ΠΙΣΤΩΤΙΚΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΔΕΥΑ

Δρ. Σαφαρίκας Νικόλαος
Οικονομολόγος-Περιβαλλοντολόγος
Γενικός Διευθυντής ΔΕΥΑ Σερρών
Επισκ. Καθηγητής Μεταπτυχιακού Οικονομικού Τμήματος ΔΠΘ
Μέλος Οικονομικής Επιτροπής ΕΔΕΥΑ

Σέρρες, 17/02/2022

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

1. *Γενικά περί πιστωτικής πολιτικής*
2. *Βέλτιστες πρακτικές πιστωτικής πολιτικής στην Ευρώπη*
3. *Υφιστάμενη Κατάσταση ΔΕΥΑ*
4. *Προτάσεις*
5. *Συμπεράσματα*

1

- ***Γενικά περί πιστωτικής πολιτικής***

Πιστωτική Πολιτική

A

- *Ως πιστωτική πολιτική ορίζεται το σύνολο των κατευθυντηρίων βάσει των οποίων καθορίζονται οι όροι και οι προϋποθέσεις παροχής προϊόντων / υπηρεσιών επί πιστώσει, το ύψος των παρεχόμενων πιστώσεων ανά πελάτη, η διαδικασία είσπραξης απαιτήσεων και ο τρόπος αντιμετώπισης εκπρόθεσμων οφειλών. Εναλλακτικά, ονομάζεται και «Εισπρακτική Πολιτική»*

B

Εταιρική Πιστωτική Πολιτική

- *Η πιστωτική πολιτική μιας επιχείρησης, θα πρέπει να ξεκινά από το ανώτερο επίπεδο, να συμφωνηθεί σε όλα τα κατώτερα επίπεδα διοίκησης και να αποτελεί μέρος των λειτουργικών διαδικασιών μιας επιχείρησης, βεβαιώνοντας όλους τους εμπλεκόμενους για την αποτελεσματικότητα και αναγκαιότητα της*

Πιστωτική Πολιτική Περιεχόμενα

A

Η τυπική πολιτική πιστώσεων θα πρέπει να περιλαμβάνει, κάποια από ή όλα τα ακόλουθα στοιχεία:

1. ***Μια σύντομη περιγραφή των επιθυμητών στόχων της επιχείρησης από την εφαρμογή της,***
2. ***Ορισμός των αρμοδίων για την εφαρμογή και παρακολούθηση της,***
3. ***Λίστα με τους τύπους πελατών της επιχείρησης και τις ιδιαιτερότητες τους,***
4. ***Πλήρη αναφορά στους όρους των πωλήσεων, όπως συμφωνούνται με τους πελάτες,***
5. ***Τους όρους πωλήσεων που επηρεάζουν την διαχείριση πιστώσεων, όπως:***
    1. ***Το εύρος των όρων αποπληρωμής***
    2. ***Την πολιτική παροχής εκπτώσεων***
    3. ***Τον σκοπό ύπαρξης ειδικών όρων, προπληρωμών, επεκτάσεων κλπ.***
    4. ***Την ύπαρξη ποινών σε περίπτωση αθέτησης των όρων (π.χ. επιτόκιο) κλπ,***
6. ***Το μέγεθος των επισφαλειών και τις μεθόδους αντιμετώπισης τους,***
7. ***Όρια παροχής πιστώσεων (σε ημέρες και ποσά) και πως αυτά υπολογίζονται,***
8. ***Μέσα επικοινωνίας της πιστωτικής πολιτικής με τους πελάτες,***
9. ***Μέθοδοι παρακολούθησης της εξέλιξης των λογαριασμών απαιτήσεων,***
10. ***Μέθοδοι είσπραξης επισφαλών οφειλών και εμπλοκή της νομικής υπηρεσίας και τρίτων μερών (Ποινές, Εξουσιοδοτήσεις, Επιστολές Υπενθύμισης, Επιστολές είσπραξης, Νομική Διεκδίκηση κλπ)***
11. ***Συμμετοχή άλλων τμημάτων της επιχείρησης στην εφαρμογή της πιστωτικής πολιτικής και οι σχετικές τους αρμοδιότητες,***
12. ***Πιθανούς κανόνες διαδικασίας διαιτησίας και περιπτώσεις εφαρμογής της.***

Πιστωτική Πολιτική – Πληροφορίες πελατών

Α

Απαραίτητη προϋπόθεση για την αποτελεσματική λειτουργία ενός συστήματος πιστωτικής πολιτικής, είναι η συλλογή και παρακολούθηση διαφόρων πληροφοριών των πελατών της επιχείρησης που σχετίζονται με την πιστοληπτική τους ικανότητα, όπου πρέπει να περιλαμβάνονται:

