

24 sata 7.10.2020.

RADNIK TVRTKE ZA NAPLATU DUGA:

'Nagovarao sam ljude da plate bar 50 kuna. Nisu znali da tako priznaju na tisuće kuna duga'

Piše [HINA Ivan Pandžić](#) srijeda, 7.10.2020 u 21:34



1

[Foto: Pixsell/ilustracija](#)

Mi nismo smjeli reći dužniku po kojoj cijeni je njegov dug otkupljen. Ali ona je bila toliko mala da najčešće i jedna ili dvije rate za koje nagovorimo dužnika da plati pokrivaju cijenu po kojoj smo mi kupili dug, priča bivši djelatnik

Najteže mi je bilo s ljudima čiji su dugovi otišli u zastaru. Mi to nismo dužni spomenuti iako smo znali, nego smo ga nagovarali da uplati barem nešto sitno, barem 50 kuna. Ako čovjek nije znao da se može pozvati na zastaru i napravio je neku sitnu uplatu, time je priznao cijeli dug, koji je išao i do nekoliko desetaka tisuća kuna. Zastara je tom uplatom prestala. Osjećao sam se užasno, ispričao nam je sugovornik (podaci poznati redakciji) koji je radio za jednu od niza tvrtki za naplatu potraživanja koje posluju u Republici Hrvatskoj. Te tvrtke su samo od banaka otkupile više od 31 milijardu kuna zadnjih godina. Prema podacima HNB-a, platili su ih tek od 20 do 30 posto cijene, tj. između šest i deset milijardi kuna. Ali banke su samo dio priče. Dugove su prodavali i telekomi, ali koliko i po kojoj cijeni - nikad nigdje nije objavljeno, jer se sve smatra poslovnom tajnom. Posao s otkupom i naplatom dugova je procvjetao u zadnjih nekoliko godina te ga u Hrvatskoj baš nitko od državnih institucija ne nadgleda. Ne zna se točno podrijetlo novca, nema pravila koja vrijede za banke kad ulaze na tržište, nema regulative koje vrijede za banke, osiguranja ili druge tvrtke koje prodaju bilo koje financijske proizvode. Kad jednom banke prodaju dugove, na što imaju zakonsko pravo, oni ulaze u veliku sivu zonu, u kojoj su se dosad izvrtele milijarde.

- Moji poslodavci su znali da su u sivoj zoni, ali to su itekako koristili. Mi nismo smjeli reći dužniku po kojoj cijeni je njegov dug otkupljen jer je to poslovna tajna. Ali ona je bila toliko

mala da najčešće i jedna ili dvije rate za koje nagovorimo dužnika da plati pokrivaju cijenu po kojoj smo mi kupili dug. Međutim, formalno i knjigovodstveno tim uplatama dužnik je pokrio samo kamate i on se iz duga nije mogao izvući. Mi smo zvali nakon prvih uplata i tražili da barem malo poveća uplate te mu govorili da je tek platio kamate. To je bilo knjigovodstveno točno, ali nije odgovaralo stvarnosti. Sve sljedeće uplate su bile naša zarada jer mi nikakve kamate nismo morali platiti banki ili telekomu - objašnjava nam trikove za zaradu agencija i tvrtki za naplatu dugova taj bivši zaposlenik. Radili su puno toga i što ne smiju, primjerice zvali susjede ili rodbinu, sve kako bi naplatili što više duga. Zarade su na kraju bile milijunske.



Nadalje, objašnjava nam i kako su zvali ljude koji su naslijedili dug. I oni su se mogli odreći po zakonu tog dugovanja, pa onda ne bi morali platiti ni lipe, ali njih se zvalo i reklo im se da moraju platiti. Što je uglavnom i prolazilo. Ovaj zaposlenik nam otkriva i još jednu nepoznanicu. Tvrtke koje otkupljuju dugove u biti igraju lutriju. One ne znaju ništa o osobama koje duguju i ne biraju što će kupiti. Kupe cijeli paket. Pa onda je unutra 100 ljudi, od kojih od nekih neće naplatiti ništa, od nekih samo određeni postotak, a od nekih većinu duga. U svakom slučaju, baš zbog niske cijene otkupa, tvrtke zarađuju iako igraju lutriju i moraju prvo pronaći čovjeka, pa ga onda nagovoriti da nešto plati. No naš sugovornik upozorava da se susreo i s drugom stranom medalje. Ljudima koji su se zadužili, a da znaju sve rupe i svoje mogućnosti da im se taj dug nikad ne može naplatiti. Nemaju nikakve imovine, službeno nemaju nikakvih primanja.

