

UTJERIVAČI OTKUPLJENIH DUGOVA



Tko pod drugim jamu kopa, sam u nju pada!

Tko pod drugim jamu kopa, sam u nju pada. Konačno se ova poslovice može primijeniti na poslovanje agencija za otkup dugovanja. Kršenje prava vezanih uz zaštitu osobnih podataka dužnika koštalo je tvrtku EOS Matrix 5,47 milijuna eura, a B2 Kapital 2,265 milijuna. Agencija za zaštitu osobnih podataka (AZOP) izdala je rješenja za novčane kazne zbog korištenja podataka građana bez pravne osnove, posebno zbog obrađivanja zdravstvenih kartona i neovlaštenih snimanja razgovora. Tvrtke za otkup dugovanja negiraju curenje podataka i pokušavaju se na sve moguće načine izvući iz situacije, čak najavljuju žalbe na kazne i prijete prijavom protiv **nepoznatog počinitelja**. Moguće je da će šteta za utjerivačke tvrtke biti i veća kad građani krenu s tužbama za povredu prava osobnosti (GDPR), od minimalno 1500 eura. AZOP čak upućuje građane da kod EOS Matrixa provjere jesu li procurili njihovi podaci!

<https://www.vecernji.hr/vijesti/agencije-za-naplatu-potrazivanja-pred-novim-problemom-tuzba-protiv-utjerivaca-spas-za-56-tisuca-ovrsenih-1719315>



Krist protjeruje lihvare

Utjerivanje dugova starije je i od povijesti samog novca, a seže do drevnih civilizacija počevši od Sumera 3000 pr. Kr. U tim civilizacijama, zbog duga koji se nije mogao vratiti, dužnik, supružnik, djeca i sluge bili su prisiljeni na „dužničko ropstvo“ sve dok vjerovnik ne nadoknadi gubitke kroz njihov fizički rad. U nekim društvima dugovi su se prenosili na iduće generacije i dužničko ropstvo bi se nastavilo. Abrahamske religije obeshrabrivale su davanje zajmova i zabranjivale vjerovnicima naplatu kamata na dugove. Biblija je postavila stroga ograničenja u pogledu visine kamata na zajam, a Kuran je zabranio bilo koji iznos kamata na dane zajmove potičući izravne transakcije.

U razdoblju srednjeg vijeka nastali su zakoni koji se posebno bave dužnicima. Ukoliko vjerovnici nisu bili u mogućnosti naplatiti dugovanje mogli su protiv dužnika podići tužbu. To bi rezultiralo zapljenom u kući dužnika ili zatvorskom

kaznom sve dok obitelj dužnika ne bi mogla platiti dug ili dok ga vjerovnik ne oprost.

Iako su u srednjem vijeku postavljeni temelji današnjem modelu naplate dugovanja sve smo bliže modelu dužničkog ropstva u drevnim civilizacijama. Povezuje ih prenošenje dugova na iduće generacije, a oduzimanjem prihoda ili dijela prihoda dužnici višemjesečno i godinama ustvari rade za vjerovnika ili ovrhovoditelja.



Danas većina agencija za utjerivanje dugova otkupljuje dugove od vjerovnika za postotak vrijednosti ukupnog iznosa, a naknadno one od dužnika traže plaćanje punog dospjelog duga. **Agencije otkupljuju potraživanja u iznosu od 10% do 30% njihove prave vrijednosti i sve što naplate iznad cijene otkupa predstavlja im profit.** Prema Zakonu o obveznim odnosima novi vjerovnici koriste mogućnost cesije (ustupa tražbine) za koju nije potreban pristanak dužnika. Cesija je prijenos **otuđivog** potraživanja s dosadašnjeg vjerovnika na novog vjerovnika – tražbina i dužnik ostaju nepromijenjeni. Ugovorom o cesiji banke agencijama za naplatu ustupaju i **informacije o dužniku**. Otkupljuju se i tražbine koje su u fazi naplate pred sudom ili FINA-om. Prodaja dugova i računa pruža vjerovniku direktan priliv umanjen za nominalnu vrijednost duga, a sav posao i rizik oko utjerivanja dugovanja prebacuje se tako na kupca dugova.



