



ΕΠΙΠΕΔΟ II - Τραπεζικές εργασίες

## ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΙΚΟΥ & ΛΗΞΙΠΡΟΘΕΣΜΟΥ ΧΑΡΤΟΦΥΛΑΚΙΟΥ ΛΙΑΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ

Σεμινάριο εξειδικευμένων γνώσεων

3 – 9 Ιουνίου 2010

Οι πρόσφατες εξελίξεις στο χρηματοπιστωτικό περιβάλλον επιβάλλουν αναθεώρηση και επαναπροσδιορισμό της πολιτικής των τραπεζών στον τομέα των πιστοδοτήσεων της λιανικής τραπεζικής και ιδιαίτερα αυτών που παρουσιάζουν προβλήματα στην εξυπηρέτησή τους. Οι τράπεζες καλούνται να διαχειριστούν αποτελεσματικά το προβληματικό και ληξιπρόθεσμο χαρτοφυλάκιο με βάση τα οικονομικά, λογιστικά και νομικά στοιχεία κάθε ιδιώτη πελάτη τους, οι οφειλές του οποίου βρίσκονται σε προσωρινή ή οριστική καθυστέρηση, με απώτερη στόχευση την ελαχιστοποίηση των επισφαλειών τους και την απόκτηση σημαντικού ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος.

### Σκοπός:

Η παροχή συστηματικής τεχνογνωσίας αναφορικά με:

- το θεσμικό, νομισματοπιστωτικό, κανονιστικό και διοικητικό πλαίσιο της λειτουργίας των προσωρινών και οριστικών καθυστερήσεων,
- τη διασφάλιση του κινδύνου με βάση τους κανόνες του ιδιωτικού δικαίου,
- τα κριτήρια των πιστωτικών κινδύνων για τη σωστή αξιολόγηση της πιστοληπτικής ικανότητας των πελατών της λιανικής που βρίσκονται σε προσωρινή ή και οριστική καθυστέρηση,
- τις βασικές αρχές αντιμετώπισης αιτημάτων των πελατών–οφειλετών,
- τα γενικά και ειδικά κριτήρια αξιολόγησης των πελατών–οφειλετών,
- τον καθορισμό πλαισίου αρχών, μέσα στο οποίο θα δραστηριοποιούνται τα στελέχη και οι υπάλληλοι των προσωρινών καθυστερήσεων, προκειμένου να υπάρξει ενιαία αντιμετώπιση των πελατών και κοινή κουλτούρα δράσης.

### Μαθησιακά αποτελέσματα:

- Ενίσχυση της ικανότητας του προσωπικού των πιστωτικών ιδρυμάτων για επαρκή αξιολόγηση των πελατών, με έμφαση στις πρακτικές ανάγκες των εκπαιδευομένων.
- Εξοικείωση των εκπαιδευομένων με τα κατάλληλα εργαλεία και χειρισμούς αποτελεσματικής πρόληψης ή/και καταστολής, για τον περιορισμό των ζημιών από τη διαχείριση των προσωρινών και οριστικών καθυστερήσεων.

### Συμμετέχοντες:

Στελέχη και υπάλληλοι της λιανικής τραπεζικής που ασχολούνται με:

- την πιστωτική αξιολόγηση της πελατείας,
- τη διαχείριση και διεκπεραίωση των πιστωτικών και δανειακών κινδύνων,
- τη διαχείριση προβληματικού χορηγητικού χαρτοφυλακίου,
- τον εσωτερικό έλεγχο.

### Προαπαιτούμενα:

Για τη μεγιστοποίηση της αποτελεσματικότητας της εκπαίδευσης, οι συμμετέχοντες θα πρέπει να διαθέτουν:

- τουλάχιστον 2 έτη εμπειρίας σε πιστώσεις και δάνεια ιδιωτών,
- καλή γνώση οικονομικών, λογιστικών και νομικών εννοιών που σχετίζονται με την αξιολόγηση ιδιωτών, τη μέτρηση/στάθμιση του πιστωτικού κινδύνου, την ανάλυση οικονομικών στοιχείων, καθώς και τη διασφάλιση πιστωτικών και δανειακών κινδύνων.

