MEHANIZMI PRISILNE NAPLATE PO LOŠIM KREDITIMA STANOVNIŠTVA NA PRIMJERU SG SPLITSKE BANKE D.D.

Tomić, Dora

Undergraduate thesis / Završni rad

2017

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **University of Split, Faculty of economics Split / Sveučilište u Splitu, Ekonomski fakultet**

Permanent link / Trajna poveznica: https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:124:297339

Rights / Prava: In copyright / Zaštićeno autorskim pravom.

Download date / Datum preuzimanja: **2024-03-28**

Repository / Repozitorij:

REFST - Repository of Economics faculty in Split

zir.nsk.hr

UNIVERSITY OF SPLIT

dabar
DIGITALNI AKADEMSKI ARHIVI I REPOZITORIJI

SVEUČILIŠTE U SPLITU

EKONOMSKI FAKULTET – SPLIT

ZAVRŠNI RAD

MEHANIZMI PRISILNE NAPLATE PO LOŠIM KREDITIMA STANOVNIŠTVA NA PRIMJERU SG SPLITSKE BANKE D.D.

Mentor: **Student:**

Izv.prof.dr.sc. Roberto Ercegovac **Dora Tomić**

Split, kolovoz, 2017.

SADRŽAJ:

1.UVOD 1
1.1.PROBLEMI ISTRAŽIVANJA 1
1.2.CILJEVI RADA 1
1.3.METODE RADA 1
1.4.STRUKTURA RADA 1
2.POJAM PRISILNE NAPLATE KREDITA 3
3.PROCEDURA PRISILNE NAPLATE KREDITA U SEKTORU STANOVNIŠTVA KOD SG SPLITSKE BANKE D.D. 5
3.1. Tekući račun 5
3.2. Revolving kreditna kartica 6
3.3.Kredit 7
3.3.1.Klijent ostvaruje primanja 7
3.3.2.Klijent ne ostvaruje primanja 8
3.3.3.Klijent preminuo 8
3.3.4.Restrukturiranje i Moratorij 8
3.3.5.Odluka o otkazivanju kredita 9
3.4.Naplata kredita: 12
3.5.GOTOVINSKI ILI OSTALI KREDITI KOJI NISU SOLEMNIZIRANI 19
3.6.STAMBENI ILI OSTALI KREDITI (UZ ZALOG ILI FIDUCIJU) KOJI SU SOLEMNIZIRANI 19
4.ZAKONODAVNI OKVIR PRIMJENJENIH MJERA 29
5.ANALIZA MORALNIH I POSLOVNIH ASPEKATA PRISILNE NAPLATE KREDITA: KRITIČKO PROMIŠLJANJE I PRIJEDLOG ALTERNATIVNIH RJEŠENJA 30
6.ZAKLJUČAK 31
LITERATURA 32
SAŽETAK 33
SUMMARY 34

1.UVOD

Prisilna naplata kredita je danas fenomen koji zaslužuje izričitu pažnju, ne samo građana nego i političara, državnih institucija i slično. Može se čak reći da je postala od tolike važnosti da su u njezino suzbijanje i smanjenje uključene državne institucije, političari te sami građani. Prisilna naplata kredita ili ovrha je oduzimanje dužnikove imovine radi prisilne naplate duga.

1.1.PROBLEMI ISTRAŽIVANJA

Referenti u većini slučajeva nisu spremni dati kompletnu strukturu informaciju o dugu (glavnica, redovna i zatezna kamata te troškovi), kao ni informaciju kada je dug nastao. U takvim situacijama dolazi do toga da potrošač/ klijent nije u mogućnosti provjeriti ili pak usporediti svoju evidenciju sa evidencijom vjerovnika. Takve situacije najučestalije su kod visokih dugova te dugih rokova otplate. Potrošači najčešće imaju određenih nesporazuma i problema sa vjerovnicima, kada žele utvrditi visine svojih dospjelih dugova, jer odnos prema takozvanim dužnicima i novim klijentima kojima se treba prodati novi „proizvod“ nije isti.

1.2.CILJEVI RADA

Kako bi se što bolje riješio problem samog istraživanja potrebno je postaviti odgovarajuće ciljeve. Stoga će se kao glavni cilj u ovom istraživanju postaviti potreba prisilne naplate te kako na jednostavniji način pristupiti klijentu/ potrošaču a da se u tom slučaju ne ošteti banka te ne dovede u velike gubitke.

1.3.METODE RADA

Analizom različitih izvora podataka, primjenom znanstvenih metoda i sintezom raznih saznanja na kraju rada doći će do zaključka koja rješenja treba uvažiti, a koja odbaciti. Kao i ona na koje treba obratiti više pozornosti nego na ostale. Primarni i sekundarni podaci koji su prihvaćeni tijekom provedenog kabinetskog istraživanja, također će biti jedni od ključnih elemenata u donošenju krajnjih odluka.

1.4.STRUKTURA RADA

Struktura završnog rada podijeljena je u pet dijelova. U prvom dijelu odnosno uvodu, opisana je definicija samog problema istraživanja. Potom su navedeni ciljevi istraživanja i znanstvene metode korištene pri oblikovanju ovog istraživanja te sama struktura rada.

Drugi dio ovog rada odnosi se na teorijski aspekt prisilne naplate kredita, kako se naplaćuju, faze prije pokretanje postupka i poslije, zbog čega dolazi do samo naplate, iz kojih razloga je

prisilna naplata. Nadalje, opisana je sama procedura prisilne naplate na primjeru Splitske banke, što je ujedno i tema ovog rada.

I zaključno su navedeni koji su problemi kod prisilne naplate i alternativni prijedlozi samog rješenja kod mehanizama prisilne naplate kreditima stanovništva.

2.POJAM PRISILNE NAPLATE KREDITA

Jedna od temeljnih zadaća banaka je odobravanje kredita fizičkim osobama ili pravim subjektima radi ulaganja i otvaranja novih radnih mjesta. Ovisno o pojedincima, neki će iskoristiti kredit na kupnju kuće, automobila dok će drugi, ipak ulagati u tvrtku/firmu ili otvaranje poslovnih prostora. Odobriti kredit nekome izgleda vrlo jednostavno, ali postoji tu mnogo rizika s koja se banka suočava jer ona nema neku stopostotnu sigurnost da će joj novac biti vraćen u dogovorenom rok. Kredit je dakle, pravni i ekonomski proces u kojem se banka obavezuje dati klijentu kredita određena sredstva na određeno vrijeme.[1] U kojem se klijent obavezuje plaćati obveze koje su ugovorene (kamatu) kao i odobreni iznos vratiti na vrijeme. Koje je naravno, definirano Ugovorom o kreditiranju. Ukoliko, klijent iz različitih razloga prestane otplaćivati ugovoreni kredit, banka ima pravo da se naplati putem prisilne naplate/ovrhe.

Drugim riječima, pojam prisilne naplate kredita je postupak u kojem se klijent nije pridržavao ugovorenih obveza te ukoliko banka ne želi doći do propasti mora se prisilno naplatiti.

Prisilna naplata sastoji se od radne upute, točnije dokumenta koji definira opseg rada, te osnovna načela i postupke rada Odjela prisilne naplate za građanstvo u poslovima naplate prije pravnih postupaka. [2] U radnoj uputi detaljno je opisan proces naplate po svim proizvodima klijenta koji se nalaze u skupinama ili tzv. portfeljima Odjela prisilne naplate za građanstvo (Hard naplata).

Proizvodi koji se naplaćuju od pravnih subjekata i/ili fizičkih osoba su krediti, tekući računi te revolving kreditne kartice.

Odjel prisilne naplate preuzima klijente iz Odjela primarne naplate za građanstvo (Soft naplata) tri puta mjesečno prema kriterijima dana kašnjenja u podmiri duga: relevantni dani kašnjenja 90 (devedeset) ili efektivni veći od 365 (tristo šezdeset(i)pet) ukoliko su relevantni veći od 0 (nula). Lista za ulaz u skupinu dobije od Odjela za izvještavanje i rezervacije, a voditelj Odjela prisilne naplate nasumice raspoređuje klijente referentima naplate vodeći

[1] Eraković A., Redovita i prisilna naplata potraživanja, RRiF, Zagreb, 1998.
[2] Radna uputa za postupke naplate u Odjelu prisilne naplate za građanstvo prije pravnih postupaka, dokument Splitske banke

računa da portfelji budu podjednake veličine i kvalitete. Referenti naplate u tom trenutku unose svoj cex2 (oznaka za referenta računa 2) u sustav.

Klijent izlazi iz skupine onog trenutka kada se naplati i skine cex, onog trenutka kad ga preuzme Služba kreditnih rizika za građanstvo te preuzme za restrukturiranje i unese svoju oznaku referenta računa te kad ga preuzme Odjel podrške vanjske naplate za građanstvo (Middle office) i unese svoj odgovarajući cex.

Prisilnom naplatom se najprije provjerava:

1. *dostupnost podataka o klijentu* - uvidom u zapise CPM aplikaciji dobije se informacija o dostupnosti klijenta te informacija o njegovom radnom statusu.
2. *račun klijenta* - kod ovog postupka, provjerava se da li postoje neki od proizvoda koji imaju zakašnjenje u plaćanju npr. tekući račun, revolving kreditna kartica te kredit te se također provjeravaju svi računi klijenta kako bi se automatski kompenzirala sredstva sa računa koji eventualno imaju pozitivan saldo.
3. ovršne isprave - provjerava se postojanje ovršne isprave putem Soft naplate, poslovnice ili elektronske arhive. Ukoliko poslovnica odgovori da ovršne isprave nema (izgubljena, nije nikad zaprimljena ili je nepravilno odrađena), sugerira se poslovnici da mailom prijavi događaj operativnog rizika i o tome obavijesti Operativne rizike i koordinatora za operativne rizike građana u Rizicima.
4. *prioritet naplate potraživanja u slučaju neurednosti po više proizvoda* (naplata potraživanja vrši se samom aktivacijom kolaterala koji je vezan za proizvod, a ukoliko se iz naplate može zatvoriti više proizvoda, provodi se tako da se prvo zatvaraju potraživanja sa slabijim instrumentima osiguranja) te
5. *proces naplate po računu* (tekući račun, revolving kreditna kartica te kredit).