1. ***Στοιχεία ταυτοποίησης (επωνυμία, φορολογικά στοιχεία, χαρακτηριστικά πελάτη),***
2. ***Οικονομικά δεδομένα (αν ο πελάτης είναι φυσικό ή νομικό πρόσωπο, οικονομικές καταστάσεις κλπ),***
3. ***Ιστορικά γενικά στοιχεία (πχ πόσα έτη είναι πελάτης, συνολικό ύψος συναλλαγών, μέσος όρος αποπληρωμής ανά έτος, προηγούμενοι διακανονισμοί κλπ),***
4. ***Πιστοληπτική βαθμολογία (αξιολόγηση πιστοληπτικής ικανότητας κάθε πελάτη για φυσικά και νομικά πρόσωπα, ώστε η ορθή βαθμολόγηση των πελατών να βοηθήσει τις εκτιμήσεις της επιχείρησης για μελλοντική διαμόρφωση επισφαλειών)***

Μεταβολές Πιστωτικής Πολιτικής

A

Η τυπική πολιτική πιστώσεων δεν θα πρέπει να είναι στατική αλλά να προσαρμόζεται ανά τακτά διαστήματα, ακολουθώντας αλλαγές στα οικονομικά μεγέθη της επιχείρησης. Ειδικότερα τα επιπρόσθετα κόστη που πρέπει να συνυπολογίζονται είναι:

1. ***Το κόστος ευκαιρίας (αναλυόμενο στο κόστος των πρόσθετων πωλήσεων που δημιουργούνται από την προσέλκυση νέων πελατών),***
2. ***Το κόστος του τμήματος πίστεως, το οποίο τμήμα θα κληθεί να επεξεργαστεί μεγαλύτερο αριθμό πιστώσεων με συνέπεια την πρόσληψη πρόσθετου προσωπικού, την αναβάθμιση των πληροφοριακών συστημάτων κλπ.***

Αιτιολογία	Ισχύουσα Πιστωτική Πολιτική	Επίδραση Μεταβολής της Πιστωτικής Πολιτικής	Νέα Πιστωτική Πολιτική
Κύκλος Εργασιών	400.000	130.000	530.000
Μείον: Εκπτώσεις	2.000	4.000	6.000
Καθαρές Πωλήσεις	398.000	126.000	524.000
Κόστος Πωλήσεων	280.000	91.000	371.000
Μικτό Κέρδος	118.000	35.000	153.000
Κόστος Πιστώσεων	18.000	21.000	39.000
- Διατήρηση Απαιτήσεων	3.000	2.000	5.000
- Είσπραξη Απαιτήσεων	5.000	-3.000	2.000
- Ζημίες Επισφαλειών	10.000	22.000	32.000
Κέρδη Προ Φόρων	100.000	14.000	114.000
Φόρος (20%)	20.000	2.800	22.800
Καθαρά Κέρδη	80.000	11.200	90.200

Μέθοδος Υποδείγματος Πληρωμών

A

Αν και η παρακολούθηση της ηλικίας των απαιτήσεων είναι ιδιαίτερα διαδεδομένη και αποτελεσματική μέθοδος επηρεάζεται από τη διακύμανση των πωλήσεων ακόμη και αν η συμπεριφορά των πελατών δεν έχει αλλάξει καθόλου. Σε περιπτώσεις όπου οι πωλήσεις εμφανίζουν ιδιαίτερη περιοδικότητα, αντί αυτής της απεικόνισης, οι απαιτήσεις παρακολουθούνται με τη μέθοδο του υποδείγματος πληρωμών, όπως εμφανίζεται στον παρακάτω πίνακα:

Μήνες	Πωλήσεις	Ανείσπρακτοι Λογαριασμοί	Απαιτήσεις / Πωλήσεις %
Ιανουάριος	€60	€12	20,0%
Φεβρουάριος	€60	€36	60,0%
Μάρτιος	€60	€54	90,0%
		€102	170,0%
Απρίλιος	€60	€12	20,0%
Μάιος	€90	€54	60,0%
Ιούνιος	120	€108	90,0%
		€174	170,0%
Ιούλιος	120	€24	20,0%
Αύγουστος	90	€54	60,0%
Σεπτέμβριος	60	€54	90,0%
		€132	170,0%
Οκτώβριος	60	€12	20,0%
Νοέμβριος	60	€36	60,0%
Δεκέμβριος	60	€54	90,0%
		€102	170,0%

Μέθοδος Υποδείγματος Πληρωμών

Α

Ακολουθώντας αυτό το υπόδειγμα, παρακολουθούνται οι πωλήσεις και οι ανείσπρακτες οφειλές σε μηνιαία βάση, τόσο σε απόλυτα μεγέθη όσο και ως ποσοστό. Το υπόλοιπο των ανείσπρακτων απαιτήσεων διαιρείται κάθε μήνα με το αντίστοιχο ποσό των πωλήσεων για τον υπολογισμό του δείκτη ανείσπρακτων απαιτήσεων προς πωλήσεις.