Ne smiju više zvati na telefone članova obitelji

- Nevjerojatno mi je i da su telekomi prodali jednoj osobi, primjerice, pet najnovijih modela mobitela na pretplatu. Koliko smo saznali, oni su te mobitele dalje jeftinije prodali po nižoj cijeni, dobili neku gotovinu, a ni telekomi ni mi nismo uspjeli naplatiti dug - kaže nam. Za razliku od prije godinu dana, tvrtke koje se bave otkupom postale su znatno otvorenije. Lani je Hrvatska udruga agencija za naplatu potraživanja (HUAN) potpisala sporazum s udrugom Blokirani, kojim se znatno više uređuje sama naplata. Primjerice, dogovoreno je da se ljudi neće više pretjerano uznemiravati, da će tvrtke nuditi reprogram, otpise kamata, pa i dijela glavnice, te da će ovrha biti tek krajnji korak kako bi se izbjegle zastare, a sve će se probati rješavati nagodbama. Takvo nešto je bilo do tada nezamislivo. Naš sugovornik objašnjava i da za promjenu ponašanja ima razloga. Od 2018. godine i usvajanja Opće uredbe o zaštiti podataka. Jer sad je mogućnost zvanja ograničena. Primjerice, ako je telefon prijavljen na nekog člana obitelji, a dužnik je na toj adresi, više ne mogu zvati na taj telefon.

[PUČKA PRAVOBRANITELJICA Lora Vidović upozorava na sivu zonu naplate dugovanja](#)



- Znali su da razdoblje bez ikakve kontrole neće trajati do vijeka, zato i mijenjaju taktike. Čini mi se da je zlatno doba prošlo - kaže nam on. Zaista, pomalo je nevjerovatno da ni jedna institucija čak i ne zna koliko je tvrtki registrirano za naplatu i otkup dugova. Oni su preuzeli 31 milijardu kuna duga, što je u razini jedne oveće banke, ali kontrole nema. Hrvatska narodna banka i Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga (HANFA) detaljno su nam još lani obrazložili zašto oni nisu nadležni. Ministarstvo financija nije čak ni poslalo odgovor na pitanja koliko takvih tvrtki u Hrvatskoj ima, provjerava li itko podrijetlo kapitala te kako te tvrtke posluju. Ministarstvo pravosuđa je već ranije reklo da to nije u njihovoj nadležnosti.

- Država treba i mora imati kontrolu nad tim milijardama kuna. Mi ne znamo je li novac s kojim su tvrtke ušle na tržište čist ili možda je došao od nekih nelegalnih aktivnosti. Netko vam drži milijarde kuna duga građana i tvrtki, a da vi nemate nikakve kontrole nad tim. Ni u jednom drugom financijskom proizvodu to se ne događa. Ovako je zaobiđen sustav oštreg regulacije banaka kroz otkup - kaže bivši ministar financija Boris Lalovac (SDP), koji se zalagao da se izmijeni zakon te tvrtke i agencije potpadnu pod regulaciju HANFA-e. Kad su banke nekome odobrile kredit, a on ga nije vraćao, to im generira gubitak. Kako bi naplatili kredite i ponašali se kao takve tvrtke, morali bi angažirati dodatne ljude, a opet, pošto su pod regulacijom, sigurno ne bi mogli zvati susjede, rodbinu ili tvrtke u kojima zaposlenik radi i tražiti naplatu. Zašto onda banke same nisu ponudile dužnicima otkup duga? U Hrvatskoj udruzi banaka već su nam ranije rekli da bi takav potez izazvao da više nitko ne vraća kredite i čeka da ih otkupi za 20 posto vrijednosti. Smatraju da je bolje takav loš dug prodati i barem nešto zaraditi, a potrošača prepustiti na milost i nemilost agencijama. Vrlo slično se ponašaju i u telekomima.

Vlasnici su uglavnom iz inozemstva

Samo su procjene da u Hrvatskoj postoji 20-ak tvrtki koje naplaćuju dugove. Njih osam, među kojima su one najveće, posluju unutar svoje udruge HUAN.

Ono što se može uočiti pregledom vlasništva je da će zarada na hrvatskim dugovima uglavnom otići u inozemstvo. U Norvešku, Luksemburg, Nizozemsku, Poljsku, Njemačku... Prije toga su sve te tvrtke platile porez na dobit, a i zapošljavaju nekoliko stotina radnika. Najveća u Hrvatskoj je B2 Kapital. Ni za njih ni za ostale još nema rezultata poslovanja za prošlu godinu, ali 2017. im je bila impresivna. Ostvarili su sa 142 zaposlena prihod od 426 milijuna kuna i čistu dobit od 177,5 milijuna kuna. Impresivan je to rast i primjer kako se na ovom poslu zarađivalo. Kad su osnovani 2013. godine, imali su prihod od 22.000 kuna, a on je eksponencijalno bujao iz godine u godinu. Već 2016. su dosegli 355 milijuna kuna prihoda i 120,6 milijuna kuna dobiti. Posluju unutar više zemalja, sjedište im je u norveškom Oslu, ali su osnivači hrvatske podružnice registrirani u Luksemburgu.

EOS Matrix je druga po veličini, a njihovi vlasnici su u Njemačkoj. I oni su imali rast prihoda, da bi 2017. godine završili na 331 milijun kuna prihoda i 94 milijuna kuna čiste dobiti. Zanimljiv je i slogan na njihovoj stranici - "Svijet bez dugova". Svi ostali su manji, ali uglavnom profitabilni. Dobit za 2017. godinu nisu iskazali neki koji su kasnije ušli na tržište, poput poljskog Kredyt Inkaso. Ono što je još zajedničko je da uglavnom posluju u više zemalja, ali i da otkup potraživanja nije jedina djelatnost. Nude i druge usluge. Kome su točno banke i telekomi prodali dugove nemoguće je saznati jer svaka od njih to smatra poslovnom tajnom.