3.PROCEDURA PRISILNE NAPLATE KREDITA U SEKTORU STANOVNIŠTVA KOD SG SPLITSKE BANKE d.d.

Kada govorimo o prisilnoj naplati kredita u sektoru stanovništva na primjeru Splitske banke moramo znati da su jedni od najbitnijih koraka provjera bitnih stavki, blokiranje te opomene po kreditima.

Govoreći o proizvodima koji se prisilno naplaćuju, važno je znati da su to:

3.1. Tekući račun

Kod tekućeg računa važno je provjeriti datum zadnjeg mjesečnog priliva i vrstu primanja. Proces naplate po tekućem računu obavlja se na način da se aktiviraju blokade, 06 Zabrana banke kroz sustav Delte čime se klijentu/ korisniku tekućeg računa onemogućava daljnje korištenje kartice i sredstava na njoj.

Također se obavlja provjera primanja na tekući račun koja mogu biti dostatna ili pak nedostatna. Ukoliko klijent ima primanja i procjeni se da su ona dostatna na naplatu, i dovoljna je samo 06 Blokada banke.

I ukoliko je klijent prestao primati plaću/druga primanja ili je procjena da je mjesečni priliv nedovoljan za naplatu u kratkom roku, provjeravaju se iduće stavke :

a. Postojanje i dostupnost ovršnih isprava kroz zapis u CPM-u, poslovnici ili arhivi; po primitku kopije zadužnice obavlja se registracija kod javnog bilježnika, te nakon primitka originala zadužnica se aktivira na FINU.

b. Istovremeno se traži informacija od poslodavcu putem slanja upita na HZMO.

Ukoliko klijent u zadanom roku podmiri dug, na FINU se šalje povlačenje zahtjeva za zapljenu računa. Ako se ipak sazna da je klijent promijenio poslodavca, a zadužnice nema ili nema efekta od zapljene računa putem FINA-e, aktivira se i Izjava o zapljeni na primanja (ukoliko ista postoji i nije već aktivirana od strane Primarne naplate). Ukoliko se imaju saznanja da je klijent prestao primati plaću/druga primanja, a nema zadužnicu, stavlja se na listu kandidata za slanje na Vanjsku naplatu u skladu s kriterijima.

Prije predaje tekućeg računa za pravne postupke potrebno je poslati treću opomenu – Opomena pred tužbu te je uručiti klijentu, čiji primitak klijent ovjerava potpisom na poštanskoj povratnici. Ukoliko se dobije odgovor od pošte da se klijent odselio ili je pak

nepoznat, potrebno je ishoditi potvrdu o prebivalištu od strane Ministarstva unutarnjih poslova.

NAPOMENA:

Opomene uručene prije Opomene pred tužbu su:

1. Opomena nakon 8 dana duga
2. Opomena nakon 23 dana duga

- I one spadaju u domenu Retaila i idu automatizmom za dug iznad 100,00 kuna.

Prije predaje tekućeg računa u Odjel podrške vanjske naplate za građanstvo potrebno je za klijenta dati nalog za gašenje svih dodatnih proizvoda i usluga (kartice, čekovi, usluge te trajne naloge, ugasiti dozvoljeno prekoračenje i mjesečne troškove vođenja računa/paketa).

No, ukoliko klijent ima otvorenih računa s pozitivnim stanjem prebaciti sredstva u korist tekućeg računa.

3.2. Revolving kreditna kartica

Otplata revolving kreditne kartice vezana je za tekući račun, pa se sve radnje naplate po tekućem računu odnose i na revolving kredit. Ovdje je specifično što se kod revolvinga provjerava status kartice koje može biti: blokirana/ugašena. Opomene kod revolving kartica idu automatizmom 15-ti,30-ti i 65-ti dan od dospjelog duga iznad 100,00 kuna, te i one također spadaju u Retail domenu.

Onda kada je kartica ugašena, nalaže se da se revolving račun stavi u dospijeće. Nalog se može naložiti u dva slučaja, a to su:

a. Nalog da se otplati plan revolvinga stavi u 100% što se obavlja krajem mjeseca, da bi sistem 20-tog idućeg mjeseca dug stavio u dospijeće. Referent ukida slanje izvoda klijentu u aplikaciji Izvodi (profil izvoda na račun revolvinga 555 promijeniti u „neaktivan“) nego ga se ručno obavještava o dospjelosti duga na računu za revolving putem Opomene pred utuženje. Ukoliko je na nedospjelom dugu ostao mali iznos kamate, referent daje nalog da se iznos prenese na tekući račun.

b. Nalog za prijenos duga po revolving računu na tekući račun i zatvaranje revolving kredita, čime sve daljnje radnje uključujući i Opomenu pred utuženje, idu preko tekućeg računa.

3.3.Kredit

Kada se radi o *kreditu* tada se provjerava datum zadnjeg mjesečnog priliva, vrsta primanja, zapis u CPM-u o aktivaciji AZ na plaću od strane Soft naplate te način naplate rate kredita (AZ, uplata gotovinom ili trajnim nalogom). Ukoliko klijent ima otvoreni tekući račun, aktivira se blokada 06 Zabrana banke čime se onemogućava daljnje korištenje kartice i/ili drugih sredstava plaćanja dok se ne podmiri kredit. Ukoliko je potrebno slati opomene, moramo znati da opomene po kreditima idu automatizmom za dug preko 30.000 (trideset tisuća) kuna u periodima kašnjenja 15, 35, 55 i 95 dana. Kada govorimo o opomenama, važno je znati da se najviše mogu poslati 4 (četiri) puta, te da spadaju u domenu Retaila.

Što se tiče opomena po osiguranim kreditima, tu je bitno da oni idu sukladno ugovorima koje Banka (u ovom slučaju SB) ima sa Osiguranjem, ovdje je malo drugačije jer nakon prve opomena odmah slijedi utuženje.

3.3.1.Klijent ostvaruje primanja

Ukoliko klijent ima primanja ali otplata kredita se ne provodi putem zapljene na primanja, <u>*odmah se*</u> šalje dopis (administrativna zabrana) na adresu klijentovog poslodavca i prilaže kopija *Izjave o zapljeni na primanja.* Ukoliko se otplata kredita provodi putem zapljene na primanja, ali u nedovoljnom iznosu, odmah se šalje dopis (administrativna zabrana) na adresu poslodavca od klijenta o izmijenjenom iznosu. – *Izmjena izjave o zapljeni na primanja na dospjelo dugovanje*. Nakon što se podmire dospjela dugovanja aktivira se *Izmjena izjave o zapljeni na primanja na redovne rate*. Ukoliko se ustanovi prilikom obrade kredita da se te osobe već nalaze u portfelju *Odjela prisilne naplate* kod drugog referenta , voditelj odjela već radi internu preraspodjelu, s ciljem da isti referent vodi sve povezane osobe.

3.3.2.Klijent ne ostvaruje primanja

Ukoliko nemamo saznanja o primanjima klijenta (u SGSB ili drugdje) provjerava se postojanje i dostupnost ovršnih isprava. Po primitku ovršne isprave koje se prema potrebi prethodno registrira kod Javnog bilježnika, aktivira se *zadužnica na FINA-u*. ukoliko nemamo informacije o poslodavcu klijenta, šalje se *upit na HZMO*. Jednake aktivnosti ponavljaju se i za sve druge sudionike u kreditu, a prema procjeni situacije, te saznanjima o kvaliteti poslodavaca (ukoliko je poslodavac kvalitetna tvrtka ili državno poduzeće) i iznosu duga (npr. ukoliko je dug veći od jedne rate) aktiviraju se i ovršne isprave na plaću i račune sudionika. Ukoliko je ustanovljeno da je dužnik regulirao dug i da nema zakonske osnove za ovrhu primanja drugih sudionika ili je prestala potreba aktiviranja izjave o zapljeni primanja na druge sudionike, šalje se *Deaktivacija izjave o zapljeni na primanja*. Ako pak ustanovimo promjenu poslodavca od strane klijenta (sudionika kredita), aktivira se *Izjava o zapljeni na primanja* na novog poslodavca.

3.3.3.Klijent preminuo

Ukoliko je klijent preminuo, nakon što je utvrđeno postojanje police osiguranja života koja je u svojstvu kolaterala u kreditu, klijenta preuzima Odjel podrške vanjske naplate za građanstvo radi ishođenja daljnje dokumentacije i postupaka naplate od Osiguranja.

3.3.4.Restrukturiranje i Moratorij

Restrukturiranje se uglavnom razmatra ukoliko:

a. je aktivirana administrativna zabrana. – Restrukturiranje dugovanja.
b. Ukoliko je klijent preminuo, a nasljednik/nasljednici izaberu opciju preuzimanja duga uz otplatu putem novog otplatnog plana.

Moratorij se razmatra slučajevima kad klijent:

a. Ostane bez posla
b. Ima veliko smanjenje primanja
c. Prima porodiljnu naknadu
d. Čeka mirovinu
e. Boravi na dugom bolovanju i slično.