Utjerivači dugova koji rade po narudžbi i za naknadu **visoko su motivirani da nagovore dužnike na plaćanje duga**. Dužnik možda neće moći plaćati iz raznih razloga; zbog nedostatka financijskog planiranja, zbog nepredviđenog slučaja poput gubitka posla ili zdravstvenih problema, zbog spora ili neslaganja oko duga. U jednim novinama predstavljena je mogućnost rješavanja dugovanja putem otkupa u vlastitom aranžmanu:

„Dužnik bi mogao, preko treće osobe, osnovati posebnu agenciju za naplatu potraživanja, koja bi otkupila njegova potraživanja od banke za 30-tak posto, čime bi njegove obaveze prešle na treću osobu – prijatelja, treće osobe. Isplatom 30 posto duga prijatelju, zatvorilo bi se stopostotno dugovanje u banci, čime bi se slučaj riješio.“ <https://7dnevno.hr/vijesti/otkrivamo-sve-nacine-kako-legalno-izbjeci-ovrhe-lihvarskih-agencija-deset-koraka-kako-na-sudu-pobijediti-agencije-koje-su-ilegalno-kupile-vase-dugove/>

Pravo **prvokupa**, kad dužnik svoj dug može otkupiti pod istim uvjetima kao i agencija, u našem zakonodavstvu nije prihvaćeno. Pa tko bi tu zarađivao?! Jedna od agencija predstavlja se pod motom „rad za svijet bez dugovanja“ što zvuči poput prvoaprilske šale, kad se uzme u obzir način na koji *otkupljivači* dolaze do svoje zarade. I naravno vašeg novca!

U Hrvatskoj danas djeluje veći broj specijaliziranih agencija za naplatu dugovanja od građana i tvrtki, od kojih se sedam agencija 2008. godine okupilo u **neprofitnoj udruzi** pod nazivom HUAN: B2 Kapital d.o.o., EOS Matrix d.o.o., Primasolvent d.o.o., Creditexpress HR, Inkaso.HR d.o.o., Veraltis d.o.o. i McGrath&Arthur d.o.o. Iako se predstavljaju kao hrvatske agencije za naplatu potraživanja, javno objavljena vlasnička struktura ne govori u prilog toj tvrdnji. Agencije su kod nas registrirane kao **društva s ograničenom odgovornošću** (veliki, mali i mikro poduzetnici), a njihovi vlasnici i osnivači dolaze iz drugih zemalja EU. Za tvrtku McGrath&Arthur jedini osnivač i vlasnik je Republika Slovačka, vlasnik i jedini član Veraltisa je Veraltis Group S.a.r.l. iz Luksemburga, Inkaso je u vlasništvu Kredyt Inkaso u Poljskoj, vlasnik EOS Matrixa je EOS International Beteiligungs-Verwaltungsgesellschaft MBH iz Njemačke, Creditexpress je u vlasništvu Credit Express Group B.V. iz Nizozemske, a vlasnici B2 Kapitala su BackB Investments S.a.r.l. iz Luksemburga. Osim članica HUAN-a tu su i druge agencije za naplatu dugova poput Coface Adriatic u vlasništvu austrijskog Coface Central Europe Holdinga i APS Croatia čiji je vlasnik češka tvrtka APS Recovery.



Za trajanja domovinskog rata u Hrvatskoj formirala se u Berlinu međunarodna krovna organizacija za naplatu dugovanja FENCA (Federation of European National Collection Associations) kojoj će se 2011. godine pridružiti i hrvatske otkupljivačke tvrtke (Hrvatska udruga agencija HUAN).

Ideja o osnivanju jednog takvog udruženja rodila se pred mnogo godina no, kako kaže njezin prvi predsjednik Kurt Obermaier, za realizaciju su „nedostajali pojedinci s pravom razinom predanosti“. To se promijenilo 1992. godine kad je LIC - League International for Creditors (komercijalni trgovački forum za vjerovnike i naplatitelje) bio domaćin velike konferencije u Berlinu. Nakon „strastvenog govora“ Gerarda Gorriasa iz sindikata ANCR France, u kojem je prigovorio nedostatku europske suradnje u njihovoj branši, stvorena je iskra koja je dovela do formiranja FENCA-e u 1993. godini. Danas njezine članice predstavljaju 75% svih kreditnih poslova, naplata potraživanja i otkupa dugova u Europi. Europski sektor upravljanja kreditima, naplate i otkupa dugova svake godine upumpava između 45 i 55 milijardi eura u gospodarstvo Europske Unije. Stoga je i razumljivo da se direktiva EU, koja regulira područje prodaje nenaplativih kredita, zalaže za što intenzivnije trgovanje dugovima kao i za uklanjanje prepreka u prekograničnoj prodaji potraživanja unutar cijele Unije.



Agenti za utjerivanje dugova uznemiruju građane na brojne načine. Učestala nazivanja dužnika, njihove rodbine, prijatelja i poslodavaca trebala bi u konačnici dovesti do „konstruktivnog razgovora“ s dužnikom. Iz agencija za naplatu ističu kako poštuju dignitet dužnika u skladu sa kodeksom ponašanja utvrđenim na razini cijele Europe (FENCA).

