

PROCEDURA NAPLATE DOSPJELIH NENAPLAĆENIH POTRAŽIVANJA

SAŽETAK: Kroz rad se definiraju koncepti vezani uz proces naplate dospjelih nenaplaćenih potraživanja anuiteta kredita banaka. Prikazuju se razrađene i standardizirane aktivnosti naplate u okviru bankarskih procedura, od uspostave komuniciranja s dužnikom pa sve do ustupanja tražbine osiguravajućim društvima i njezine naplate. Odgovarajuće izgrađenim procedurama osiguravaju se temeljni principi poslovanja te utvrđuju pojedinačne aktivnosti, tj. nadležnosti i odgovornosti pojedinih organizacijskih dijelova banaka, koji sudjeluju u poslovnom procesu, uspostavljaju kvalitetne suradnje između organizacijskih dijelova uključenih u poslovni proces, te povećava kvaliteta poslovanja.

Ključne riječi: procesi, dospjela nenaplaćena potraživanja, naplata potraživanja, osiguranje kredita

1. UVOD

Rad predstavlja prikaz problematike osiguranja naplate kredita banaka, te obrazlaže procedure osiguranja naplate tražbina. Definiiraju se zadaće osiguranja stabilnog poslovanja koje stoje pred menadžmentom banaka i potreba poduzimanja odgovarajućih mjera sa svrhom osiguranja naplata potraživanja po osnovu kreditnih plasmana. Prezentira se rezultat rada, kroz pregled razvijenih procedura i mjera, koje banke trebaju provesti sa svrhom osiguranja naplate tražbina. Cilj rada je prikazati potrebu za preuzimanjem aktivne uloge bankarskog sektora kao kreditora, odnosno menadžmenta banaka radi osiguranja naplate tražbine kreditnih dužnika. Svrha rada je prikazati mogućnost korištenja interakcije bankarskih službenika, tehnologija i ugovorenih odnosa radi odgovarajućih aktivnosti naplate tražbina banaka. U radu upotrijebljene metode imaju cilj odrediti mogućnosti bankarskog sektora unatoč upitnoj likvidnosti tržišta te potvrditi hipotezu da je moguće uspostaviti odgovarajuće procedure za uspješan nastavak poslovanja.

2. USPOSTAVLJANJE PROCEDURA NAPLATA POTRAŽIVANJA

Osiguranje učinkovitosti i smanjenja troškova poslovanja nezamislivo je bez prihvaćanja standarda i procesne orijentacije tržišnih subjekata. Poslovnim procesima definira se način na koji se nešto radi, te se shodno tome poslovni proces može definirati kao niz logički

povezanih aktivnosti koje koriste resurse poduzeća, s krajnjim ciljem zadovoljenja potreba kupaca za proizvodima ili uslugama odgovarajuće kvalitete i cijene, u odgovarajućem vremenskom roku, uz istovremeno ostvarivanje neke vrijednosti. [1]

Ovisno o njegovoj složenosti, proces možemo podijeliti na potprocese, kao manje dijelove, ali i aktivnosti, kao najmanje dijelove procesa, kojima se opisuju složeni radni zadaci u okviru kojih nadalje najjednostavnije operacije, koje se više ne mogu raščlaniti, nazivamo korakom. [1]

Pod pritiskom globalizacije, razvoja legislative, regulatornih i tehnoloških promjena te potreba korisnika usluga, banke su razvile strogo definirane procedure procesnih aktivnosti, posebno sa svrhom osiguranja naplate tražbina.

Za naplatu dospjelih nenaplaćenih potraživanja banke uspostavljaju procedure kojima se utvrđuju načini i rokovi za poduzimanje mjera naplate dospjelih, a nenaplaćenih potraživanja. Sa svrhom naplate svojih potraživanja, stručne službe banaka nadležne za odobravanje i naplatu kredita građanima, poduzimaju odgovarajuće radnje naplate u skladu s utvrđenim procedurama, odnosno ugovorima o kreditu s krajnjim korisnikom. Procedure proizlaze iz akata banke, poput odluka o uvjetima odobravanja kredita građanima uz osiguranje kredita kod osiguravajućih društava, odnosno ugovora o osiguranju tražbina po odobrenim kreditima građanima.