3.3.5.Odluka o otkazivanju kredita

Ukoliko je rezultat naplate nezadovoljavajući, kredit se otkazuje. Prije otkazivanja ugovora o kreditu može se poslati opomena pred otkaz kredita. Kredit se otkazuje u skladu s uvjetima Ugovora, te se priprema za predaju u *Odjel podrške vanjske naplate za građanstvo*. U ovoj radnji u Splitskoj banci koriste se još i idući prilozi : opomena pred otkaz Ugovora o kreditu EUR, otkaz Ugovora o kreditu EUR, ugovorne odredbe o načinu otkazivanja Ugovora o kreditu, otkaz ugovora o kreditu putem JB, Zahtjev za dostavu priopćenja o otkazu Ugovora putem JB, nalog za plaćanje računa i knjiženja sudskog troška te zahtjev MUP-u o prebivalištu dužnika.

Ukoliko posjedujemo policu osiguranja koja je vezana za kredit i koju možemo naplatiti, prije nego što se kredit stavi u dospijeće Odjel prisilne naplate poduzima akcije za naplatu.

1. *Kolateral vinkulirana polica životnog osiguranja sa otkupnom vrijednošću u momentu realizacije kredita* – od osiguranja se odmah traži naplata police.
2. *Kolateral vinkulirana polica životnog osiguranja* – traži se od osiguranja status police, te se:
   a. Ako je polica stornirana, a ima otkupnu vrijednost, daje nalog osiguranju za isplatu u korist kredita
   b. Ukoliko je polica osiguranja aktivna, a iznos otkupne vrijednosti je dovoljan za zatvaranje kredita u cijelosti, daje se nalog osiguranju za isplatu u korist kredita.

   Napomena: s obzirom na individualnost slučajeva naplate iz police osiguranja života, preporuka je da se prvo provjeri imamo li suglasnost korisnika kredita za takvu naplatu. Također treba razmotriti eventualnu isplativost naplate obzirom na iznos otkupne vrijednosti i dugotrajnost/kompliciranost postupka naplate.

Kolateral polica osiguranja kredita

U slučaju *kredita reosiguranog kod osiguravajuće kuće*, referent naplate obavlja redoviti postupak naplate (provjera računa klijenta, provjera radnog statusa klijenta i sudužnika u HZMO-u, provjera ovršnih isprava i aktiviranje ovršnih isprava na primanja kod poslodavca i/ili na račune u FINA-u, otkazivanje kredita). Ukoliko se ni jedan od redovitih pokušaja naplate ne pokaže uspješnim, nakon što se pregleda ima li klijent drugih neurednih proizvoda

(tekući račun, revolving kreditnu karticu) i nakon što se aktiviraju svi instrumenti naplate, kreditni predmet se kompletira izvornim dokumentima naplate (dopisi, povratnice), te naručuje izvorni kreditni predmet iz Arhive koji zaprima *Odjel podrške vanjske naplate za građanstvo* obučen za rad s osiguravajućim društvima u skladu s potpisanim ugovorima. Na osnovi kvalitetne kreditne mape, referent naplate obučen za rad s osiguravajućim društvima utvrđuje ide li u naplatu prema Osiguranju, te ako preuzima predmet unosi svoj cex. Naplata od osiguranja obavlja se u što kraćem roku i za to vrijeme drugi proizvodi klijenta su pod kontrolom i u domeni referenta koji je unio svoj cex. Ako nakon naplate od Osiguranja ostane duga po kreditu ili po nekom drugom proizvodu klijent se vraća u Hard naplatu na prvobitni cex.

Ukoliko osiguranje odbije platiti kredit, original fajla se vraća u Arhivu, a knjižnica vozila u poslovnicu. Klijent se tada naplaćuje redovnim putem s tim što treba provjeriti ispravnost uručenja otkaza o kreditu prije nego se pošalje u pravnu naplatu.

Kolateral depozit

Nakon što Odjel prisilne naplate otkaže ugovor o kreditu i putem Kreditne administracije organizira stavljanje kredita u dospijeće, šalje Poslovnici (na znanje Kreditnoj administraciji) nalog za raskidanje depozita i za podmiru kredita. Kolateral depozit može se raskinuti i upotrijebiti za podmiru dospjelog duga po kreditu i prije otkazivanja kredita, ali samo u izuzetnim slučajevima kada takav čin u potpunosti regulira daljnju otplatu kredita. Odobrenje potpisuje direktor Odjela.

- *Prisilna naplata nakon smrti korisnika kredita*

Saznajemo da je dužnik-klijent preminuo, istom se dodjeljuje cex i postavlja oznaka 04-blokada klijent preminuo. Od Matičnog ureda pismenim putem se traži da dostavi smrtni list Prilog 19- *Zahtjev za Smrtni list*. Po primitku smrtnog lista šalje se upit nadležnom Općinskom sudu za rješenje o nasljeđivanju prilog 20 - *Rješenje o nasljeđivanju*, a sa svrhom da se dođe do imena nasljednika, te se isti obavještavaju o dospjelom dugu koji je ostao iza pokojnika.

Uvidom u račune klijenta provjerava se ima li sredstva na računima. Nakon dostave rješenja o nasljeđivanju, ukoliko ima sredstva radi se prijeboj – kompenzacija, te se nasljednicima šalje obavijest o prijeboju. Nakon smrti klijenta ne smiju se provoditi ovrhe na zatečenim sredstvima budući da su ona predmet ostavinske rasprave. Ukoliko po klijentu postoji blokada

03- blokada građani, mailom se obavještava Služba blokada da je klijent preminuo, te da se ta blokada briše.

- *Naplata tekućeg računa*

Nasljednicima navedenim u rješenju o nasljeđivanju šalje se opomena pred utuženje Prilog 21 – opomena pred utuženje. Ukoliko su navedene adrese, opomena se šalje i onim nasljednicima koji su se prihvatili nasljedstva i dalje ga ustupili (postupak je isti za revolving kredit i kredit). Prije predaje tekućeg računa u Odjel podrške vanjske naplate za građanstvo šalje se upit mailom u nadležnu poslovnicu za dostavu Ugovora o otvaranju tekućeg računa. Ako ugovora nema (npr. Nije postojao u dosadašnjem obliku) nasljednici se mogu utužiti na osnovu izvoda iz poslovnih knjiga. Ukoliko se dugovanje ne podmiri, dug po tekućem računu se predaje na daljnju obradu u Odjel podrške vanjske naplate za građanstvo.

- *Naplata revolving kredita*

Nasljednicima navedenim u rješenju o nasljeđivanju, kao i onima koji su ustupili nasljeđe, šalje se opomena na dospio dug prilog 22 – opomena za dospjeli dug po revolvingu. Ako se dug ne podmiri u roku navedenom u opomeni, revolving kredit se stavlja u dospijeće redovnim putem ili se daje nalog Odjel podrške vanjske naplate za građanstvo za prijenos duga na teret tekućeg računa klijenta (uputa Odjela prisilne naplate). Nakon stavljanja revolvinga u dospijeće redovnim putem, na nedospjeloj glavnici ostane dug po kamati koja se nalogom prenese na teret tekućeg računa klijenta. Tada se nasljednicima šalje opomena pred utuženje za revolving kredit prilog 23 – opomena pred utuženje za revolving. Ukoliko ne dođe do podmire dugovanja, dug po revolving kreditu predaje se u Odjel podrške vanjske naplate za građanstvo na daljnju obradu.

- *Naplata duga po karticama koje imaju osiguranje (revolving kredit i kredit po tekućem računu)*

U slučaju smrti klijenta koji je imao obveze po karticama, potrebno je provjeriti da li je klijent imao paket koji je sadržavao osiguranje paketa. Taj podatak traži se od Fortiusa d.o.o. kojem se mail-om dostavljaju osnovni podaci o klijentu (datum, smrt, ime i prezime klijenta, adresa, broj kartice). Ukoliko nam Fortius d.o.o. potvrdi postojanje osiguranja, mailom

obavještavamo matičnu poslovnicu koja preuzima daljnju komunikaciju sa Fortius d.o.o. i nasljednicima.

3.4.Naplata kredita:

a. Kredit sa sudionicima

Ukoliko po kreditu ima sudionika (sudužnici ili jamci) njih se tereti sukladno proceduri Odjela prisilne naplate. Ako banka ne može naplatiti svoje potraživanje, šalje se otkaz Ugovora o kreditu sudionicima prilog 24- Otkaz. Nasljednicima, ako nisu i sudionici, šalje se obavijest o postojanju duga koji su naslijedili prilog 25- Obavijest o dugu nasljednicima. U dopisu je naznačeno da ukoliko ne preuzmu servisiranje kredita navedeni plasman će banka otkazati. Kako sudužnik odgovara jednako kao i dužnik, sudužnik mora zaprimiti otkaz ugovora. Ukoliko ne zaprimi otkaz ugovora o kreditu poslan sa primkom-povratnicom, isti se šalje putem HP Expressa, a ako ni to uručenje ne uspije, otkaza ugovora o kreditu šalje se preko javnog bilježnika. Ako se po zaprimi otkaza i protekom otkaznog roka navedenog u Ugovoru o kreditu dospjeli dug ne podmiri, nedospjeli dio kredita se pretvara u dospjelu obvezu, te se šalje opomena pred utuženje prilog 26- Opomena pred utuženje po kreditu kako sudionicima tako i nasljednicima. Ukoliko ne uslijede uplate, dug po kreditu se predaje u Odjel podrške vanjske naplate za građanstvo na daljnju obradu.

b. Kredit bez sudionika

Ukoliko nema sudionika u kreditu, a kredit je u dugu i ne plaća se, obavijest o postojanju duga se šalje nasljednicima. Poželjno je da su obavijesti zaprimljeni od strane nasljednika. Ako nasljednici ne plate dospjeli dug u otkaznom roku, kredit se stavlja u dospijeće, šalje se opomena pred utuženje te se kredit predaje u Odjel podrške vanjske naplate za građanstvo.