Novi zakon koji je nedavno stupio na snagu uključuje i povelike kazne za pravne i fizičke osobe u slučaju ovakvih radova. U nastavku su izdvojeni neki slučajevi uznemiravanja gdje su agenti uspješno zaobilazili **utvrđen kodeks ponašanja** te narušavali ugled građana.

<https://hrvatska-danas.com/2017/11/05/eos-matrix-dobar-dan-zovemo-zbog-vaseg-duga-nismo-kamatari-ali-pronaci-cemo-vas-gdje-god-se-nalazili/>

<https://www.vecernji.hr/vijesti/ispovijest-hrvata-iz-tvrtke-za-naplatsu-dugova-varali-smo-ljude-zvali-im-rodbinu-vrsili-presing-1436812>

<https://www.vecernji.hr/vijesti/banke-dugove-daju-utjerivacima-za-petinu-vrijednosti-1144958>

<https://www.jutarnji.hr/vijesti/hrvatska/od-njihovih-poziva-mnogima-se-dize-kosa-na-glavi-dobar-dan-zovemo-zbog-vaseg-duga-nismo-kamatari-ali-pronaci-cemo-vas-gdje-god-se-nalazili-6717330>

<https://www.dnevno.hr/gospodarstvo-i-turizam/prijetnje-i-neugodnosti-evo-kako-agencije-za-naplatsu-potrazivanja-tjeraju-strah-u-kosti-duznicima-i-njihovim-poslodavcima-1603584/>

<https://slobodnadalmacija.hr/vijesti/hrvatska/ispovijest-splicanke-koja-je-zbog-utjerivaca-dugova-dvaput-ostala-bez-posla-otkako-su-me-se-39-dohvatili-39-pretvorili-su-mi-zivot-u-pakao-disati-od-njih-ne-mogu-to-je-prestrasno-579575>

<https://www.vecernji.hr/vijesti/zbog-utjerivaca-policija-mi-je-rekla-da-mijenjam-telefon-1682651>

Na provođenju ovrhe pravne osobe s javnim ovlastima odlično surađuju s ovrhovoditeljima - utjerivačima dugova bez obzira na ugled koji takve tvrtke prati. Na primjer, u bogatoj ponudi obrazaca Hrvatskog zavoda za mirovinsko osiguranje postoji tiskanica br.1.14. – Zahtjev za izdavanje potvrde o dužniku radi pokretanja ovršnog postupka ili postupka osiguranja. Na temelju ovršne/vjerodostojne isprave ovrhovoditelj od HZMO-a može dobiti podatke o dužniku; po kojoj osnovi je osiguranik/dužnik evidentiran u evidencijama HZMO-a, prima li mirovinu te na koji način se isplaćuje novčano primanje.

U kolegijalna tijela javne vlasti iz djelokruga financija uključena je i Financijska agencija (FINA) koja je zadužena za provođenje blokade po vašim računima. U poslovanju agencija za otkup dugovanja česti su slučajevi ponovne naplate već završene ovrhe. Usprkos dokazima da ste sve platili, FINA vašu potvrdu neće prihvatiti kao mjerodavnu za prekid blokade. Događa se da agencije za otkup dugova ovrhu riješenu kroz blokadu opet počinju naplaćivati putem administrativne zabrane tj. ustega. HZMO će, kao i FINA, o vašem statusu dugovanja tražiti i uvažiti **isključivo** potvrde ovrhovoditelja/agencije za otkup. Sve dok ovrhovoditelj ne povuče potraživanje, ustega neće biti prekinuta. Mirovinsko koje provodi administrativnu zabranu na vašim primanjima uputiti će vas da se „**radi povrata eventualno preplaćenih sredstava obratite ovrhovoditelju**“.

Kako su banke provodile ovrhe za trajanja korona virus epidemije?! Često i putem prodaje ovrhe sa suda u ruke utjerivačkoj agenciji. **Ništa novo, samo tajming transakcija govori o mogućoj skrivenoj motivaciji kad je riječ o našim starijim sugrađanima. Od prijedloga do prodaje ovrhe po kratkom postupku!**