Στο τέλος κάθε περιόδου (3 μηνών στο παραπάνω παράδειγμα) αθροίζονται τα υπόλοιπα των ανείσπρακτων απαιτήσεων και των ποσοστών του δείκτη που υπολογίζεται ώστε να σχηματιστεί μια γενική εικόνα για τον συναλλακτικό κύκλο της επιχείρησης κατά το διάστημα αυτό και να μπορεί να γίνει σύγκριση με τα επόμενα.

Μήνες	Πωλήσεις	Ανείσπρακτοι Λογαριασμοί	Απαιτήσεις / Πωλήσεις %
Απρίλιος	€60	€16	27,0%
Μάιος	€90	€70	78,0%
Ιούνιος	120	€110	92,0%
		€196	197,0%

2

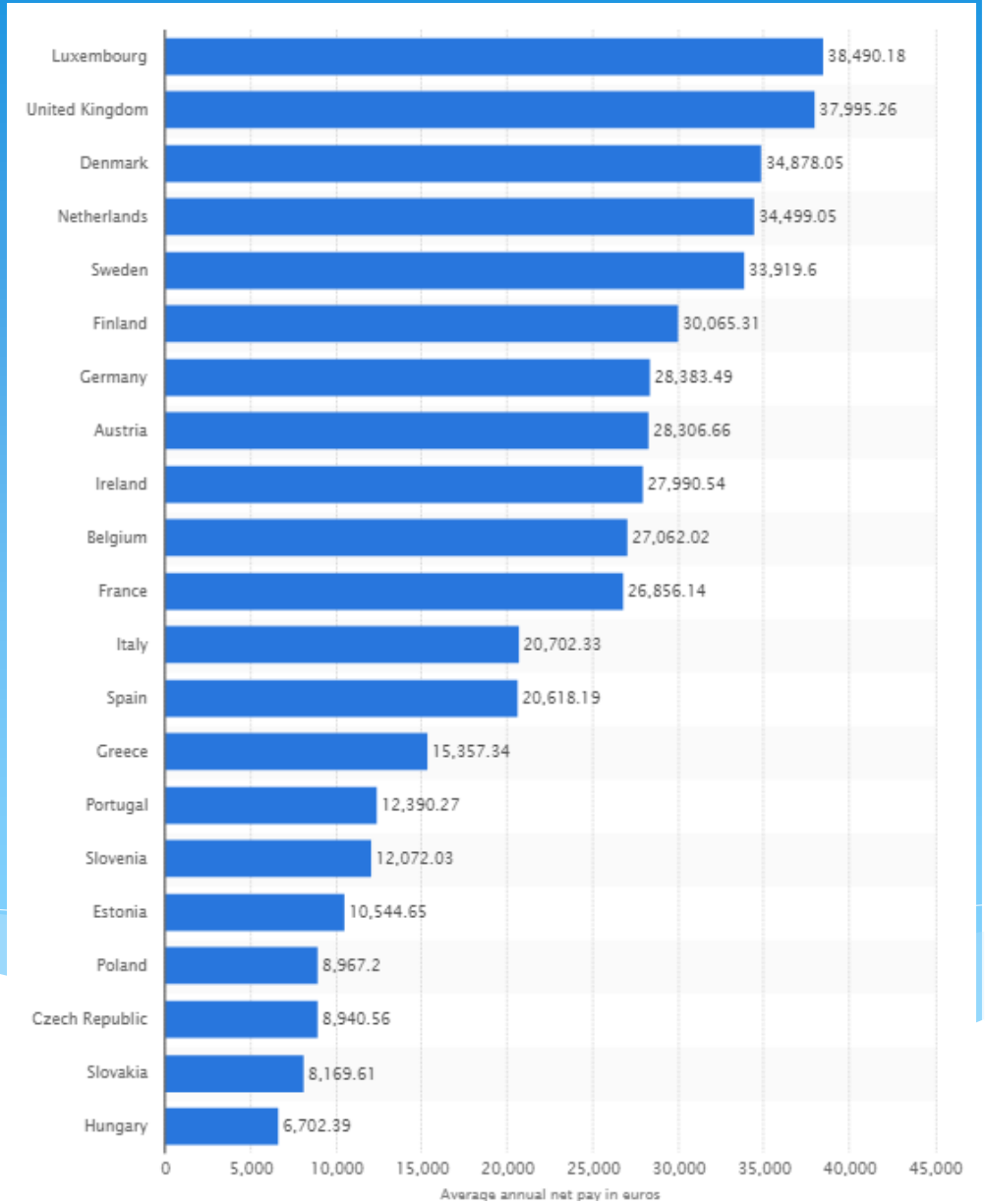
- ***Βέλτιστες πρακτικές πιστωτικής πολιτικής στην Ευρώπη***