NAPOMENA:

Zbog specifičnosti stambenih kredita (hipoteka kao instrument osiguranja, sudužnika i sl.) obavezno treba poslati sudionicima opomenu pred otkaz ugovora o kreditu prilog 27 – *Opomena pred otkaz ugovora*. Ukoliko nema reakcije sudionika, šalje se otkaz ugovora. Vodi

se briga da sudionik zaprimi otkaz ugovora, što se osigurava na način da sudionik potpiše povratnicu, te se po isteku otkaznog roka kredit stavlja u dospijeće. Nasljednicima se šalje obavijest o dugu. Ako su u Rješenju o nasljeđivanju nasljednici i malodobna djeca, tada se šalje opomena zakonskom zastupniku sa napomenom da je za malodobnog nasljednika prilog 28 – *Opomena pred utuženje nasljednicima malodobnoj djeci*.

Ako je nasljednik i zakonski zastupnik malodobnog djeteta opomena se šalje nasljedniku, te se u tekstu navede da je isti i zakonski zastupnik malodobnog djeteta. Ukoliko je nasljednik, po pravomoćnom rješenju o nasljeđivanju grad ili općina, istima se šalje obavijest o stanju duga prilog 29 - *Obavijest o stanju duga općinama i gradovima*.

Postoje situacije kada se od općinskog suda dobije odgovor da ostavinski postupak nije pokrenut. U tom slučaju šalje se upit nadležnom matičnom uredu da se utvrdi kojem sudu je poslana smrtovnica prilog 30 – *Smrtovnica*. Ako se dobije odgovor da smrtovnica nije sastavljena, banka ima pravo zatražiti sastavljanje iste radi pokretanja ostavinskog postupka. Za sve proizvode sudionik, nasljednici ili treće osobe mogu tražiti preuzimanje duga. U slučajevima kada je iza pokojnika obustavljen ostavinski postupak, dakle nema nasljednika, što se dokazuje pravomoćnim sudskim rješenjem, kao ni sudionika po kreditu, dugovi se otpisuju.

<u>Radnje u svrhu naplate sa prilozima</u>

a. *Prijeboj (kompenzacija)*

Ukoliko postoje sredstva na drugom računu/računima klijenta, daje se nalog za prijeboj duga i o tome obavještava klijenta.

Prilog: 1. Pravila o obavještavanju klijenta za prijeboj
Prilog: 2. obavijest/izjava o prijeboju

b. *Blokada 06 Zabrana banke*

Ukoliko postoje sredstva na drugom računu/računima klijenta, daje se nalog za prijeboj duga i o tome obavještava klijenta.

Prilog: 1. Pravila o obavještavanju klijenta za prijeboj

Prilog: 2. obavijest/izjava o prijeboju

Koristi se privremeno kako bi onemogućili dužniku korištenje sredstava s drugih računa prije nego se kompenzira dug, te privremeno onemogućava klijentu korištenje kartice. Blokadu 06 unose ovlašteni djelatnici naplate kroz program Delta portal.

c. *Zadužnica na FINA-u*

Naručuje se original *Zadužnica/Izjava o zapljeni* iz poslovnice ili arhive ili iz Soft naplate. Popunja se Zahtjev za upis zadužnice u Registar zadužnica i bjanko zadužnica za zadužnice koje su izdane i potvrđene prije stupanja na snagu (15.10.2012) novog Ovršnog zakona (NN 112/12) i uz zahtjev se priloži kopija *Zadužnice/Izjave o zapljeni* koja je dostupna u skrenu predmeta ili se zatraži kopija od poslovnice ukoliko je riječ o tekućem računu i/ili revolving kartici. Javnom bilježniku koja je izvršio ovjeru izjave preporučenom poštom šalje se zahtjev za upis zajedno s kopijom izjave.

NAPOMENA:

Pod točkom 6. u zahtjevu za upis zaokružuje se da NE želimo potvrdu o izvršenom upisu jer se ista naplaćuje.

Prilog: 3a) Zahtjev za upis zadužnice u registar

Primitkom povratnice o slanju zahtjeva javnom bilježniku smatra se da je izvršen upis u Registar (eventualno kontaktirati javnog bilježnika da li je uredno izvršio upis u Registar), te se ispisuje *Zahtjev za zapljenu računa* i uz zahtjev se priloži *Izjava o zapljeni*, te se potom sve odlaže na predviđeno mjesto u internoj pošti Službe gdje se to upisuje u knjigu. Svako jutro dostavljač nosi aktivacije zadužnica na protokol FINA-e gdje se potvrđuje primitak. Zahtjev mora imati dva potpisa od kojih je lijevi kontrolni potpis, a obavezna je kontrola za ima dužnika. OIB, valuta kredita, broj OV-, poziv na broj za uplatu. Zahtjev se ispisuje u kopiji koja se evidentira u Excel tablicu i arhivira po rednom broju.

Prilog: 3b) Zahtjev za zapljenu računa

Ukoliko prestane potreba za zapljenu računa ispisuje se Storno zahtjeva za zapljenu računa i traži povrat Zadužnice (izjave o zapljeni računa)

Prilog: 4) Storno zahtjeva za zapljenu računa

NAPOMENA: Ukoliko je klijent blokiran u FINA-i od drugog pravnog subjekta, a želimo zbog ovrhe, otpisa, preuzimanja duga, uplate ili nekog drugog razloga podmiriti kredit tj. prekoračenje po tekućem računu ili revolving kreditu, potrebno je dati otvoriti računovodstveni račun putem kojeg se rade knjiženja kako bi se provele navedene transakcije uplate.

d. Upit na HZMO

Ispisuje se zahtjev za davanje podataka i prilaže izvod iz poslovnih knjiga sa ciljem da se dobije podatak gdje dužnik ostvaruje primanja.

Prilog: 5) zahtjev za davanje podataka HZMO

Prilog: 17) Izvod iz poslovnih knjiga

e. Izjava o zapljeni na primanja

Ispisuje se aktiviranje *Izjave o zapljeni na plaću/mirovinu* i šalje na adresu poslodavca/mirovinskog zavoda za dužnika i sve ostale sudionike kredita sukladno potrebama. Aktiviranje zapljene na primanja može se provoditi na:

1. *Ratu kredita*
2. *Na ratu plus dospjelo dugovanje*
3. *Na cjelokupno dospjelo dugovanje*
4. *Na iznos prema potrebi*

U slučaju promjene duga šalje se *Izmjena aktiviranja zapljene na primanja na dospjelo dugovanje ili izmjena aktiviranja zapljene na primanja za redovne rate*, u slučaju povlačenja zapljene za jamce/sudužnike ili u slučaju potpunog podmirenja duga šalje se Deaktivacija zapljene na primanja. *Deaktivacija zapljene na primanja* šalje se i u slučaju kada su potraživanja temeljem ugovora o kreditu prešla na osiguravatelja (osiguravajuću kuću) koja ima regresno pravo po kreditu jer je banci isplatila kredit.

Prilog: 6) aktiviranje izjave o zapljenu na primanja

Prilog: 7a) izmjena izjave o zapljeni na primanja na dospjelo dugovanje

Prilog: 7b) izmjena izjave o zapljeni na primanja za redovne rate

Prilog: 8) deaktiviranje izjave o zapljeni na primanja

f. Vanjska naplata

Tijekom mjeseca vrši se procjena ispunjenja uvjeta kako bi se klijent predao na *Vanjsku naplat*u. Kriterije za slanje na vanjsku naplatu određeni su posebnom odlukom prilog 18 - *Odluka o vanjskoj naplati* i u skladu s Procedurom za naplatu potraživanja putem specijalnih agencija za naplatu. Prije slanja duga na *Vanjsku naplatu* potrebno je dati ugasiti paket po tekućem računu i troškove vođenja računa. Takvi klijenti evidentiraju se na zajedničkim listama. Lista se provjerava krajem mjeseca, zaprima u Odjel podrške vanjske naplate za građane i tamo dodjeljuje poseban CEX2 da bi se nakon toga proslijedila *Vanjskoj naplati*.

g. Slanje treće opomene pred tužbu

Slanje 3. opomene (pred tužbu) je slanje opomene za dug po tekućem računu koja se šalje s povratnicom.

Prilog: 9. opomena pred utuženje zbog nedozvoljenog prekoračenja po tekućem računu

h. Slanje opomena pred utuženje za dug po Revolving kreditu

Nakon dospjelosti duga po računu revolving kredita (kartice), obavještava se klijenta o dospjelom dugu i šalje se opomena pred tužbu.

Prilog: 10. opomena pred utuženje za revolving kredit

i. Predlaganje restrukturiranja ili/i moratorija

Restrukturiranjem se redefiniraju uvjeti otplate duga (kredita, tekući račun, revolving kartica). Ukoliko se procjeni da restrukturiranjem ima smisla, klijent treba dostaviti slijedeću dokumentaciju:

a. Pisani zahtjev (u kojem navodi razloge neurednosti i obavezno treba navesti kontakt telefona)
b. HROK (kreditno izvješće) za dužnika i ostale sudionike kredita (moguće otvoriti u bilo kojoj poslovnici banke)
c. dvije zadnje platne liste/odreska od mirovine
d. Ukoliko je netko od sudionika kredita nezaposlen, potvrdu s HZMO ili kopiju radne knjižice
e. Potvrdu od iznosu otkupne vrijednosti police životnog osiguranja (ukoliko posjeduje policu koja je vezana za kredit)

Moratorij se predlaže u slučajevima privremene insolventnosti, na 6 (bez plaćanja kamata) ili 12 mjeseci uz plaćanje kamate tijekom početka.

