



**Financijsko restrukturiranje  
dugova zaposlenika u financijskim problemima putem  
reprograma dugovanja**

**- ZAGREB, STUDENI 2017. -**

## UVOD

U Republici Hrvatskoj prema posljednjim podacima ima 325.000 blokiranih građana te vjerojatno još toliki broj građana koji su prezaduženi i na rubu blokade, ali nisu dio navedene statistike.

Prema našim iskustvima, to znači da je 8-10% svih zaposlenika u svakoj tvrtki u financijskoj blokadi, dok ih neutvrđen dodatni broj živi pod pritiskom dugovanja i uz stalnu prijetnju ovrha i blokade računa.

Prezaduženost ili sama blokada računa kao način življenja tim građanima donosi niz problema, od toga da ne mogu kontrolirati svoje financije, da taj dug nekontrolirano raste pa sve do stalnog stresa pod kojim ti isti građani žive.

Jedan od načina da se taj problem riješi je restrukturiranje ukupnih zaduženja i reprogram istih kroz kredit za reprogram, čime se jednokratno rješavaju sva dugovanja i čime taj isti prezaduženi ili blokirani građanin izlazi iz procesa s jednom ratom kredita i na taj način zaustavlja rast dugova i vraća kontrolu nad svojom financijskom situacijom.

U tom smislu, značajan dio zaposlenih građana u financijskim problemima ispunjava osnovne uvjete koji su potrebni za rješenje te situacije (stalni posao, relativno dobra plaća, rad u dobroj tvrtki ili ustanovi...) i u slučaju zaduženja manjih od kreditne sposobnosti oni imaju vrlo velike izgleda da izađu iz stanja prezaduženosti na ovaj način i da svoju „akutnu“ financijsku situaciju stave pod kontrolu.

## CILJ RADA

Cilj rada je financijski oporavak zaposlenika u financijskim problemima, a što podrazumijeva sljedeće:

1. konačno podmirenje svih dugovanja
  - banke koje rade na reprogramu dugovanja i s ovom ciljnom skupinom inzistiraju na podmirenju svih dugovanja, tj. ne može se dogoditi da neka dugovanja budu izuzeta od toga
2. deblokada blokiranih klijenata
  - nakon podmirenja dugovanja klijentima se deblokiraju računi
  - nakon podmirenja dugovanja i deblokade računa klijenti dalje plaćaju samo ratu kredita po administrativnoj zabrani
3. konačna kontrola zaduženja kod neblokiranih klijenata
  - neblokirani klijenti sva zaduženja pretvaraju u jednu ratu kredita čime mogu znatno lakše kontrolirati svoje troškove i time izbjegavaju konačnu blokadu računa
4. prestanak rasta troškova dugovanja i troškova neredovitog plaćanja obaveza
  - prekid rasta odvetničkih, sudskih, javnobilježničkih i sl. troškova
  - zaustavljanje rasta dugovanja kroz obračun zatezne kamate i dr.
5. povratak u „financijsku slobodu“
  - mogućnost korištenja uobičajenih bankarskih proizvoda (internet bankarstvo, bankomat, kartice,...)
  - prestanak telefonskih poziva u vezi naplate dugovanja
  - smanjenje stresa uslijed stalnih poziva za naplatu dugovanja i sl.

## POTREBA KLIJENATA ZA USLUGAMA FINACIJSKOG SAVJETOVANJA

Na osnovu dosadašnjeg rada na rješavanju finacijskih problema prezaduženih i blokiranih građana i iskustava stečenih u tom radu, bitno je naglasiti potrebu za osobnim pristupom klijentima i njihovim potrebama za finacijskim savjetovanjem.

Te potrebe proizlaze iz sljedećeg:

- velika većina klijenata ima veći broj dugovanja i vjerovnika
- većina klijenata nije upoznata s realnim stanjem iznosa svojih dugovanja
- većina klijenata nije upoznata s mjestom ili nositeljem nekih od svojih dugovanja (prodana potraživanja, potraživanja i ovrhe zastupane od strane odvjetničkih ureda...)
- velika većina klijenata nije upoznata sa svim mogućnostima rješenja svoje situacije
- većina njih pokušali su riješiti svoju finacijsku situaciju kroz reprogram, ali su bili odbijeni od strane banaka (prekasni ulazak u proces, krivi odabir banaka, krivo procijenjeni iznosi ukupnih dugovanja...)
- većina klijenata su izgubili motivaciju za daljnje pokušaje rješenja svoje finacijske situacije te su prihvatili svoje stanje kao normalno („predali“ su se)
- gotovo svi klijenti trebaju vođenje kroz proces po sistemu „korak po korak“
- komunikacija s klijentima u cilju motivacije klijenata na obavljanje svakog pojedinog koraka u procesu i održavanje fokusa na krajnjem cilju procesa je bitan dio rada za klijenta
- i u konačnici, većina klijenata nije upoznata sa činjenicom da je većina vjerovnika spremna pristati na nagodbu (oprostiti dio dugovanja, dati popust na jednokratnu uplatu i sl.) te taj dio samostalno niti ne traži, a čime se dugovanja mogu znatno smanjiti.

## OPIS KONCEPTA

Koncept rada je razvijen na osnovu dugogodišnjeg iskustva u zasnovi i vođenju takvih i sličnih projekata unaprijeđenja raznih segmenata poslovanja od strane voditelja projekta, te na osnovi znanja i iskustava stečenih u finansijskom savjetovanju i kreditnom posredništvu.