Privredna banka je, u ulozi ovrhovoditelja, ovrhu zbog duga po dopuštenom prekoračenju, tzv. minusu **sudski pokrenula u rujnu 2021. godine**. Dužnik je bila gospođa koja je klijent navedene banke posredstvom koje prima mirovinu. Od prijedloga za ovrhu, preko javnog bilježnika do rješenja o ovrsi, zaredalo se niz dodatnih novčanih tražbina. Tu su se našli i „odmjereni“ troškovi postupka u iznosu od 750,00 HRK uvećanim za zakonske zatezne kamate (troškovi postupka su odvjjetnički trošak i trošak javnog bilježnika). U piramidu ovrhe smjestili su se ovrhovoditelj, punomoćnik ovrhovoditelja, zakonski zastupnik ovrhovoditelja, odvjjetnik i javni bilježnik (obavijest o ovrsi navodi čak 24 stvarno i moguće angažirane osobe). Nakon pokretanja ovršnog postupka u rujnu 2021., Privredna banka već **u studenom iste godine**, prodaje potraživanje agenciji EOS Matrix. Temeljem Ugovora o kupoprodaji plasmana EOS Matrix postaje „**zakonski**“ vlasnik potraživanja.

Nakon podmirenog dugovanja u korist agenciji za otkup, u prosincu 2022. sud šalje dužniku odluku s potvrdom o pravomoćnosti/ovršnosti za to **isto dugovanje!** Ovrha je na kraju ipak opozvana zahvaljujući podnesku dužnika sudu, kojim je detaljno prezentiran „hodogram“ ovršnog postupka. „The Comedy of Errors“!

Prema novom Zakonu o načinu, uvjetima i postupku servisiranja i kupoprodaje potraživanja koji je na snazi od početka ove godine „Prodavatelj – banka solidarno odgovara za štetu prema dužniku, ako je prodajom duga agencijama došao u nepovoljni položaj“. <https://www.vecernji.hr/vijesti/krece-lov-na-licence-utjerivaca-dugova-tko-ce-ih-dobiti-nakon-kazni-regulatora-1736229>

Nema sumnje da je PBZ prodajom duga agenciji EOS Matrix dovela svoju klijenticu u nepovoljan položaj. Nažalost, prethodno naveden zakon primjenjivati će se samo na buduće dugove i neće rješavati odnose dužnika i agencija iz prošlosti. <https://www.tportal.hr/biznis/clanak/utjerivaci-s-duznikom-ne-smiju-kontaktirati-vise-od-jednom-mjesecno-20230923>



Kad nakon prihvaćanja ovršnog prijedloga započne ovrha temeljem nekog od raspoloživih instrumenata naplate, dužnik će doživjeti preobrazbu u ovršenika. Pismena koja stižu sa suda jasno govore o njegovoj novoj ulozi – **uloga ovršenik** (lijepo piše na kuverti uz ime i prezime primatelja!). Opet se vraćamo na ulogu

banke u procesu ovrhe; u ovom primjeru riječ je o Zagrebačkoj banci koja dugovanje po kreditu prodaje osiguravajućem društvu Croatia d.d. Iako je dugovanje prema svim parametrima trebalo biti u zastari nakon proteka od pet godina, Croatia se „dosjetila“ 2023. godine pokrenuti već isknjiženu ovrhu na temelju aktivacije zadužnice izdane 2016. godine, koju je u paketu dobila od Zagrebačke banke.

Što kaže ZABA o zadužnici kao instrumentu osiguranja kredita?

„Ako ste kao instrument osiguranja kredita imali Zadužnicu i izjavu o zapljeni primanja te ih niste u mogućnosti preuzeti ili ako ih ne želite preuzeti, Banka ih sukladno zakonskoj obvezi čuva 11 godina nakon otplate kredita te nakon toga uništava na siguran način“.

Dužnik je sudu uputio prigovor na aktivaciju zadužnice, a sud ne donosi **ni rješenje ni presudu** već upućuje dužnika na parnični postupak - da sam istjera pravicu! Za dužnikov podnesak sudu, kako god bio riješen (ili neriješen!) nalaže se uplata sudske pristojbe. U slučaju neplaćanja iste biti će pokrenuta nova „dodatna“ ovrha!

U otkuplivačkom biznisu podaci o prijenosu potraživanja s vjerovnika na novoizabranog ovrhovoditelja (prekupca) su **tajna**. Krajnji iznos po kojem je otkupljeno dugovanje - za dužnika uvijek **ostaje nepoznanica**.