Jedna od onih za otkup potraživanja je i CEI Zagreb, koji je osnovala nizozemska Credit Express Grupa, a jedan direktor domaće tvrtke je i direktor tvrtke na Cipru. - CEI Zagreb nudi usluge naplate potraživanja (rana i kasna naplata), otkupa potraživanja, savjetovanja klijenata o unapređenju naplate potraživanja, nadgledanja dugovanja, sudske naplate potraživanja i pretrage podataka - navodi se tako na stranicama CEI-ja. Prima Collect je jedna od rjeđih tvrtki koje su osnovane hrvatskim kapitalom. Također ima širu lepezu usluga i dodatne tvrtke u grupi. APS Croatia je u vlasništvu tvrtke iz Češke, McGrath&Arthru; je u vlasništvu istoimene tvrtke iz Slovačke itd. No svakako je većina tih tvrtki osnovana s vrlo malim temeljnim kapitalom. Novac za otkup je uglavnom stizao od majki iz inozemstva, što također može i ne mora biti problematično. No ono na što je i Lalovac upozorio je da je bez pomoći institucija jako teško ispitati pravo podrijetlo novca i je li sve čisto. Otkup dugova i njihova naplata su legitiman posao, ali postoje rupe u regulaciji.

- HNB je regulirao da potrošači, kad banke prodaju dug trećim osobama, ne smiju doći u nepovoljniji položaj u odnosu na položaj koji su imali kod banke - odgovorili su nam tada iz HNB-a. Ali također napominju da oni nisu nadležni ni za ispitivanje podrijetla kapitala, niti za licenciranje, a ni za nadzor takvih tvrtki. Kažu i da ne mogu znati koliko je prodanih dugova uopće i naplaćeno, jer kad ga banka jednom proda, onda više nije u njihovoj nadležnosti. HNB je napomenuo da problem nereguliranosti tržišta nije specifičan u tom segmentu samo za Hrvatsku. Europska komisija je pripremila novu direktivu koja definira pravila, nadzor i odobrenja za rad za one koji otkupljuju dugove. Kad direktiva bude usvojena, ona će biti prenesena i u Hrvatsko zakonodavstvo. A to bi trebalo biti tek početkom 2021. godine. Iz HANFA-e, koja inače nadgleda slične institucije, primjerice osiguranja i investicijske fondove, pobrojili su svoje zakonske nadležnosti i koga po zakonu nadziru.

- Iz toga je vidljivo da HANFA nema zakonske ingerencije obavljati nadzor nad agencijama za naplatu potraživanja - zaključuju u odgovoru.

Pravobraniteljica upozorava: Te agencije nisu regulirane i to je veliki problem

Ministarstvo financija prošli je tjedan predložilo izmjene i dopune Zakona o porezu na dobit kojima se, između ostalog, nastoji smanjiti prodaju dugova agencijama za naplatu potraživanja. Iako dobrodošla, ova mjera ne može ni približno odgovoriti na probleme prezaduženih i dugotrajno blokiranih građana koji su izloženi neugodnostima zbog nedostatka regulacije rada ovih agencija, smatra Pučka pravobraniteljica.



Foto: Patrik Macek/PIXSELL

U srijedu su iz njenog ureda poslali priopćenje u kojem podsjećaju da je pravobraniteljica Vidović u više godišnjih izvješća davala preporuku Ministarstvu financija da izradi prijedlog zakona kojim će se regulirati poslovanje pravnih osoba specijaliziranih za otkup i naplatu potraživanja. No, kako ističu, preporuka još uvijek nije provedena pa se građani i dalje osjećaju nezaštićeno jer nedostatak standarda i pravila postupanja pri naplati dugovanja ugrožava njihova ljudska prava i tako ih čini dodatno ranjivima.

Upozoravaju i na sustav ovrha koji "djeluje kao začarani krug u kojem su dužnici paralizirani dugom iz kojeg ne mogu izaći, a vjerovnici ne uspijevaju naplatiti svoja potraživanja".

"Socijalna država, što po ustavnom uređenju Hrvatska i jest, trebala bi stvarati uvjete za dostojanstven život svih građana, a to u ovom slučaju podrazumijeva kreiranje ovršnog postupka koji će biti pravedan, brz, učinkovit i jeftin, osigurati procesnu ravnotežu stranaka i zaštititi dostojanstvo ovršenika. To je nužno i zbog vraćanja povjerenja građana u institucije čime bi se ojačala i svijest o financijskoj odgovornosti i obvezi vraćanja dugova.

Opravdana su stoga i velika očekivanja od Ministarstva pravosuđa i uprave po pitanju Ovršnog zakona, čije bi izmjene i dopune uskoro trebale biti u javnom savjetovanju, u koje će se prijedlozima i komentarima svakako uključiti i pravobraniteljica", navode u priopćenju.