Prilog: 11. restrukturiranje dugovanja – pismena obavijest klijentu

j. Otkazivanje ugovora

Otkazivanje ugovora se radi pismenim putem za sve sudionike u kreditu i predstavlja pravni akt, te se pismo otkaza šalje tek onda kada se definitivno odluči otkazati kredit. Nakon proteka otkaznog roka iz ugovora, referent računa 2 koji je otkazao kredit unosi podatke o kreditu na tablicu za stavljanje u dospijeće i tablicu zajedno za zahtjevom dostavlja u kreditnu administraciju. Zahtjevi se prikupljaju i šalju dva puta mjesečno, te nakon stavljanja u dospijeće i naplate kolateralnog depozita ukoliko postoji, klijent se predaje u Odjelu podrške vanjske naplate za građane.

Od otkaza ugovora se može odustati:

a. Ako klijent u otkaznom roku uplati dospjeli dug
b. Ako klijent u otkaznom roku smanji dospjeli dug na iznos ispod dva anuiteta (nemamo ugovornu osnovu za otkaz)
c. Ako se klijent prihvati za restrukturiranje, a kredit u Delti još nije stavljen u dospijeće (odustajanje od otkaza definirat će se aneksom ili novim ugovorom)
d. U nekim izvanrednim slučajevima (samo ako kredit nije stavljen u dospijeće u Delti). Sve izvanredne slučajeve odobrava voditelj službe, a klijenta se pismeno obavještava o odustajanju od otkaza kredita.

Otkazivanje ugovora pismenim putem potrebno je dostavljati obavezno uz primku povratnicu gdje dužnik potpisuje primitak.

Za ugovore o kreditu gdje postoji ugovorna odredba o neposrednom uručenju/dostavi otkaza ugovora o kreditu korisniku kredita, pokušat će se dostava na slijedeći način:

1. *Na adresu naznačenu u ugovoru*
   Ukoliko se pošiljka vrati, postoje opcije:

a. Obaviješten nije preuzeo/tražio – pokušati ponovnu dostavu otkaza putem HP Expressa u popodnevnim satima
b. Ako ne zaprimi poštu niti u popodnevnim satima, treba pokušati izvršiti dostavu na radno mjesto (ako je zaposlen).
   NAPOMENA: otkaz je valjan isključivo u slučaju ako ga zaprimi i potpiše korisnik kredita – ne osoba na protokolu ovlaštena za zaprimanje pismena kod poslodavca
c. Ako ne radi ili je u mirovini – provjeriti adresu na popisu birača – ako se razliku od one na Ugovoru – poslati preporukom pa preko HP ex na adresu sa popisa birača
d. Ako je sve prošlo bez uspjeha – zatražiti MUP adresu i ako je ista kao što se već pokušavalo – odmah dostava otkaza putem javnog bilježnika. Ako je MUP dao neku novu adresu – ispočetka sve (preporuka, HP ex) pa ako se ne zaprimi – javni bilježnik će pokušati uručiti izravnom dostavom izlaskom na MUP adresu.

2. *Otputovao* – pričekati 10-ak dana pa ponoviti preporukom na istu adresu. Pokušati preko poslodavca ako radi. Ako ne uspije sve isto kao pod 1.
3. *Odselio* – provjeriti popis birača, pa pokušati uručiti (preporuka, HP ex) ako je adresa drugačija nego na ugovoru. Pokušati preko poslodavca ako radi. Ako je adresa na popisu ista kao u ugovoru a poruka je odselio – zatražiti od MUP-a podatke o adresi pa sve isti kao pod brojem 1. [3]

[3] https://www.splitskabanka.hr/

3.5.GOTOVINSKI ILI OSTALI KREDITI KOJI NISU SOLEMNIZIRANI

O ne uručenju treba staviti zabilješku u CPM jer u slučaju da se pokrene prijedlog za ovrhu i dužnik prigovori kako nije zaprimio otkaz, sudovi mogu konzervativno tumačiti odredbe ugovora o otkazu u korist dužnika. Nakon otkaznog roka kredit treba staviti u dospijeće u sustavu.

3.6.STAMBENI ILI OSTALI KREDITI (UZ ZALOG ILI FIDUCIJU) KOJI SU SOLEMNIZIRANI

Ukoliko uručenje poštom i HP Expressom nije uspjelo (opciju uručenja kod poslodavca ovdje izbjegavati) treba ići u dostavu otkaza putem javnog bilježnika koji je solemnizirao Ugovor izravnom dostavom izlaskom na adresu korisnika kredita.

Ako i nakon javno bilježničke dostave otkaz ne bude uručen, predmet predati vanjskom odvjetničkom uredu Hanžeković, koji će istog realizirati u posebnom sudskom postupku, sukladno stavu iznesenom na sastanku od 01.02.2013. [4]

Kredit se ne stavlja u dospijeće dok se ne dobije uputa od Odvjetnika.

Kod ugovora koji nemaju obavezu uručenja i ovjere primitka otkaza od strane dužnika, dovoljan je jedan pokušaj pismenog otkaza uz povratnicu na zadnju poznatu adresu banci.

Prilog: 12a) opomena pred otkaz ugovora o kreditu

12b) otkaz ugovora o kreditu EUR

Prilog: 13) ugovorne odredbe o načinu otkazivanja ugovora o kreditu

Prilog: 14a) otkaz ugovora o kreditu putem JB

14b) zahtjev za dostavu priopćenja o otkazu ugovora putem JB

Prilog: 15) nalog za praćenje JB pristojbi i knjiženje sudskog troška

Prilog: 16) zahtjev MUP-u o prebivalištu dužnika

k. Sugeriranje prijave Operativnog rizika

---

[4] Radna uputa za postupke naplate u Odjelu prisilne naplate za građanstvo prije pravnih postupaka, dokumenti iz Splitske banke

Referenti naplate direktno mailom daju sugestiju poslovnicama da gubitak dokumenta prijave u operativne rizike.

1. Referent naplate dozna od poslovnice da ne postoji ovršne isprava/drugi obavezni dokument, a koji događaj je događaj koji treba prijaviti u operativne rizike.
2. Pošalje mail u poslovnicu gdje sugerira prijavu u operativne rizike i traži od poslovnice info o ID broju prijave.

Šalje se na adrese:

To: osobu koja je napisala da nema traženog dokumenta, voditelj poslovnice, korespondenta za operativne rizike

Cca: OpRisk: xxx xxxxx (koordinator za prijavu u Odjelu naplate); xxx xxxxx (voditelj odjela)

3. Prilikom unosa u CPM da je zaprimio obavijest da poslovnica nema dokument, doda i rečenicu u stilu „*upućeni da događaj prijave u OP Rizike*“

OSTALI POSTUPCI

KALENDAR ULAZA I IZLAZA KLIJENATA IZ PORTFELJA ADMINISTRATIVNE NAPLATE

Ulaz klijenata u portfelj Administrativne naplate provodi se dekadno (prije dospijeća rate kredita 10.tog, prije dospijeća troškova po kreditnoj kartici 20.tog i na kraju mjeseca) u skladu s kriterijima na ulaz. Voditelj/zamjenik odjela raspoređuje klijente referentima naplate.

Izlaz klijenata koji su podmirili dug radi se dekadno i to prije ulaza. Izlaz u Odjel podrške vanjske naplate građana radi se dnevno, za EOS na kraju mjeseca. Izlaz u restrukturiranje radi se dnevno.

NAČIN UPISIVANJA KOMENTARA U CPM I VOĐENJE KALENDARA

Svaka promjena u CPM-u se evidentira kao komentar. Radnje se po svakom pojedinačnom proizvodu upisuju odabirom :

a. Vrsta proizvoda (tekući račun, kredit, revolving kartica)

b. Odgovor (radnja koja se poduzima)
c. Broj računa
d. Kratki komentar napravljene radnje (poslan upit na HZMO, dostavljena izjava..)

Na kraju se u dodane informacije upisuje kratki komentar po klijentu, objedinjen za sve proizvode. Komentar o aktiviranju zadužnice na FINA-u obavezno mora sadržavati svojstvo sudionika (dužnik, sudužnik, jamac) ime sudionika, broj OV i iznos. Preporučena maksimalna starost komentara u Službi interne naplate je 6 mjeseci. Planiranje budućih radnji se evidentira u Outlook kalendaru kako bi se mogao ostvariti kvalitetan follow up određenih radnji.