Kako se ne bi izložio riziku u parničnom postupku jedan građanin zatražio je podatke o prijenosu dugovanja s banke na agenciju za otkup (EOS Matrix). Nakon što je HNB donijela negativno rješenje dužnik se žalio zbog uskraćivanja pristupa informacijama čime mu se *krajnje sužavaju i ustavna prava*. Dužnik se pozvao na Zakon o pravu na pristup informacijama, a HNB na Zakon o kreditnim institucijama (bankovna tajna) i Zakon o Hrvatskoj narodnoj banci (tajnost podataka). **Žalba dužnika izjavljena protiv rješenja Hrvatske narodne banke je odbijena!** <https://tom.pristupinfo.hr/pregledfilter1.php?izb=2508>

Prema novom zakonu Hrvatska narodna banka nadležna je za nadzor ustupljenih potraživanja po kreditu. Građani se po pitanju nereda u prodaji njihovih dugovanja agencijama više neće morati obraćati sudu. Ukoliko smatraju da su njihova prava narušena moći će uložiti **pritužbu HNB** (kao u prethodno navedenom primjeru!) ili Financijskom inspektoratu pri Ministarstvu financija. Iz Ministarstva financija naglašavaju kako *odredbe zakona nisu kozmetičke prirode i kako će se ispraviti mnoge stvari koje su mučile građane*. Sve pod budnim okom regulatora!

Uz nadgledanje agencija i dužnika, HNB će regulirati dodjeljivanje licenci agencijama za utjerivanje naplate dugovanja. Nakon brojnih skandala u njihovom poslovanju, posebno prošlogodišnje afere s osobnim podacima, građani se nadaju da će regulator agencijama ipak uskratiti povjerenje.

„Sve je dobro što se dobro svrši“! No možda će ipak bliže istini biti stara rimska izreka „Vrana vrani nikad ne kopa oči“.

V.W.

Izvori:

<https://www.vecernji.hr/vijesti/agencije-za-naplatsu-potrazivanja-pred-novim-problemom-tuzba-protiv-utjerivaca-spas-za-56-tisuca-ovrsenih-1719315>

<https://dnevnik.hr/vijesti/hrvatska/tvrtka-eos-matrix---805891.html>

https://en.wikipedia.org/wiki/Debt_collection

<https://www.moj-bankar.hr/Kazalo/C/Cesija>

<https://hr.eos-solutions.com/>

<https://www.moj-bankar.hr/Vijesti/Agencija-za-naplatsu-potra%C5%BEivanja-moja-prava>

<https://www.vecernji.hr/vijesti/agencije-za-naplatsu-dugova-i-dalje-zovu-i-pritiscu-duznike-1397137>

<https://www.index.hr/vijesti/clanak/utjerivaci-dugova-ponasaju-se-bas-kao-i-hdz-ne-ispricavaju-se-nego-prijete/2501600.aspx>

<https://7dnevno.hr/vijesti/otkrivamo-sve-nacine-kako-legalno-izbjeci-ovrhe-lihvarskih-agencija-deset-koraka-kako-na-sudu-pobijediti-agencije-koje-su-ilegalno-kupile-vase-dugove/>

<https://www.medievalists.net/2016/02/banishing-usury-the-expulsion-of-foreign-moneylenders-in-medieval-europe-12001450>

<https://tom.pristupinfo.hr/pregledfilter1.php?izb=2508>

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/?uri=CELEX:32021L2167>

<https://www.tportal.hr/vijesti/clanak/udruga-agencija-za-naplata-potrazivanja-ne-djelujemo-izvan-zakona-20230517>

<https://vecernijlist.pressreader.com/article/281805698736053>

<https://www.tportal.hr/biznis/clanak/utjerivaci-s-duznikom-ne-smiju-kontaktirati-vise-od-jednom-mjesecno-20230923>

<https://dnevnik.hr/galerija/vijesti/hrvatska/62236855/>

<https://www.maxportal.hr/vijesti/ova-zena-stoji-iza-najvece-afere-u-hrvatskoj-koliko-ce-djece-upropastiti/>

<https://www.vecernji.hr/vijesti/banke-dugove-daju-utjerivacima-za-petinu-vrijednosti-1144958>

<https://www.tportal.hr/biznis/clanak/ako-ovo-prode-agencije-vise-nece-moci-utjerivati-dugove-za-banke-zasto-je-to-losa-ideja-foto-20230316>

<https://www.tportal.hr/biznis/clanak/staje-li-vlada-na-kraj-utjerivanju-dugova-20230929>

<https://www.vecernji.hr/vijesti/agencije-za-naplata-otkupile-od-banaka-samo-11-posto-iznosa-kredita-iz-2021-1733406>

<https://www.vecernji.hr/vijesti/krece-lov-na-licence-utjerivaca-dugova-tko-ce-ih-dobiti-nakon-kazni-regulatora-1736229>

https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2015_07_78_1493.html

<https://hrcak.srce.hr/file/376236>

https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2023_12_155_2363.html