστερήσεων, προκειμένου να υπάρχει ενιαία αντιμετώπιση των πελατών και κοινή κουλτούρα δράσης.

Μαθησιακά αποτελέσματα:

- Κάλυψη πρακτικών κυρίως αναγκών, ώστε να περιοριστούν δραστικά οι ελλείψεις αξιολογήσεις των πελατών, η ανεπαρκής μέτρηση / στάθμιση του πιστωτικού κινδύνου, τα λάθη και οι παραλήψεις, που συχνά προκαλούνται από την πολυπλοκότητα του αντικειμένου
- Εξοικείωση των εκπαιδευομένων με κατάλληλους χειρισμούς πρόληψης ή και καταστολής για τον περιορισμό των ζημιών από τη διαχείριση των προσωρινών καθυστερήσεων.
- Παρακίνηση των εκπαιδευομένων για τη δημιουργία αισθήματος ενεργού συμμετοχής στην ομάδα, μέσα από τη διαδικασία μάθησης που θα αναπτυχθεί κατά τη διάρκεια του σεμιναρίου.

Συμμετέχοντες:

Εργαζόμενοι στα Καταστήματα, τα κλιμάκια αξιολόγησης και εγκριτικής διαδικασίας των αιτημάτων, τις υποστηρικτικές υπηρεσίες (μηχανογράφηση, διαχείριση και παρακολούθηση των προσωρινών καθυστερήσεων, εσωτερικό έλεγχο, τεχνική και νομική υπηρεσία κτλ.) των πιστωτικών ιδρυμάτων.

Προαπαιτούμενα:

Επαγγελματική εμπειρία (τουλάχιστον διετής) σε θέματα κυρίως στεγαστικής και καταναλωτικής πίστης.

Εισηγητής:

Μιχάλης Ε. Αγγελάκης: Νομικός, Σύμβουλος επιχειρήσεων και τραπεζών, με ειδίκευση στο δίκαιο των πιστώσεων και των νομικών χρηματοδοτικών θεμάτων.

Διάρκεια: 16 ώρες.

Χρόνος διεξαγωγής:

- 23 - 24 Νοεμβρίου 2009 (ώρες 16:30 - 20:30)
- 25 Νοεμβρίου 2009 (ώρες 8:30 - 16:30)

Δίδακτρα: 460 €.

Αριθμός συμμετεχόντων: Μέχρι 20, κατά προτεραιότητα δηλώσεων συμμετοχής.

Τόπος διεξαγωγής: Ελληνικό Τραπεζικό Ινστιτούτο, Μασσαλίας 1, Αθήνα.

Για δηλώσεις συμμετοχής, συμπληρωματικές πληροφορίες, υποβολή προγράμματος στον ΟΑΕΔ παρακαλούμε τηλεφωνήστε στο 210 33.86.411 (κ. Τασάκος).

Ακύρωση εντός 5 εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία έναρξης συνεπάγεται επιβάρυνση ίση με το 1/2 των διδάκτρων.

ΣΕΜΙΝΑΡΙΟ 488

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΡΟΣΩΡΙΝΩΝ ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΕΩΝ (collections)

Θεματολογία

- Απαιτήσεις που βρίσκονται σε προσωρινή ή και οριστική καθυστέρηση
- Κατάταξη απαιτήσεων με κριτήριο το βαθμό κάλυψης και την κατάστασή τους
- Διαχείριση ληξιπρόθεσμου χαρτοφυλακίου – Δεδομένα και Ζητούμενο
- Το χαρτοφυλάκιο της τράπεζας και η σημασία της ποιότητάς του
- Η σημασία της πρόληψης κατά τη διαχείριση – Εντοπισμός προβλημάτων
- Πλαίσιο αρχών για την αντιμετώπιση της πελατείας και των θεμάτων που προκύπτουν κατά τη διαχείριση των προσωρινών καθυστερήσεων
- Κριτήρια πιστωτικών κινδύνων – Συλλογή και αξιολόγηση πληροφοριών («Τειρεσίας», «Λευκή Βίβλος», συναλλακτική συμπεριφορά, περίγυρος πελάτη)
- Ενημέρωση οφειλέτη και εγγυητή σύμφωνα με την ΠΔ/ΤΕ 2501/31.10.2002 όπως ισχύει σήμερα – Σημεία ιδιαίτερης προσοχής
- Επαφή με τον πελάτη – Γενικά και ειδικά κριτήρια αξιολόγησης – Αντιμετώπιση αδιάφορου, δύστροπου, καχύποπτου πελάτη
- Αποτελεσματική επικοινωνία με τον πελάτη
- Τρόποι εντοπισμού οφειλετών – Πιθανές πηγές πληροφόρησης
- Οι λόγοι ανώμαλης εξέλιξης τραπεζικής συνεργασίας με πελάτη (μη ομαλή ρευστοποίηση οφειλής, κακή χρήση των μέσων, αθέτηση υποχρεώσεων, δόλιες ενέργειες)
- Πρώτες ενέργειες όταν η απαίτηση βρίσκεται σε προσωρινή καθυστέρηση
- Μηχανισμοί πίεσης της τράπεζας – Αποτελέσματα
- Συμψηφισμός απαιτήσεων
- Μελέτη και αποτίμηση νομικών επιπτώσεων από εσφαλμένες ενέργειες (λάθη ή και παραλήψεις) – Ενδεχόμενη θεραπεία – Δρομολόγηση ενεργειών (εξώδικων ή και δικαστικών)
- Τι επιδιώκεται με τα ασφαλιστικά μέτρα και την προσωρινή διαταγή κατά των πελατών μας και πότε χρησιμοποιούνται
- Εξώδικη είσπραξη απαιτήσεων (Διακανονισμός – Συμβιβασμός)
- Διαπραγμάτευση – Δέσμευση πελάτη – Αξιολόγηση αιτήματος
- Είσπραξη ανεξόφλητων οφειλών – Σύστημα S.O.S. με τη μεθοδολογία “Keys and Steps”
- Βασικές αρχές αντιμετώπισης αιτημάτων οφειλετών