Μοντέλα Συστημάτων Διοίκησης & Διαχείρισης Φορέων Ύδρευσης στην ΕΕ

Μοντέλα Συστημάτων Διοίκησης & Διαχείρισης Φορέων Υδάτων στην Ε.Ε

	Άμεση διοίκηση	Διοίκηση κατ' εξουσιοδότηση
Δημόσια διοίκηση	> Βάσει του συστήματος αυτού ο αρμόδιος δημόσιος φορέας είναι εξ ολοκλήρου υπεύθυνος για την παροχή υπηρεσιών και τη διαχείρισή τους > Το μοντέλο της Άμεσης δημόσιας διοίκησης, στο παρελθόν, αποτελούσε το πιο ευρέως διαδεδομένο σύστημα στις χώρες της Ε.Ε	> Μια επιχείρηση διαχείρισης διορίζεται από τον αρμόδιο δημόσιο φορέα για να εκτελέσει τα καθήκοντα διαχείρισης > Οι φορείς διαχείρισης συνήθως παραμένουν στην κυριότητα του δημοσίου τομέα, αν και σε ορισμένες περιπτώσεις υπάρχει το ενδεχόμενο μικρής ιδιωτικής συμμετοχής
Ιδιωτική διοίκηση	> Όλα τα διοικητικά καθήκοντα, οι αρμοδιότητες και η ιδιοκτησία των επιχειρήσεων κοινής ωφελείας νερού τοποθετούνται στα χέρια ιδιωτικών φορέων > Οι δημόσιοι φορείς περιορίζουν τις δραστηριότητές τους στον έλεγχο και τη ρύθμιση του κανονιστικού πλαισίου	> Ο αρμόδιος δημόσιος φορέας διορίζει μια ιδιωτική εταιρεία για τη διαχείριση των καθηκόντων, μέσω μιας σύμβασης ορισμένου χρόνου με τη μορφή της μίσθωσης ή σύμβαση παραχώρησης > Οι δήμοι σε υπεργολαβική αναθέτουν τα καθήκοντα τους σε ιδιωτικές εταιρείες ενώ η κυριότητα των υποδομών παραμένει στα χέρια του δημοσίου