Definiranjem protokola rada, utvrđuju se pojedinačne aktivnosti, tj. nadležnosti i odgovornosti pojedinih organizacijskih dijelova banaka, koji sudjeluju u poslovnom procesu, uspostavljaju kvalitetne suradnje između organizacijskih dijelova uključenih u poslovni proces, te povećava kvaliteta poslovanja. Tako banke uspostavljaju odgovarajuće procedure kao smjernice rada.

Uprave banaka donose odluke o organizaciji, osnivanju i djelokrugu rada organizacijskih jedinica banke, pa time i o sektoru koji će biti izravan sudionik u proceduri naplate dospjelih nenaplaćenih potraživanja po osnovi odobrenih kredita. Procedure i način rada moraju biti odgovarajuće definirane kako bi banke svojim postupanjem, prije svega kroz primjenu suvremenih oblika bankarskog poslovanja i novih proizvoda, potvrdile svoj željeni imidž, najčešće kao dinamične i moderne banke vođene zahtjevima tržišta i svojih klijenata. Unatoč nastojanju da se osigura naplata svih tražbina, kroz poslovanje je potrebno izgraditi uzajamno

povjerenje, osjećaj pripadnosti i lojalnost klijenata. Odgovarajućom organizacijom poslovnih procesa i njihovog stalnog unapređivanja, osigurava se standardizacija pristupa poslovima, odnosno razvoj odgovarajućih procedura kojima se definiraju pravila postupanja. Kroz takva postupanja optimiziraju se poslovni procesi i podiže kvaliteta proizvoda i usluga te smanjenju troškovi poslovanja. Bez razvijenih procedura banke bi bile izložene riziku iskrivljene komunikacije unutar i izvan sektora te otežane koordinacije između managementa i operative, što je naglašeno kod razgranatih hijerarhijskih mreža organizacije.

Razvojem odgovarajućih odluka, pravilnika i uputa, definiraju se način i uvjeti rada pojedinih sektora i osigurava se formalizacija rada kroz preciznu razradu poslova s jasno određenim postupcima rada. Uz provođenje politike decentraliziranog upravljanja, delegiraju se ovlasti za donošenje odluka, s top menadžmenta na srednji i niži menadžment. [2] Kroz upravljanje poslovnim procesima ostvaruje se viša kvaliteta, skraćuje vrijeme izvršavanja poslovnih aktivnosti, smanjuju troškovi i rizici poslovanja. [3]

2.1. Organizacijska pravila i formalizacija poslovanja

Složene organizacijske strukture, kao što su one u bankarskom sektoru, uvjetuju jasne odgovornosti, gdje je, npr., voditelj poslovnice odgovoran rukovoditelju službe smještenom u podružnici, a ovlasti voditelja poslovnice, smjene, osobnih bankara te bankarskih službenika jasno su propisane pravilnicima, čime se kroz ovlaštenja voditelja ubrzavaju procesi rada. Odgovarajućom hijerarhijskom organizacijom osigurava se ne samo adekvatno razgraničenje poslova različitih hijerarhijskih razina, operative i menadžmenta, nego i dobra koordinacija i međusobna komunikacija na visokoj razini. Ubrzavanje procesa rada dovelo je do toga da su ovlasti za potpisivanje dokumentacije, kao što su ugovori o kreditima, na niže organizacijske dijelove, s veoma niskim stupnjem formalizacije, kako za šalterske djelatnike, tako i za osobne bankare.

