

UTJERIVAČI U Hrvatskoj trenutno posluje 20 agencija

ŠTO RADITI KADA VAS NAZOVE TVRTKA ZA NAPLATU DUGOVA

Dužnike smiju zvati telefonom i slati im dopise, kućni posjeti su zabranjeni

PIŠE: SANJA KOVACS

Zbog dugova je krajem prošle godine, prema podacima FINE, u blokadi bilo 299.795 građana, čiji je ukupni dug iznosio 23,82 milijarde kuna, pa ne čudi da u Hrvatskoj trenutno posluje više od 20 agencija za naplatu dugova, za razliku od u listopada 2012. godine, kad ih je poslovalo osam.

Novac prije ovrhe

Ljudi obično za takve tvrtke, koje od dužnika pokušavaju izvući novac prije nego što dođe do ovrhe ili blokade, čuju tek kada ih netko od agenata kontaktira i zatraži, na primjer, plaćanje duga za nepodmireni telefonski račun.

- Radi se o agencijama koje u pravilu djeluju prema zakonu. One postupaju po ugovoru koje su sklopile s vjerovnikom, npr. Tele 2, B-net... Radi se o ustupanju tražbine.

Za to nije potreban nikakav pristanak dužnika, ali onaj koji ustupa taj dug ima obvezu o tome obavijestiti dužnika - objašnjava Darija Najev Jurač, savjetnica za opća prava potrošača Saveza udruga za zaštitu potrošača Hrvatske.

Agencija za naplatu, dakle, djeluje kao treća strana, odvojena od vjerovnika koji želi

300
tisuća

građana bilo je u blokadi krajem 2013.

20
agencija

za naplatu postoji u Hrvatskoj

8

ih je bilo prije godinu i pol

23,82
milijarde

kuna iznosio je ukupni dug blokiranih građana

naplatiti neplaćen dug.

Postoje dva osnovna oblika tvrtki koje djeluju na području naplate: prvi je agencija koju vjerovnik unajmi da u njegovo ime naplati dug i zarađuje na proviziji, a u drugoj

verziji agencija za naplatu otkupljuje dug, najčešće u umanjenom iznosu, i potom se naplaćuje od dužnika.

Sastanci uz dogovor

U osnovi, agencije za naplatu se služe pismenim dopisima za naplatu duga i telefonskim pozivima dužniku. Sastanci s dužnicima praksa su isključivo uz prethodni dogovor i uobičajeno je da se održavaju u prostorijama agencije. Kućni posjeti su zabranjeni, iako se u zemljama EU i to primjenjuje, ali samo uz prethodnu suglasnost dužnika.

- Agencije se, prema našim iskustvima s potrošačima koji nam se javljaju, koriste raznim sredstvima kako bi uspjele u naplati duga.

Sve počinje slanjem opomene, a nakon toga slanjem poruka, pozivima... U konačnici dolazi do sudskih postupaka. Upravo u tom njihovu ustajanju u naplati se zapravo krije i njihova uspješnost u realizaciji naplate duga - kaže Najev Jurač.

Iz Hrvatske udruge za zaštitu potrošača pitaju se kako je uopće moguće

da takve agencije raspolažu osobnim podacima dužnika.

- Svatko tko dobije obavijest od agencije za naplatu dugovanja treba takav slučaj prvo prijaviti Agenciji za zaštitu osobnih podataka da bi se provjerilo kako se došlo do osobnih podataka dužnika.

Pitam se tko je bankama ili teleoperaterima koji se služe uslugama takvih agencija dopustio da vaše podatke daju drugoj tvrtki? U svakom slučaju, smatram da bi svi svoja dugovanja trebali platiti onome kome su dužni, a ne posredniku - savjetuje Tomislav Lončar iz Hrvatske udruge za zaštitu potrošača.

Postoji li dug?

Iz Hrvatske udruge agencija za naplatu potraživanja, pak, objašnjavaju da je, u osnovi, stvar u sitnim slovima u ugovoru: dužnik je



a specijaliziranih za naplatu potraživanja



Agencije za naplatu potraživanja služe se dopisima i učestalim telefonskim pozivima na kućne, mobilne i poslovne brojeve, kao i slanjem SMS poruka

vjerovniku potpisao da ima pravo na korištenje njegovih osobnih podataka.

- Svaki dužnik potpisuje ugovor prema kojem dopušta kontakt u slučaju nepodmirenja dugova. U slučaju kada agencija za naplatu dugovanja preuzme obvezu naplate dugovanja na sebe ili dugotkup, automatski ima pravo korištenja osobnih podataka dužnika - pojasnio je Matija Arapović, predsjednik Hrvatske udruge agencija za naplatu potraživanja i direktor tvrtke za naplatu potraživanja Prima Solvent.

U svakom slučaju, dužnici bi, kad prime obavijest, trebali kontaktirati tvrtku čiji su dužnici i provjeriti jesu li zaista postupak naplate dugovanja prepustili posredničkoj agenciji.

Ako se nakon provjere dugovanje pokaže stvarnim, za dužnika je najbolje i najjeftinije da, ako je u financijskoj

Oni koji su imali iskustva s tim agencijama kažu da je najbolje što prije doći do bilo kakvog dogovora

mogućnosti, odmah nakon prvog dopisa podmiri dug ili predloži bilo kakav otplatni plan, jer iskustva govore da je nemoguće izbjeći plaćanje duga. Plaćanje na rate najčešći je kompromis.

Iako je izbjegavanje javljanja agencijama, naravno, moguće (dužnici navode da takve tvrtke uglavnom imaju određeni fondus telefonskih brojeva koji se izmjenjuju prilikom svakog poziva i nakon relativno kratkog vremena lako ih je raspoznati), preporučljivije je pokušati doći do neke vrste dogovora, jer će nakon određenog vremena i te agencije dužnika poslati na sud, što povlači dodatne troškove (uz zatezne kamate, koje se ionako dodaju dugu).

Namjena plaćanja

Premda vas agencije ne bi smjele uznemiravati, na internetskim forumima dužnici se žale kako su se susreli s vrlo neprofesionalnim agentima, koji ih zivkaju na posao, zovu obitelj, prijatelje i kolege kako bi došli do njihova broja, zovu kasno navečer ili naplaćuju "izmišljene" tarife.

- Ako vas iz agencije za naplatu potraživanja uznemiravaju i zovu u neprimjereno vrijeme zovite policiju.

Postoje pravila poslovne komunikacije kojih se treba držati.

Smatram da se takve stvari trebaju rješavati službenim dopisima, a ne zivkanjem na telefon - kaže Lončar.

U slučaju da dužnik tvrdi da je potraživanje već plaćeno, to mora dokazati bankovnim ispisom, gdje je jasno navedeno ime banke, datum i namjena plaćanja te broj računa. ●

Ako vas počnu maltretirati, zovite policiju

1. Sve počinje slanjem opomene, nakon toga slanjem poruka i telefonskim pozivima, a u konačnici dolazi do sudskih postupaka
2. Odmah nazvati Agenciju za zaštitu osobnih podataka kako bi provjerili na koji način su došli do vaših podataka
3. Dužnici bi nakon primitka obavijesti trebali kontaktirati tvrtku kojoj su dužni i provjeriti jesu li postupak naplate prepustili posredničkoj agenciji
4. Ako vas iz agencije za naplatu potraživanja uznemiravaju i zivkaju u neprimjereno vrijeme, zovite policiju, poručuju iz Hrvatske udruge za zaštitu potrošača
5. Agenti vam nesmiju dolaziti kući