Συγκριτική Αξιολόγηση



Πρακτικές Άλλων Χωρών σε Πιστωτική Πολιτική

Κράτος	Τιμολογιακή Πολιτική - Χρεώσεις	Συμβαλλόμενα Μέρη	Πιστωτική Πολιτική
Σκωτία (Δημόσια Διοίκηση κατ΄ εξουσιοδότηση)	Οι χρεώσεις ύδρευσης - αποχέτευσης είναι ενσωματωμένες στα δημοτικά τέλη της Scottish Water. Υπάρχουν Νοικοκυριά χωρίς Υδρόμετρα και Νοικοκυριά με Υδρόμετρα. Τα τέλη αποχέτευσης ορίζονται με την αξία των ακινήτων	1. WICS (Water Industry Commission for Scotland): Ο ρυθμιστής οικονομικών θεμάτων των υπηρεσιών ύδρευσης και αποχέτευσης στη Σκωτία. Ιδρύθηκε το 2005 και είναι εκτελεστικός ανεξάρτητος φορέας με θεσμοθετημένες αρμοδιότητες. 2. Scottish Water: λειτουργεί βάσει κανονιστικού πλαισίου που θεσπίστηκε από τον νόμο του 2005 επιτρέποντας στην WICS να καθορίσει ανεξάρτητα το κόστος των υπηρεσιών ύδρευσης και αποχέτευσης. 3. Suppliers (Licensed Providers): Οι προμηθευτές. 4. Customers: Οι πελάτες είναι το επίκεντρο της αγοράς, 5. Drinking Water Quality Regulator for Scotland and Scottish Environment Protection Agency: Είναι επίσης ρυθμιστικές αρχές του φορέα Scottish Water. Ο Ρυθμιστικός Φορέας Ποιότητας Πόσιμου Νερού για τη Σκωτία (DWQR) εξασφαλίζει ότι το πόσιμο νερό στη Σκωτία είναι ασφαλές για κατανάλωση.	1. Μέθοδοι Πληρωμής - Σημεία Εξυπηρέτησης, 2. Συλλογή - Είσπραξη Οφειλών, 3. Επίλυση διαφωνιών (τηλ. επικοινωνία, επιστολή, επικοινωνία με τον φορέα Scottish Public Services Ombudsman (SPSO). Πρόκειται για μια ελεύθερη, ανεξάρτητη και εμπιστευτική υπηρεσία.
Ιρλανδία (Άμεση Δημόσια Διοίκηση)	Εκδίδονται λογαριασμοί νερού (4 φορές τον χρόνο).	Καταναλωτής, ή επιχείρηση με τον φορέα Ireish Water	1. Εάν ο καταναλωτής αντιμετωπίζει οικονομικές δυσκολίες, ο φορέας Money Advice and Budgeting Service (MABS) μπορεί να βοηθήσει γενικά στην κατάρτιση του προϋπολογισμού για τον καταναλωτή. Επιπλέον η παροχή Exceptional Needs Payment διατίθεται σε άτομα που αντιμετωπίζουν σοβαρές οικονομικές δυσκολίες μέσω του προγράμματος Supplementary Welfare Allowance Scheme (SWA). 2. Ο φορέας Irish Water δεν προτίθεται να διακόψει ή να μειώσει την παροχή νερού, αλλά οι καθυστερημένες οφειλές συνεπάγονται αύξηση στο λογαριασμό του καταναλωτή. 3. Ο κώδικας ορθής πρακτικής του φορέα Irish Water (Domestic Complaint Handling Code of Practice) περιγράφει ενδελεχώς τον τρόπο με τον οποίο μπορεί ο καταναλωτής να υποβάλλει κάποιο παράπονο εάν ο ίδιος δεν είναι ικανοποιημένος με καμία από τις παρεχόμενες υπηρεσίες του φορέα ή με την επικοινωνία που είχε με αυτόν.

Πρακτικές Άλλων Χωρών σε Πιστωτική Πολιτική

Κράτος	Τιμολογιακή Πολιτική - Χρεώσεις	Συμβαλλόμενα Μέρη	Πιστωτική Πολιτική
Αγγλία & Ουαλία (Άμεση Ιδιωτική Διοίκηση)	Εκδίδονται λογαριασμοί: Χρέωση ενός καθορισμένου τέλους και χρέωση βάσει μέτρησης κατανάλωσης, Χρέωση βάσει φορολογητέας αξίας σπιτιού	Καταναλωτής, ή επιχείρηση με τον φορέα ύδρευσης που επιλέγει	1. Μέθοδοι πληρωμής - Λήψη Μέτρων από Παρόχους, 2. Προληπτικά μέτρα των επιχειρήσεων νερού - Προσιτότητα (online συμβουλές, γραμμές βοήθειας, ευέλκτα σχέδια πληρωμών, φιλανθρωπικές εταιρείες και ταμείο κινδύνου, δωρεάν σε ορισμένες περιπτώσεις, 3. Εταιρική Κοινωνική ευθύνη, 4. Βοήθεια σε πελάτες να πληρώσουν λογαριασμούς, 5. Μείωση λογαριασμών πελατών με μείωση χρέους, 6. Επίλυση διαφωνιών μέσα από το πρόγραμμα Water Redress Scheme (WATRS) ιδρύθηκε στην Αγγλία και την Ουαλία προκειμένου να εξυπηρετήσει τους καταναλωτές των οποίων η καταγγελία δεν έχει επιλυθεί
Γαλλία (Ιδιωτική Διοίκηση κατ΄ εξουσιοδότηση)	Εκδίδονται λογαριασμοί: Χρέωση ενός καθορισμένου τέλους και χρέωση βάσει μέτρησης κατανάλωσης	Καταναλωτής, ή επιχείρηση με τον φορέα ύδρευσης	1. Συνδέσεις με τον φορέα, 2. Κοινά θέματα αποσύνδεσης (γαλλικά δικαστήρια), 3. Πρόσβαση στο νερό σε περίπτωση μη πληρωμής (επιτρέπεται η διακοπή, απαγορεύεται η διακοπή την Παρασκευή), 4. Μεμονωμένα σπίτια, συλλογικά υδρόμετρα, 5. Παροχή νερού με βοήθεια από κοινωνικές υπηρεσίες, ή το Ταμείο Αλληλεγγύης, 6. Επίλυση Διαφωνιών