Za svakog klijenta se vodi analitička evidencija urednosti otplate, koju su pojedini organizacijski dijelovi banke dužni ustrojiti. U podružnicama se obvezno vodi kronologija poduzetih radnji po pitanju praćenja urednosti otplate s komentarima o poduzetim radnjama. Evidentiraju se telefonski pozivi, dolasci korisnika kredita i solidarnih dužnika, dogovori o otplati duga, podaci o naložima za naplatu, dostavljenim obavijestima, opomenama, otkazima, radnjama poduzetim u svrhu naplate putem isprava o zapljeni po pristanku dužnika,

zadužnicama, kao i drugim poduzetim radnjama vezanim uz kreditni predmet. Za iznose dugovanja do visine jednog anuiteta, uobičajeno se upućuju obavijesti o neplaćenom dugu po kreditu, o trošku dužnika. Potom, do iznosa duga od tri dospjela kreditna anuiteta upućuju se opomene na adrese svih kreditnih sudionika, dužnika, sudužnika i jamaca. Nakon ne podmirivanja duga po opomeni, najčešće u roku od deset dana od dana po dospeljeću drugog anuiteta, pokušava se postići dogovor, o čemu se izrađuje detaljna zabilješka u kronologiji, te vode napomene o poštivanju dogovorenog roka za naplatu duga, odnosno, poduzimaju se daljnje mjere naplate dospjelog nenaplaćenog potraživanja korisnika kredita i solidarnih dužnika. Naplata se vrši putem zahtjeva za naplatu potraživanja s depozitnih računa. Po izvršenoj naplati pismeno se izvješćuje osoba s čijeg je računa namirenje izvršeno. Ako na računima nema raspoloživih sredstava, na istima se vrši blokada do trenutka naplate tražbina, koja se po naplati blokade ukida.

Za nepodmirene obveze se do dogovorenog roka, pristupa se aktiviranju isprave o zapljeni po pristanku dužnika korisnika kredita i solidarnog dužnika, tako da se poslodavcu preporučenom poštanskom pošiljkom s povratnicom dostavi zahtjev za postupanje po ispravi o zapljeni po pristanku dužnika. Na zahtjevu se ispisuju podaci o korisniku kredita, odnosno o solidarnim dužnicima, ovisno kome se zahtjev upućuje. Ako poslodavac ne postupi po ispravi o zapljeni po pristanku dužnika, njega se telefonski kontaktira, upućuje mu se pisani poziv na postupanje po ispravi o zapljeni po pristanku dužnika, te se provjerava da li je poslodavac klijent banke, te se istovremeno u rješavanje predmeta vrši uključivanje djelatnika koji rade na poslovima odnosa s pravnim osobama.

Paralelno s aktiviranjem isprave o zapljeni po pristanku dužnika, aktivira se i zadužnica na ime neplaćenog duga, u cijelosti neplaćenog anuiteta, tako da se dostavlja pravnoj osobi kod koje se vode računi korisnika kredita i solidarnih dužnika.

Otplata kredita se potom može nastaviti tako da korisnik kredita nastavlja otplaćivati dospjela potraživanja na dan dospeljeća uz obavješćavanje poslodavca korisnika kredita i solidarnih dužnika putem zahtjeva za prestanak postupanja po ispravi o zapljeni po pristanku dužnika, da je dospjelo potraživanje naplaćeno, odnosno tako da se dospjela potraživanja nadalje naplaćuju putem isprave o zapljeni po pristanku dužnika, uz dopis upućen poslodavcu o promjeni visine tražbine banke.

Ako se unatoč poduzetim aktivnostima i nakon dospjeća trećeg anuiteta ne realizira naplata tražbine, poduzimaju se radnje slanja druge opomene korisniku kredita, solidarnom dužniku i založnom dužniku. Ako poduzetim aktivnostima ne dođe do naplate potraživanja niti nakon dospjeća četvrtog u cijelosti neplaćenog anuiteta, pretpostavlja se upućivanje opomene pred otkaz ugovora o kreditu, koji se šalje korisniku kredita, solidarnim dužnicima i založnim dužnicima.