- Σύμβαση διακανονισμού εξόφληση οφειλής – Τι πρέπει να προσέχουμε – Σημεία ιδιαίτερης προσοχής
- Λογιστικοποίηση ή μη τόκων στους δανειακούς λογαριασμούς (άρθρο 88 του ν. 3601/2007)
- Αντιμετώπιση από την τράπεζα των ενδεχόμενων μεταβολών της κατάστασης:
 - οφειλετών [θάνατος ενεχομένων (οφειλέτη ή εγγυητή)], δεσμευτικές ρυθμίσεις και
 - υπέγγυων, π.χ. εκποίηση (εκούσια ή αναγκαστική) από ενεχομένους ή και τρίτους υπέγγυων περιουσιακών στοιχείων και καταδολιευτικές συμπεριφορές οφειλετών
- Διαχείριση εξασφαλίσεων (εγγυήσεων, προσημειώσεων, ενεχύρων, εκχώρηση απαιτήσεων)
- Το νέο θεσμικό πλαίσιο (ν. 3758/2009) για τις εταιρίες ενημέρωσης οφειλετών για ληξιπρόθεσμες απαιτήσεις – Σημεία ιδιαίτερης προσοχής

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΡΟΣΩΡΙΝΩΝ ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΕΩΝ (collections)

Η εκπαιδευτική διαδικασία συνιστά σχέση αμφίδρομης ουσιαστικής επικοινωνίας εκπαιδευτή και συμμετεχόντων. Η αποτελεσματικότητα της επικοινωνίας αυτής καθορίζεται σε μεγάλο βαθμό από το σχετικό με το σεμινάριο υπόβαθρο, τις ανάγκες και τις προσδοκίες των συμμετεχόντων.

Συγκεκριμένα, ζητήματα όπως η εργασιακή εμπειρία, το εκπαιδευτικό υπόβαθρο και τα ειδικότερα οφέλη που προσδοκούν οι συμμετέχοντες να αποκομίσουν από το εκπαιδευτικό πρόγραμμα συνιστούν καθοριστικούς παράγοντες, που πρέπει να συνεκτιμώνται για την αποτελεσματική προσαρμογή της μεθοδολογίας που θα χρησιμοποιήσει ο εισηγητής.

Τα παρακάτω στοιχεία είναι απολύτως εμπιστευτικά και θα χρησιμοποιηθούν μόνο από το ΕΤΙ. Οι πληροφορίες αυτές θα βοηθήσουν τον εισηγητή να διαμορφώσει το κατάλληλο εκπαιδευτικό «μείγμα» που θα μεγιστοποιήσει το δικό σας όφελος.

ΠΡΟΦΙΛ ΕΚΠΑΙΔΕΥΟΜΕΝΟΥ	
Όνοματεπώνυμο:	Τράπεζα/εταιρεία:
	Μονάδα:
Σημερινά επαγγελματικά καθήκοντα (σύντομη περιγραφή):	
Χρόνια προϋπηρεσίας: Προηγούμενες θέσεις εργασίας (εντός ή εκτός τραπεζικού χώρου):	
Σπουδές – ειδικότητες:	
Θέματα σχετικά με το πρόγραμμα που γνωρίζετε με οποιονδήποτε τρόπο (π.χ. εμπειρία, εκπαίδευση, αναγνωστικά ενδιαφέροντα):	
Εκπαιδευτικά προγράμματα που έχετε παρακολουθήσει για το ίδιο ή παρεμφερές θέμα:	
Θεματικές ενότητες στις οποίες θα επιθυμούσατε να δώσει μεγαλύτερη έμφαση ο εισηγητής:	

Παρακαλούμε στείλτε το συμπληρωμένο ερωτηματολόγιο μέχρι τις 16/11/2009
στο e-mail: ntassakos@hba.gr ή στο fax: 210-3646122.

Ευχαριστούμε για τη συμβολή σας στην αρτιότερη προετοιμασία του προγράμματος.

Τομέας Επικοινωνίας ΕΤΙ



ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ
ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΝΩΣΗ ΤΡΑΠΕΖΩΝ