3

- ***Υφιστάμενη Κατάσταση***

Υφιστάμενη Κατάσταση - Ανάλυση

1. Επικαιροποίηση στοιχείων Πελατών (ταυτοποίηση, στοιχεία συναλλαγών)
2. Τιμολογιακή Πολιτική (γνωστοποίηση σε καταναλωτές, εφαρμογή), Ειδικά Τιμολόγια για ευπαθείς, κοινωνικές ομάδες (γνωστοποίηση, εφαρμογή)
3. Όρια παροχής πιστώσεων (αποφάσεις ΔΣ, διεύρυνση, εφαρμογή)
4. Μέσα πληρωμών (γνωστοποίηση, πληρωμή σε ταμείο, πάγιες εντολές, μέσω καρτών, online κλπ)
5. Διακανονισμοί υπολοίπων (αποφάσεις ΔΣ, Κανονισμοί Ύδρευσης, εφαρμογή), Παρακολούθηση εξέλιξης απαιτήσεων
6. Μέσα Επικοινωνίας (σημαντικό η πιστωτική πολιτική να επικοινωνείται με τους πελάτες για να γίνεται γνωστή, ιστοσελίδα, κοινωνικά δίκτυα κλπ)

Παρακολούθηση εξέλιξης απαιτήσεων

1

Βασική προϋπόθεση αποτελεί η παρακολούθηση της εξέλιξης των απαιτήσεων και των διακανονισμών από τα αρμόδια τμήματα. Προς τον σκοπό αυτό παραθέτουμε τα διάφορα σημεία και καταστάσεις που ενδεχόμενα αντιμετωπίζουμε, ξεκινώντας από την περίπτωση ομαλής σύνδεσης και καταλήγοντας σε υδρόμετρα που έχουν ακυρωθεί:

Κανονική Λειτουργία → Υπό Αφαίρεση → Αφαίρεση → Υπό Ακύρωση (Κόκκινη/Μπλε) → Ακύρωση

4

•Προτάσεις

Προτάσεις

1

Σύνταξη Κανονισμού Πιστωτικής Πολιτικής & Αρμόδια Όργανα

2

Η ύπαρξη κανονισμού πιστωτικής πολιτικής είναι καθοριστική για την αποτελεσματική διαχείριση των ανεξόφλητων οφειλών και την πρόληψη επέκτασης αυτού του φαινομένου. Ο κανονισμός, θα πρέπει να περιέχει τεχνικές και πρακτικές λεπτομέρειες και να υιοθετηθεί με απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου της επιχείρησης
Πρέπει να γίνει γνωστός σε όλα τα τμήματα της ΔΕΥΑ, όπως και να επικοινωνηθεί επιτυχώς με τους καταναλωτές
Ο κανονισμός πιστωτικής πολιτικής, παρ' ότι αποτελεί μια από τις προτάσεις βελτιστοποίησης άσκησης της πιστωτικής πολιτικής, πρέπει να περιλαμβάνει επιμέρους προτεινόμενες δράσεις, καίριες για την αποτελεσματικότητα και την επιτυχή λειτουργία του.
Να περιγράφεται ο Σκοπός, ο διαχωρισμός αρμοδιοτήτων, η σύσταση τμήματος πιστωτικής πολιτικής, η διάκριση πελατών, το πιστωτικό όριο, οι μέθοδοι πρόληψης δημιουργίας επισφαλειών, το πλαίσιο των διακανονισμών και η εμπλοκή τρίτων

Προτάσεις

1

Σκοπός Κανονισμού Πιστωτικής Πολιτικής

2

Ο σκοπός του κανονισμού πιστωτικής πολιτικής είναι να δημιουργήσει το κατάλληλο περιβάλλον για την αποτελεσματική διαχείριση των υφιστάμενων ανεξόφλητων οφειλών προς την ΔΕΥΑ για την πρόληψη δημιουργίας νέων επισφαλειών.

Με το σαφή διαχωρισμό αρμοδιοτήτων μεταξύ των τμημάτων της επιχείρησης και με τον ορισμό ξεκάθαρων διαδικασιών δύναται να εξομαλυνθεί το φαινόμενο συσσώρευσης ανεξόφλητων απαιτήσεων.