### 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:** 3, 4, 8 και 9 Ιουνίου 2010 (ώρες 16:30 - 20:30)

**Δίδακτρα:** 480 €

**Αριθμός συμμετεχόντων:** Μέχρι 20, κατά προτεραιότητα δηλώσεων συμμετοχής.

**Τόπος διεξαγωγής:** Ελληνικό Τραπεζικό Ινστιτούτο, Σίνα 11, 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 129

# ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΙΚΟΥ & ΛΗΞΙΠΡΟΘΕΣΜΟΥ ΧΑΡΤΟΦΥΛΑΚΙΟΥ ΛΙΑΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ

## Θεματολογία

- Γενικά για τις απαιτήσεις σε προσωρινή ή/και οριστική καθυστέρηση
- Κατάταξη απαιτήσεων με κριτήριο το βαθμό κάλυψης και την κατάστασή τους
- Διαχείριση ληξιπροθέσμου 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
- Ενημέρωση οφειλέτη και εγγυητή σύμφωνα με την ΠΔ/ΤΕ 2501/31.10.2002 όπως ισχύει σήμερα – Σημεία ιδιαίτερης προσοχής
- Λογιστικοποίηση ή μη τόκων στους δανειακού λογαριασμούς (άρθρο 88 του ν. 3601/2007)
- Τρόποι εντοπισμού οφειλετών
- Οι λόγοι ανώμαλης εξέλιξης τραπεζικής συνεργασίας με πελάτη
- Πρώτες ενέργειες όταν η απαίτηση βρίσκεται σε προσωρινή καθυστέρηση
- Μηχανισμοί πίεσης της τράπεζας – Αποτελέσματα
- Συμψηφισμός απαιτήσεων
- Μελέτη και αποτίμηση νομικών επιπτώσεων από εσφαλμένες ενέργειες – Ενδεχόμενη θεραπεία – Δρομολόγηση ενεργειών
- Εξώδικη είσπραξη απαιτήσεων (Διακανονισμός – Συμβιβασμός) – Θεσμικό και Κανονιστικό πλαίσιο – Επισημάνεις
- Αναφορά στις κυριότερες διατάξεις του σχεδίου νόμου για τα υπερχρεωμένα νοικοκυριά
- Είσπραξη ανεξόφλητων οφειλών – Σύστημα S.O.S. με τη μεθοδολογία Keys and Steps
- Διαπραγμάτευση – Καλός διαπραγματευτής ή ολοκληρωμένος διαπραγματευτής; – Πότε γίνεται Διαπραγμάτευση και πότε Διάλογος – Η διαπραγματευτική συμπεριφορά και τα στοιχεία της πειθούς – Διαπραγμάτευση θέσεων και διαπραγμάτευση συμφερόντων – Οι σοφές τακτικές της παραχώρησης
- Δέσμευση πελάτη – Αξιολόγηση αιτήματος
- Βασικές αρχές αντιμετώπισης αιτημάτων οφειλετών

- Σύμβαση διακανονισμού εξόφληση οφειλής – Σημεία ιδιαίτερης προσοχής
- Διαχείριση εξασφαλίσεων – Επισημάνσεις
- Ανάλυση της σχέσης: «οφειλές – ασφάλειες»
- Μεταφορά απαίτησης σε οριστική καθυστέρηση – Έλεγχος στοιχείων φακέλου και σταχυολόγηση των απαραίτητων για τη διασφάλιση των συμφερόντων της τράπεζας
- Στάδια από τα οποία περνά μια απαίτηση ώσπου να εκκαθαριστεί
- Δικαστική είσπραξη απαιτήσεων - Επιλογή δικαστικών ενεργειών
- Αναγκαστική εκτέλεση και πλειστηριασμός περιουσιακών στοιχείων ενεχομένων – Στάθμιση εξόδων
- Σημεία ιδιαίτερης προσοχής σε καθένα από τα παραπάνω στάδια
- Case studies (μελέτης περιπτώσεων)

## ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΙΚΟΥ & ΛΗΞΙΠΡΟΘΕΣΜΟΥ ΧΑΡΤΟΦΥΛΑΚΙΟΥ ΛΙΑΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ

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                                                                                                     |                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| Ονοματεπώνυμο:                                                                                                            | 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 26/5/2010  
στο e-mail: [ntassakos@hba.gr](mailto: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