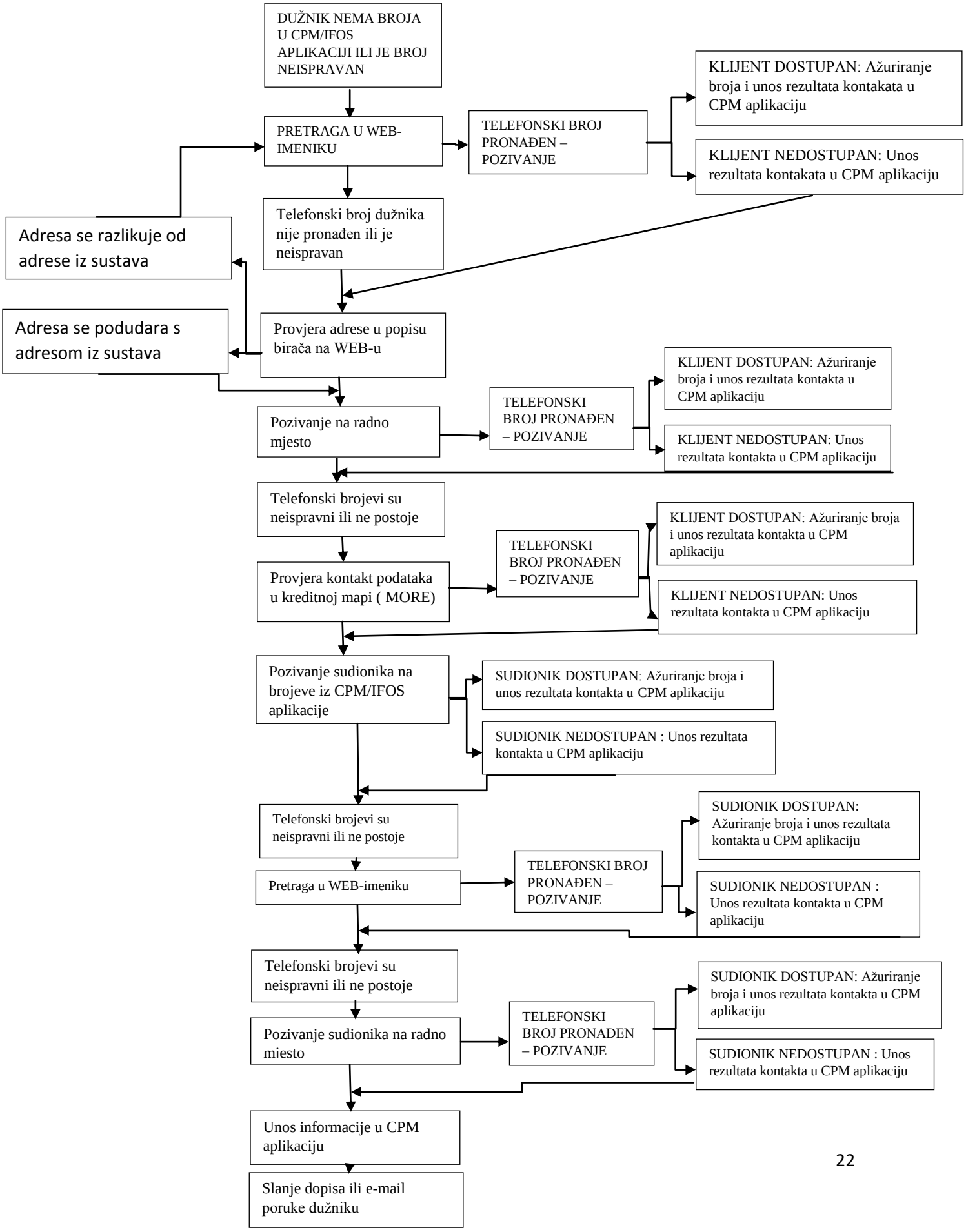
KONTROLE

Kontrole postupaka naplate po tekućim računima, revolving računima i kreditima obavljaju se na temelju uzorka i evidentiraju kvartalno u aplikaciju za Permanent supervision.

Svaki kontakt se mora unijeti u CPM aplikaciju vodeći računa o kvalitetnim za Banku bitnim informacijama (jasno definirani rokovi uplata, ukoliko klijent ne može platiti pitati razlog, zatražiti informaciju o poslodavcu, načinu isplate plaća, vrsti zaposlenja, dodatnih prihoda, itd.

Na sljedećoj stranici, biti će nam prikazana shema Splitske banke, kako se dolazi do telefonskog kontakta i koje su radnje nakon što nam je klijent dostupan ili nedostupan. Biti će prikazan tijek postupanja nalaženja telefonskog broja po dugu kredita.

PRONALAŽENJE TELEFONSKOG BROJA – DUG PO KREDITU



Ovisno o slučaju i prema procjeni referenta naplate, postupak pronalaženja broja se može razlikovati. [5]

Tijekom razgovora sa klijentom, referent nudi jedno od 7 osnovnih rješenja za naplatu dugovanja :

1. *Jednokratna nadoknada duga*
2. *Obročna otplata duga*
3. *Planirana nadoknada duga*
4. *Posebno ručno prekoračenje ZPK*
5. *Aktivacija izjave o zapljeni*
6. *Prijedlog za restrukturiranje*
7. *Manji administrativni poslovi*

JEDNOKRATNA NADOKNADA DUGA,

gdje se s klijentom dogovara jednokratna uplata kojom bi isti podmirio dospjela dugovanja u najkraćem mogućem roku (imajući u vidu kad je slijedeća raspodjela u Odjelu restrukturiranja i naplate za građanstvo i poduzetništvo). Referent će po dogovoru s klijentom o jednokratnoj naknadi duga :

a) Unijeti komentar i podsjetnik tj. budući termin u osobni kalendar u CPM aplikaciji
b) Provjeriti da li je klijent izvršio uplatu do dogovorenog datuma
c) Po procjeni referenta ponovo ga kontaktirati (npr. Ukoliko klijent nije uplatio cijeli iznos) ili poduzimati druge korake naplate

OBROČNA OTPLATA DUGA,

može se dogovarati s klijentima s tim da se uvijek mora imati u vidu važeće dane kašnjenja i sljedeću raspodjelu klijenta u Odjel restrukturiranja i naplate za građanstvo i poduzetništvo. Referent će po dogovoru s klijentom o obročnoj otplati duga :

a) U CPM aplikaciju upisati detaljne podatke dogovora (rok, iznos, broj rata)
b) Unijeti podsjetnik tj. budući termin u osobni kalendar u CPM aplikaciji
c) Provjeriti da li je klijent izvršio dogovorenu uplatu
d) Ponovo kontaktirati klijenta, ako isti nije postupio po dogovoru

PLANIRANA NADOKNADA DUGA

[5] https://www.splitskabanka.hr/

je postupak potpisivanja posebnog sporazuma s klijentom po kojem se dug po tekućem računu i/ili revolving kartici vraća u mjesečnim obrocima, uplatama na tekući račun. Uvjet za sklapanje planirane nadoknade je uredno poslovanje po svim ostalim proizvodima, koje klijent ima i da nema blokadu od FINA-e. [6]

Pri tom se dozvoljeno prekoračenje tekućeg računa ručno povećava na iznos ukupnog duga, te ručno smanjuje određenog datuma u mjesecu za dogovoreni iznos rate. Propuštanjem podmirenja mjesečne rate, klijentov tekući račun ulazi u nedozvoljeno prekoračenje, te se klijenta prosljeđuje u Odjel restrukturiranja i naplate za građanstvo i poduzetništvo.

POSEBNO RUČNO PREKORAČENJE ZPK

Sukladno odredbama Zakona o izmjenama i dopunama *Zakona o potrošačkom kreditiranju,* banka potrošaču treba omogućiti, bez dodatnog troška, otplatu iznosa smanjenog ili ukinutog dopuštenog prekoračenja u 12 mjesečnih obroka, primjenom kamatne stope koja važi za dopušteno prekoračenje.

Klijenti koji su se našli u financijskim poteškoćama radi smanjenja ili ukidanja prekoračenja po tekućem računu, obraćaju se u pravilu svojoj matičnoj poslovnici i traže savjet kako bi sanirati novonastalo dugovanje. Tako da većina klijenata skapa ugovor o obročnoj otplati umanjenog/ ukinutog prekoračenja ZPK prije ulaska u portfelj Odjela primarne naplate. Samo u rijetkim slučajevima klijenti sa cex2 oznakom dogovaraju sa savjetnikom u poslovnici odobravanje ručnog prekoračenja ZPK i to prije prvog ostvarenog kontakta s referentom naplate.

U takvim slučajevima savjetnik u poslovnici priprema zahtjev za odobrenje ručno zadanog prekoračenja – ZPK, a potpisuju ga voditelji poslovnice i direktor odjela primarne naplate.

Ostale radnje (unos, praćenje i izvještavanje) se odvijaju u skladu s postojećom radnom uputom za odobravanje posebnog ručnog prekoračenja – ZPK.

AKTIVACIJA IZJAVE O ZAPLJENI NA PRIMANJA/ IMOVINU

[6] http://www.fina.hr/Default.aspx

U slučaju da je dogovorena jednokratna ili obročna otplata duga, a klijent se ne drži rokova, postoji mogućnost naknadne aktivacije izjave o zapljeni na primanja/ mirovinu za kredite, koji se otplaćuju gotovinom, trajnim nalogom ili putem NKS-a. U fokusu su veći iznosi duga i izloženost klijenta.

Postoje dva različita postupka :

Slučaj 1. – Klijent je dostupan

1. Dužnik se kontaktira i dogovara se rok za podmiru dugovanja s tim da se uvijek mora imati u vidu važeće dane kašnjenja slijedeću raspodjelu klijenata u *Odjelu restrukturiranja i naplate za građanstvo i poduzetništvo.* Referent naplate će motivirati klijenta, da u što kraćem roku servisa dug (otprilike 10 dana), naravno taj rok se može produžiti u slučajevima, kad je podmirivanje duga povezano s isplatom plaće/mirovine. Tijekom razgovora se odmah izvijesti dužnika, da će se poslati *Izjava o zapljeni na plaću,* ukoliko se dug u podmiri u dogovorenom roku.
2. Ako dužnik nije postupio prema dogovoru, kontaktira se njegov poslodavac (samo u slučaju ako nam je poznat poslodavac dužnika)
3. Slijedi provjera da li je dužnik zaista njihov zaposlenik, da li će firma postupati po poslanoj izjavi o zapljeni na primanja, kada je isplata plaće (kako bi znali kada se može otprilike očekivati uplata), u slučaju otkaza pitati za novog poslodavca, pokušati provjeriti podatak o raspoloživosti plaće za dodatnu pljenidbu
4. U elektronskoj arhivi se provjerava postojanje izjave o zapljeni. Ukoliko je nema, treba provjeriti u poslovnici, da li postoji original *Izjave o zapljeni.*
5. Kada su napravljene sve predradnje, šalje se poslodavcu/HZMO, dopis uz kopiju Izjave o zapljeni na primanja/imovinu (preporučeno s povratnicom).