Κύριος στόχος ύπαρξης και εφαρμογής του κανονισμού πιστωτικής πολιτικής είναι η μείωση του πιστωτικού κινδύνου, μέσω της διευκόλυνσης τόσο της παρακολούθησης της εξέλιξης των απαιτήσεων από τα αρμόδια τμήματα της ΔΕΥΑ όσο και των καταναλωτών οι οποίοι θα ενθαρρύνονται να εξοφλούν τις οφειλές τους έγκαιρα και σε περίπτωση αδυναμίας να ρυθμίζουν με ρεαλιστικούς γι' αυτούς όρους.

Προτάσεις

Αρμόδια Όργανα

1. Καθημερινή παρακολούθηση της εξέλιξης των απαιτήσεων.
2. Επικοινωνία με άλλα τμήματα της εταιρίας για τη διάδοση και κατανόηση της ακολουθούμενης πιστωτικής πολιτικής.
3. Συνδρομή στην Διοικητική & Οικονομική Διεύθυνση και στη Διοίκηση για τον καθορισμό των επιθυμητών στόχων της πιστωτικής πολιτικής σε ετήσια βάση.
4. Συνδρομή στο λογιστήριο για τον υπολογισμό των επισφαλών απαιτήσεων και την διενέργεια των αντίστοιχων εγγραφών κατά το κλείσιμο των λογιστικών χρήσεων.
5. Ορισμός δράσεων και προτεραιοτήτων στο πλαίσιο της διαφημιστικής καμπάνιας, σε σχέση με την πιστωτική πολιτική της εταιρίας.
6. Εντοπισμό και αντιμετώπιση προβλημάτων που μπορεί να προκύψουν κατά την εφαρμογή της πιστωτικής πολιτικής και ειδικά κατά το αρχικό διάστημα υλοποίησης της.
7. Σύνταξη μηνιαίων αναφορών προς την Διοικητική & Οικονομική Διεύθυνση και τη Διοίκηση
8. Σύνταξη εξαμηνιαίων αναφορών (στη θέση των δυο μηνιαίων) προς την Διοικητική & Οικονομική Διεύθυνση και τη Διοίκηση
9. Προτάσεις για μεταβολές στον κανονισμό πιστωτικής πολιτικής βάσει προβλημάτων που έχουν εντοπισθεί
10. Επικοινωνία με μεγάλους καταναλωτές για ρύθμιση οφειλών βάσει τυποποιημένων διαδικασιών

Προτάσεις

1. Διακρίσεις πελατών (διάκριση πελατολογίου ανά κατηγορία)
2. Πιστωτικά όρια
3. Διακανονισμοί ανά τομέα, Οφειλές ανά κατηγορία
4. Ενηλικίωση οφειλετών σε έτος με μέση ενηλικίωση και ανά μήνα
5. Προβλέψεις για διακανονισμούς
6. Διαχείριση Πιστώσεων & Επικοινωνία με Καταναλωτές (Ενέργεια 1: έγγραφη σημείωση, Ενέργεια 2: Αποστολή προσωποποιημένης αποστολής, Ενέργεια 3: Εντολή για διακοπή Υδροδότησης)

Προτάσεις

1

Μεταφορά υπολοίπου σε Δ.Ο.Υ.

2

Εμπλοκή Νομικών Συμβούλων όπου απαιτείται: σαφής μελέτη και αποτύπωση διαδικασιών, υποχρεώσεων και αρμοδιοτήτων, στο πλαίσιο του κανονισμού πιστωτικής πολιτικής, μπορεί να εγγυηθεί την αποτελεσματική συνεργασία της επιχείρησης με εξωτερικούς συνεργάτες, με σκοπό την αποτελεσματικότερη διαχείριση των υφιστάμενων επισφαλειών αλλά και την πρόληψη δημιουργίας τους

Προτάσεις

1. Παρεμβάσεις παραμετροποίησης στο πληροφοριακό σύστημα ERP
2. Φίλτρο για ΑΦΜ
3. Κατάσταση πελάτη υπό επιτήρηση
4. Διαχωρισμός υποχρέου και ιδιοκτήτη - ενοίκου
5. Τήρηση ιστορικού συναλλαγών ανά ΑΦΜ
6. Εισαγωγή προειδοποιητικής ένδειξης (flag) για πελάτες με ληξιπρόθεσμες οφειλές

Προτάσεις

1. Ανάπτυξη on-line εφαρμογής υποχρεωτικής μεταβίβασης οφειλών σε Δ.Ο.Υ.
2. Προώθηση πληρωμών μέσω πάγιων εντολών – e-billing
3. Διόρθωση στοιχείων πελατών (με τηλεφωνική επικοινωνία, επίσκεψη πελάτη στα γραφεία ΔΕΥΑ, αποστολή e-mail, δημιουργία λογαριασμού σε ιστοσελίδα της ΔΕΥΑ
4. Κίνητρα σε καταναλωτές για διόρθωση στοιχείων (πχ διόρθωση στοιχείων με συλλογή πόντων μέσω πληρωμών για έκπτωση σε επόμενους λογ/σμους