Pod pretpostavkom objektivnih okolnosti nemogućnosti uručivanja pošte, po pribavljanju nove adrese korisnika kredita od strane njegovog poslodavca, postupak opominjanja se ponavlja i nastavlja se s propisanim postupcima. U slučaju nemogućnosti naplate anuiteta kredita na prethodno opisane način, upućuje se otkaz ugovora o kreditu i cjelokupni se kredit čini dospjelim. Kreditnom spisu se prilaže povratnica o uručenoj pošti otkaza ugovora o kreditu. Također, po nastupu osiguranog slučaja po ugovorenoj polici osiguranja kredita, istovremeno se osiguravajućem društvu odašilje obavijest o otkazu ugovora o kreditu, s dokazima o poduzetim radnjama radi pokušaja naplate kredita. Kako se otkazom ugovora o kreditu cjelokupno potraživanje čini dospjelim, otpisuje se ukupni iznos dospjele zatezne kamate prenoseći ostatak duga na račun potraživanja od osiguravajućeg društva. [4]

Ako u tijeku postupka naknade štete od osiguravajućeg društva banka primi uplatu na partiju kredita, za uplaćeni iznos će umanjiti odštetni zahtjev i o tome izvijestiti osiguravajuće društvo te iznos potraživanja djelomično zatvoriti s iznosom uplate.

3. ZAKLJUČNA RAZMATRANJA

Nema sumnje da je potvrđena osnovna konstatacija da su utvrđene i pravno određene procedure ostvarivanja prava građana u sustavu naplate nenaplaćenih potraživanja potrebne s motrišta učinkovitosti rada institucija koje se bave naplatom dospjelih a nenaplaćenih potraživanja, na jednoj, te pravnoj sigurnosti građana na drugoj strani. Polazna teorijska platforma koja ukazuje na složenost procedure naplate dospjelih a nenaplaćenih potraživanja i ekonomski značaj učinkovitosti postupka je zadržana i potvrđena.

S obzirom na okolnost da se zakonodavac izravno ne bavi procesnim radnjama u kontekstu instituta koje obuhvata, to bi upravna tijela i organi banaka, osiguravajućih društava i svi

javnopravni organi morali pristupiti definiranju pravnih stanja i postupaka tijekom naplate dospjelih a nenaplaćenih potraživanja. Temeljna načela na kojima se postupak naplate mora zasnivati su zakonitost, učinkovitost i ekonomičnost postupka, a posebno motrište treba biti poslovna pravičnost i pravednost sustava naplate potraživanja. Navedeno uključuje da bi procedura naplate morala poštivati integritet pravnih i fizičkih osoba koje su obuhvaćene naplatom, ne zanemarujući učinkovitost procesa i to tijekom cijelog postupka.

Možemo zaključiti da su procedure naplate dospjelih a nenaplaćenih potraživanja koje provode bankarski sustavi normativno relativno definirani, te da se u internom normiranju i planiranju procesa naplate dospjelih a nenaplaćenih potraživanja moraju primijeniti odgovarajući standardi i iskustva, koji su jedan od činitelja uspješnosti banaka.

IZVORI

- [1] Bosilj Vukšić, V., Kovačić, A. (2004.) *Upravljanje poslovnim procesima*, Sinergija d.o.o., Zagreb.
- [2] Sikavica, P. (2014.) *Poslovno odlučivanje*, Školska knjiga, Zagreb.
- [3] Bilić, S., Blaznek, G., Bunjo, H., Glišić, J., Opačak, I. (2011.) *Ekonomika poduzeća I*, Mohorjeva založba/Hermagoras Verlag, Klagenfurt.
- [4] Stajčić, T., Kutlić, J., Bilić, S. (2014.) *Računovodstvo*, SEVOI, Sarajevo.

THE PROCESS OF COLLECTING OVERDUE CLAIMS

SUMMARY: This paper defines concepts related to the process of collecting overdue receivables of bank loan annuities. The standardized billing activities within banking procedures are being demonstrated, such as establishing communication with the debtor and the transfer of receivables to the insurance companies and its collection. By means of appropriate procedures basic business principles and individual activities, i.e. the competencies and responsibilities of individual organizational units of banks that take part in business processes, enable cooperation between various entities and increase the overall business quality, are being established.

Key words: the processes, overdue receivables of bank loan annuities, collection of claims, loan insurance