Slučaj 2. – Klijent nije dostupan

1. Dužnika se kontaktira i ako je isti nedostupan, poziv se ponavlja najkasnije za 5 dana
2. Ako su klijent i eventualni sudužnik i dalje nedostupni, šaljemo mu dopis – pozivnicu na adresu koja je zabilježena u sustavu
3. Ukoliko se dužnik u roku od 7 dana nije naknadno javio u Odjel, kontaktira se njegov poslodavac (samo u slučaju ako nam je poznat poslodavac dužnika)

4. Slijedi provjera da li je dužnik zaista njihov zaposlenik, da li će firma postupati po poslanoj Izjavi o zapljeni na primanja, kada je isplata plaće (kako bi znali kada se može otprilike očekivati uplata), u slučaju otkaza pitati za novog poslodavca, pokušati provjeriti podatak o raspoloživosti plaće na dodatnu pljenidbu.
5. U elektronskoj arhivi se provjerava postojanje izjave o zapljeni. Ukoliko je nema, treba provjeriti u poslovnici, da li postoji original Izjava o zapljeni.
6. Poslodavcu/HZMO **ODMAH** se šalje dopis uz kopiju izjave o zapljeni na primanju/mirovinu (preporučeno s povratnicom)

NAPOMENA: Izjava o zapljeni na primanja/mirovinu se neće poslati ukoliko nam je poslodavac tijekom razgovora izjavio, da klijent nema raspoloživog dijela plaće/mirovine za dodatnu pljenidbu (u tom slučaju se upisuju detalji ostvarenog kontakta u CPM aplikaciju)

- Ako je klijent zainteresiran za restrukturiranje duga a izjava o zapljeni nije aktivirana, ista se može poslati na poslodavca. Na taj način bi se rata kredita ubuduće ustegnula s plaće i klijent bi ispunio jedan od glavnih preduvjeta za Re-program kredita.
- Ukoliko poslodavac ustanovi da ovršne izjave nema (izgubljena je ili se nikad nije zaprimila), sugerira se poslovnici mail-om prijava događaja operativnog rizika i da se o tome obavijeste Operativni rizici

Prilog broj 1: Aktiviranje Izjave o zapljeni na primanja

SPLITSKA

BANKA

SOCIETE GENERALE GROUP

Sektor za upravljanje rizicima

Odjela primarne naplate za građanstvo

Poljička cesta 37/1
21000 Split
Tel. : 01/27 00-xxx
Fax.: 021/433-xxx

Prima:
XXXXXXXXXXXXXX
OBRAČUN PLAĆA
XXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXX

Mjesto i dan

Split, 07.02.2017

Predmet: Aktiviranje Izjave o zapljeni na plaću / mirovinu

Gospodin/gospođa xxxxxxx dužnik je po kreditu ugovor br. xxxxxx u našoj Banci.

Sukladno Ugovoru o kreditu, kredit se otplaćuje mjesečno sukladno ovjerenoj izjavi o zapljeni na plaću. Temeljem čl.178. Ovršnog zakona (NN 57/96 : NN 88/05) ova izjava ima pravni učinak rješenja o ovrsi.

xxxxxxx prema službenik podacima je zaposlenik u Vašoj ustanovi stoga u privitku ovog dopisa dostavljamo predmetnu izjavi radi njenog provođenja.

Do kraja otplate kredita preostalo je još XX nejednakih rata, i to ; XX jednakih rata u iznosu EUR XXXX i jedne preostale u iznosu EUR XXXX po prodajnom tečaju kreditora, vrijedeći na dan dospijeća pojedine rate kredita, sukladno gore navedenoj izjavi.

Molimo Vas da ODMAH izvršite zapljenu plaće i da mjesečne rate doznačujete na naš žiro-račun: SOCIETE GENERALE – SPLITSKA BANKA d.d. IBAN broj: HR2423300031000000013 s obveznim pozivom na broj: HR07xxxxxxxxxxxx.

Dospio nenaplaćeni dug po kreditu na dan 07.02.2017 je xxxxxx EUR.

Iduća rata dopijeva xx.xx.xx. godine, a zadnja rata dopijeva xx.xx.xx.godine.

Molimo Vas, ako niste u stanju provesti administrativnu zabranu da nas o tim razlozima obavijestite pismenim putem (čl. 176 Ovršnog Zakona NN57/96 ; 88/05).

Ujedno Vas upozoravamo da ste dužni postupati u skladu s dostavljenom izjavom, jer u protivnom snosite odgovornost za propuštenu obustavu i isplatu dospjelih obroka, te je Banka ovlaštena pokrenuti ovrhu direktno protiv poslodavca, sve u skladu s odredbom čl. 177. Ovršnog zakona.

Sa poštovanjem,

Xxxxxxxxxxxxxxxxxx,

Odjel primarne naplate

SPLITSKA BANKA
Societe generale Group
Sektor upravljanja rizicima
Odjel primarne naplate za građanstvo

Poljička cesta 37/1
21000 SPLIT
TEL. : 01/2700 188
FAX.: 021/304 282

PRIMA:
XXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXX

Mjesto i dan
Split, XX.XX.2013

Predmet: Aktiviranje Izjave o zapljeni na plaću – kredit je istekao

Gospodin/gospođa xxxxxxx, OIB XXXXXXXXX, dužnik je po kreditu ugovor br. xxxxxx, novi broj xxxxx u našoj Banci.
Sukladno Ugovoru o kreditu, kredit se otplaćuje mjesečno sukladno ovjerenoj izjavi o zapljeni na plaću. Temeljem čl.178. Ovršnog zakona (NN 57/96 : NN 88/05) ova izjava ima pravni učinak rješenja o ovrsi.
KREDIT JE DOSPIO XX.XX.XX.

Molimo Vas da ODMAH izvršite zapljenu plaće i da dug po prodajnom tečaju doznačite na naš žiro-račun: SOCIETE GENERALE – SPLITSKA BANKA d.d. IBAN broj: HR2423300031000000013 s obveznim pozivom na broj: HR07xxxxxxxxxxxx.

Dospio nenaplaćeni dug po kreditu na dan xx.xx.xxxx. je xxxxxx CHF i trošak opomena xxxxxx HRK.
Iduća rata dopijeva xx.xx.xx. godine, a zadnja rata dopijeva xx.xx.xx.godine.
Molimo Vas, ako niste u stanju provesti administrativnu zabranu da nas o tim razlozima obavijestite pismenim putem (čl. 176 Ovršnog Zakona NN57/96 ; 88/05).
Ujedno Vas upozoravamo da ste dužni postupati u skladu s izjavom, jer u protivnom snosite odgovornost za propuštenu obustavu i isplatu dospjelih obroka, te je Banka ovlaštena pokrenuti ovrhu direktno protiv poslodavca, sve u skladu s odredbom čl. 177. Ovršnog zakona.

Sa poštovanjem,
Xxxxxxxxxxxxxxxxxx,
Odjel primarne naplate

Prilog broj 3. : Aktiviranje izjave o zapljeni na plaću - kredit je istekao

4.ZAKONODAVNI OKVIR PRIMJENJENIH MJERA

Kako bi mogli postupati u zakonodavnim okvirima ili znati koje mjere možemo primijeniti važno je poznavati Ovršni zakon. Prilikom pokretanja postupka temeljem Ovršnog zakona, primjenjujemo članak 3. koji glasi :

„ (*1) Ovršni postupak pokreće se prijedlogom ovrhovoditelja, a postupak osiguranja prijedlogom predlagatelja osiguranja.*

(2) Kad je zakonom određeno tijelo ili osoba koja nije nositelj određene tražbine ovlaštena pokrenuti postupak radi njegova ostvarenja ili osiguranja, to tijelo, odnosno osoba imaju u postupku položaj ovrhovoditelja, odnosno predlagatelja osiguranja.

(3) Ovršni postupak i postupak osiguranja pokreću se i po službenoj dužnosti kad je to zakonom izrijekom određeno.

(4) Ako je postupak pokrenut prijedlogom nekoga tijela ili osobe koja nije nositelj tražbine, odnosno po službenoj dužnosti, radi ostvarenja ili osiguranja tražbine određene osobe, ta osoba može u postupku sudjelovati s ovlastima ovrhovoditelja, odnosno predlagatelja osiguranja, ali ne može poduzimati radnje koje bi sprječavale provedbu postupka pokrenutoga po prijedlogu određenoga tijela ili osobe, odnosno po službenoj dužnosti.

(5) Ako tijelo ili osoba iz stavka 4.ovoga članka odluče povući prijedlog kojim je postupak pokrenut, odnosno ako sud odluči obustaviti postupak pokrenut po službenoj dužnosti, osoba radi čije je tražbine postupak pokrenut može preuzeti vođenje postupka. Izjavu o preuzimanju postupka ta osoba mora dati u roku od petnaest dana od dana kad joj je dostavljena obavijest o povlačenju prijedloga odnosno o namjeri da se postupak obustavi.