Προτάσεις

1 Διαφημιστική Καμπάνια

Προτάσεις

1. Διαφημιστικά spot σε τοπικούς τηλεοπτικούς & ραδιοφωνικούς σταθμούς, Διαφήμιση σε έντυπα μέσα, Διαφήμιση στον δρόμο

2. Διαφήμιση μέσω άρθρων, Διαφήμιση μέσω διαδικτύου (article marketing, google adwords, newsletters, κοινωνικά δίκτυα), Ενημερωτικά φυλλάδια σε λογαριασμούς

3. Προώθηση σκοπού (cause promotion) (Στο πλαίσιο αυτής της δράσης, η εταιρία μπορεί να προσφέρει δωρεάν υπηρεσίες ή ένα χρηματικό ποσό προκειμένου να ευαισθητοποιήσει τους πολίτες και κατά βάση καταναλωτές της για έναν κοινωνικό σκοπό. Μέσω μιας τέτοιας δράσης, μπορεί να αναδείξει το κοινωνικό της χαρακτήρα και την εταιρική της ταυτότητα, προωθώντας έτσι την εταιρική κοινωνική της ευθύνη)

4. Κοινωνικό Μάρκετινγκ (Corporate Social Marketing). Κάνοντας χρήση αυτής της πρακτικής η επιχείρηση μπορεί να σχεδιάσει δράσεις, σε συνεργασία με κάποια δημόσια αρχή, οι οποίες θα έχουν στόχο να συμβάλλουν στην αλλαγή της συμπεριφοράς των πολιτών σε ένα συγκεκριμένο ζήτημα

1. Χορηγία σε εκδηλώσεις

Προτάσεις

1

Θέσπιση φορέα επίλυσης διαφορών

2

Προτείνεται η θέσπιση ενός ανεξάρτητου και αυτοτελούς φορέα επίλυσης των διαφορών των καταναλωτών με τις ΔΕΥΑ στα πρότυπα του Scottish Public Services Ombudsman (SPSO) όπως αναλύθηκε στο κεφάλαιο της επισκόπησης των βέλτιστων πρακτικών. Η Σκωτία ακολουθεί ένα παρεμφερές μοντέλο συστήματος διοίκησης και διαχείρισης φορέων υδάτων που συνοψίζεται στο μοντέλο δημόσιας διοίκησης κατ' εξουσιοδότηση. Ένας τέτοιος φορέας θα αποσυμφορίσει το φόρτο εργασίας της Διεύθυνση Καταναλωτών των ΔΕΥΑ, ενώ θα παράσχει στον καταναλωτή την εικόνα της δίκαιης διευθέτησης των διαφορών που δεν επιδέχεται αμφισβήτησης.

Ο φορέας αυτός μπορεί να λειτουργεί είτε ως η βασική δίοδος διοχέτευσης και επεξεργασίας παραπόνων ή προβλημάτων προς επίλυση, είτε συμπληρωματικά με τις υπηρεσίες της ΔΕΥΑ ως ο τελευταίος στον οποίο μπορεί να απευθυνθεί ένας καταναλωτής σε περίπτωση μη ικανοποίησής του από το αρμόδιο τμήμα της επιχείρησης.

6

•Συμπεράσματα

Συμπεράσματα

Θεωρούμε ότι οι ΔΕΥΑ, πρέπει όχι μόνο να συνεχίσουν προς την κατεύθυνση αυτή της επιθετικής πιστωτικής πολιτικής, αλλά παράλληλα οφείλουν και πρέπει να επενδύσουν επιπλέον στις νέες τεχνολογίες, ώστε η σύνθεση και συνύπαρξη πιστωτικής πολιτικής και τεχνολογίας να συμβάλλει στην μείωση των υπολοίπων, στοιχείο που πρέπει άμεσα να δει (η κάθε ΔΕΥΑ), λόγω του ότι η σχέση του δημότη με την επιχείρηση πρέπει να αποσκοπεί στην βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών με το μικρότερο δυνατό κόστος.

Απώτερος σκοπός όλων είναι η λειτουργία των ΔΕΥΑ να συνεχίζεται απρόσκοπτα, συμβάλλοντας στην περιβαλλοντική αναβάθμιση των περιφερειών της Χώρας μας