(6) Kad su po zakonu neko tijelo ili osoba dužni dostaviti sudu određenu ovršnu ispravu ili ga na drugi način obavijestiti o postojanju razloga za pokretanje ovršnog postupka ili postupka osiguranja po službenoj dužnosti, oni u tim postupcima nemaju položaj stranke. “ [7]

Sve radnje koje se obavljaju o aktivaciji, zapljeni, sredstvima ili ostalim stvarima vrši se temeljem i u skladu sa zakonom.

[7] https://zakon.hr/z/74/Ovr%C5%A1ni-zakon

5.ANALIZA MORALNIH I POSLOVNIH ASPEKATA PRISILNE NAPLATE KREDITA: KRITIČKO PROMIŠLJANJE I PRIJEDLOG ALTERNATIVNIH RJEŠENJA

Analizom različitih izvora podataka, primjenom znanstvenih metoda i sintezom raznih saznanja doći će se do zaključka koja rješenja treba uvažiti, a koja odbaciti. Kao i ona na koje treba obratiti više pozornosti nego na ostale.

Referenti u većini slučajeva nisu spremni dati kompletnu strukturu informaciju o dugu (glavnica, redovna i zatezna kamata te troškovi), kao ni informaciju kada je dug nastao. U takvim situacijama dolazi do toga da potrošač/ klijent nije u mogućnosti provjeriti ili pak usporediti svoju evidenciju sa evidencijom vjerovnika. Takve situacije najučestalije su kod visokih dugova te dugih rokova otplate. Zbog čega se najčešće dolazi do određenih nesporazuma i problema sa vjerovnicima, kada potrošači/klijenti žele utvrditi visine svojih dospjelih dugova, jer odnos prema dužnicima i novim klijentima nije isti.

Kako bi se riješili određeni problemi i došlo do različitih prijedloga kako to poboljšati smatra se da bi se trebala popraviti komunikacija između zastupnika Banke prema dužnicima i obrnuto, veća zainteresiranost potrošača/klijenata kakvo im je bankovno stanje, da li imaju kakvih duga i koje bi bile idealne opcije za riješiti takav problem a da se ne ošteti ni jedna ni druga strana, i u ovom slučaju potrošač i Banka.

Smatra se da bi se trebalo dovesti na naplatu mjenice, koje se uzimaju kada fizička osobe dođe podignuti dugoročni i kratkoročni kredit. Ipak, mjenice se kod podizanja oba kredita uvijek uzimaju, iako se u pravilu nikada ne naplaćuju jer ne postoji razrađen pravni mehanizam za njihovu naplatu. Kako bi se mjenice u budućnosti mogle naplaćivati fizičke osobe bi prilikom ovjere, mjenice trebale ovjeriti kao i samu listu svoje materijalne i nematerijalne imovine kako bi se uopće mogla znati „težina mjenice“ te bi se u nekom razrađenom pravnom sustavu trebalo odgovarati u slučaju da ti tu imovinu više nemaš ili je fizička osoba zatajila i po toj imovini bi se trebala teoretski vršiti naplata. Iako to u Hrvatskoj trenutno ne funkcionira, smatra se da bi trebalo početi funkcionirati ako se žele promijeniti neke stvari u mehanizmima prisilne naplate/ovrhe.

6.ZAKLJUČAK

Prisilna naplata su mehanizmi pomoću kojih banka oduzima klijentu, koji nakon upozorenja i obavijesti nije ili ne želi podmiriti dugove tekućih računa, revolving kreditnih kartica ili kredita. Banka nikad nije u mogućnosti imati sto postotnu sigurnosti da će joj određeni klijent vraćati kredit na vrijeme. Nakon svih analiza te istraživanja tokom rada, smatra se da bi se banka trebala prije odobravanja kredita više raspitati o samom klijentu, kakvo mu je financijsko stanje, da li postoje dugovi ikakve vrste u drugim poslovnicama, bankama. Iako se većina takvih koraka i obavlja, trebali bi se malo dublje provjeravati, i ne odobravati krediti baš svakome. Također, odobriti kredit je najlakše, ali postoje tu brojni problemi do kojih ni jedna ni druga strana ne bih htjela da se dolazi. Ukoliko banka dopusti i ne poduzima ništa kod naplaćivanja dugova, ona može doći do enormnih gubitaka i samog propadanja te iste banke. Te kako ne bi došlo do takvih postoje mehanizmi prisilne naplate kredita. Isto tako s druge strane, ako ukoliko je potreba nakon postupka izvršiti ovrhu, postoji mogućnost da fizička osoba koja je podigla kredit a nije u mogućnosti vračati ga, ostane bez kuće ili druge pokretne i/ili nepokretne imovine.

Također se smatra da bi se trebalo početi primjenjivati naplaćivanje mjenice. Stoga, jer se mjenice kod podizanja dugoročnog i kratkoročnog kredita uvijek uzimaju, a u pravilu se nikada ne naplaćuju jer ne postoji razrađen pravni mehanizam za njihovu naplatu. Kako bi se mjenice u budućnosti mogle naplaćivati fizičke osobe bi prilikom ovjere, mjenice trebale ovjeriti kao i samu listu svoje materijalne i nematerijalne imovine kako bi se uopće mogla znati „težina mjenice“ te bi se u nekom razrađenom pravnom sustavu trebalo odgovarati u slučaju da ti tu imovinu više nemaš ili je fizička osoba zatajila i po toj imovini bi se trebala teoretski vršiti naplata. Iako to u Hrvatskoj trenutno ne funkcionira, smatra se da bi trebalo početi funkcionirati ako se žele promijeniti neke stvari u mehanizmima prisilne naplate/ovrhe.

LITERATURA

1. Eraković A., Redovita i prisilna naplata potraživanja, RRiF, Zagreb, 1998.
2. Radna uputa za postupke naplate u Odjelu prisilne naplate za građanstvo prije pravnih postupaka, 2016.godine
3. Radna uputa Odjela primarne naplate, 2013.godine
4. http://www.fina.hr/Default.aspx
5. https://zakon.hr/z/74/Ovr%C5%A1ni-zakon
6. https://www.splitskabanka.hr/

SAŽETAK

Kada fizička osoba tj. građanin podižu kredite onda se najprije mora voditi računa o tome da li je riječ o dugoročnim ili kratkoročnim kreditima. Dugoročni krediti najčešće su stambeni krediti ili krediti za vozila, dok su kratkoročni krediti minusi po tekućem računu ili tzv. revolving krediti po karticama odnosno bilo koji krediti do 1 godine otplate.

Bilo da se radi o dugoročnim ili kratkoročnim kreditima, i kod jednih i drugih se uzimaju idući podaci : izjave za obustavu na plaću – što bi značilo da po toj izjavi banka obavještava poslodavca da je njen djelatnik podigao kredit te ga traži da umjesto njega svaki mjesec prilikom isplate plaće, oduzme mu iznos u visini rate kredita i direktno uplati banci.

Zadužnice – one se naplaćuju na FINA-i, i u pravilu mogu ovršiti račune koje ima fizička osoba u Splitskoj banci ili bilo kojoj drugoj osim tzv. zaštićenih računa na koji se prima minimalan dio plaće u slučaju blokade.

Mjenice – one se uzimaju iako se u pravilu ne naplaćuju jer ne postoji razrađeni pravni mehanizam za njihovu naplatu. Da bi se one u budućnosti mogle naplaćivati fizičke osobe bi prilikom same ovjere trebali ovjeriti i mjenice kao i listu svoje materijalne i nematerijalne imovine kako bi se uopće mogla znati „težina mjenice“.

U slučaju da kredit ima sudužnika i/ili jamca ove navedene tri stavke uzimaju se i od njih, te novčani depoziti od banka ukoliko postoje.

Kod dugoročnih kredita uz sve navedeno uzima se također i tzv. hipoteka najčešće nad nekretninama (dakle, zemljišta, stanovi, kuće i sl.) te pokretninama kao što su auti, brodovi, zlato, dijamanti, vrijednosni papiri itd. U praksi se najčešće oduzimaju nekretnine i auta, a ostale stavke vrlo rijetko.

Ključne riječi : prisilna naplata, kredit, dugoročni krediti, kratkoročni krediti, izjave za obustavu na plaću, zadužnice, mjenice, novčani depozit, nekretnine, pokretnine.

SUMMARY

When a person, ie a citizen, raises credits, then one must first consider whether it is long-term or short-term loans. Long-term loans are most often residential mortgages or vehicle loans, while short-term loans are minus on a current account or so-called revolving credit cards or any loan up to 1 year of repayment.

Whether it is long-term or short-term loans, one and the other is taking the following information: pay-off statements - which would mean that the bank informs the employer that his employee has raised a loan and asks him to place him monthly when paying the salary, deducts the amount in the amount of the loan and deposits it directly with the bank.

Debentures - they are charged at FINA, and they can, as a rule, execute accounts with a natural person in Splitska banka or any other than the so-called. protected accounts that receive the minimum wage share in case of blockage.

Bills of exchange - they are taken even though they do not usually charge because there is no elaborated legal mechanism for their billing. In order to be able to charge them in the future, physical persons should also certify bills of exchange, as well as a list of their tangible and intangible assets, in order to be able to know the "billing weight" at all.

In the case that credits have a lender and / or a guarantor, these three items are taken from them and cash deposits from the bank if they exist.

In the case of long-term loans, along with all the above mentioned, mortgages are mostly on real estate (ie land, apartments, houses, etc.) and movables such as cars, boats, gold, diamonds, securities. Most often, banks have taken mortgages and cars, and other items are very rare.

Key words: forced collection, credit, long-term loans, short-term loans, savings deposits, bonds, bills of exchange, cash deposits, real estate, movable property.