U ovom konkretnom primjeru koncept podrazumijeva zaokruženi projekt koji uključuje sljedeće aktivnosti u interesu i za račun klijenta:

1. prezentaciju ideje, svrhe i cilja reprograma dugovanja (grupne ili individualne prezentacije)
2. početnu analizu slučajeva klijenata na osnovu ulaznog intervjua (individualna analiza osobnog finansijskog stanja)
3. dubinsku analizu stanja na osnovu dokumenata i prikupljenih podataka
4. određivanje smjera rješavanja pojedinih slučajeva
5. komunikaciju s klijentima u cilju pokretanja i obavljanja pojedinih koraka u procesu
6. komunikaciju s klijentima u cilju pribave potrebne kreditne dokumentacije
7. lociranje mjesta i iznosa svih dugovanja
8. komunikaciju s vjerovnicima u cilju ishođenja pisama namjere/potvrda o stanju duga
9. komunikaciju s vjerovnicima u smislu pregovaranja i ishođenja popusta za jednokratnu uplatu dugovanja
10. aktivnosti nakon podmirenja ukupnih dugovanja (obavijesti vjerovnicima, traženje potvrdi o podmirenju dugovanja, briga o uklanjanju blokada na Fini...)
11. sve ostale vezane aktivnosti stjecanja i održavanja finansijske stabilnosti klijenta.

## KORACI U PROCESU

Rad po predloženom konceptu odvija se u koracima koji kombiniraju grupni i osobni pristup klijentima i njihovim slučajevima, a u koji imaju za cilj maksimalizirati napore, minimalizirati potreban angažman partnera u projektu te ubrzati rad s klijentima i tako omogućiti brzi, grupni, ali ipak osobni pristup svakom potencijalnom klijentu.

Prema prijedlogu, rad na reprogramu dugovanja prezaduženih zaposlenika odvijao bi se u sljedećim koracima:

1. grupne prezentacije
  - grupne prezentacije služe da se potencijalni klijenti upoznaju sa samom idejom i ciljevima reprograma te osnovnim koracima u procesu
  - na prezentaciji se odgovara na sva eventualna pitanja klijenata te se rješavaju sve nedoumice vezane uz sam proces
  - prezentacije bi se odvijale u vanjskim prostorima ili prostorima poslodavca
  - na prezentacijama će se odmah dogovarati i termini individualnih analiza
  - za klijente koji iz nekih razloga ne žele ili ne mogu prisustvovati grupnim prezentacijama omogućuje se termin osobnog savjetovanja, bilo u prostorijama tvrtke, bilo telefonski ili na neki drugi način
2. osobna financijska analiza
  - u ovom koraku s klijentima se radi osobna početna analiza svakog pojedinog predmeta, tj. analiza financijskog stanja svakog pojedinog klijenta
  - cilj analize je procijeniti realne šanse za uspješan reprogram
  - osobna analiza se radi u formi intervjua
  - temelji se na izjavama klijenata
  - osobna analiza uključuje provjeru zadovoljenja osnovnih kreditnih uvjeta, zatim okvirni izračun kreditne sposobnosti te procjenu visine iznosa ukupnih dugovanja
3. prikupljanje temeljne dokumentacije za potrebe utvrđivanja realnog stanja dugovanja
  - klijenti za koje se procijeni da zadovoljavaju osnovne uvjete, tj. za koje se procijeni da imaju šanse za uspješan reprogram započinju s prikupljanjem osnovne dokumentacije
  - dokumentacija služi za utvrđivanje mjesta i procjenu iznosa pojedinih dugovanja
  - ta dokumentacija uključuje FINA očevidnik blokada te HROK izvješće na osobni zahtjev
  - klijenti dobivaju precizne upute za ove korake
  - po primitku ove dokumentacije radi se dodatna analiza osobnih slučajeva
4. prikupljanje osnovne kreditne dokumentacije
  - po dodatnoj analizi pokreće se proces prema odabranoj banci
  - klijent treba dostaviti dokumentaciju koja je vezana za poslodavca
  - to su sljedeći dokumenti: potvrda poslodavca, tri platne liste, IP obrazac
  - radi smanjenja pritiska na računovodstvo prijedlog je da zaposlenici ispune i potpišu tipski obrazac (zamolbu za potrebnu dokumentaciju) i da se svi potrebni dokumenti za sve zaposlenike u ovoj fazi traže zajedno
  - time bi računovodstvo pripremlilo te dokumente u sebi odgovarajućem tempu i terminu i uz što manji utrošak vremena

5. odlazak u odabranu banku
  - s prikupljenom dokumentacijom i uz prisustvo klijenta se odlazi u odabranu banku
  - banka pregledava prikupljenu dokumentaciju
  - banka provodi intervju s klijentom
  - na osnovu prethodnih koraka banka daje procjenu mogućnosti za odobrenje kredita za reprogram
  - za klijente za koje se smatra da postoji određena mogućnost rješenja određuje se daljnji smjer aktivnosti
  - za te klijente banka eventualno traži dodatnu dokumentaciju (ako je potrebna)
  
6. prikupljanje dokumentacije po dugovanjima
  - u ovom koraku se prvo utvrđuju mjesta i iznosi dugovanja
  - radi se procjena mogućnosti eventualnih nagodbi (popusta ili otpusta dijela duga po pojedinim dugovanjima)
  - od vjerovnika gdje ne postoji mogućnost nagodbi traže se pisma namjere, tj. potvrde o stanju duga
  - od vjerovnika gdje postoji mogućnost nagodbi se traže te nagodbe i pisma namjere po konačno ugovorenim iznosima
  - ove korake radi financijski savjetnik u ime i za račun klijenta prema potpisanoj tipskoj punomoći za zastupanje
  - klijent radi sam ove korake isključivo tamo gdje vjerovnik traži osobni kontakt (npr. potvrde banaka o stanju duga ako su potrebne)
  
7. odobrenje kredita za reprogram
  - nakon prikupljene dokumentacije zahtjev za kredit se dostavlja na kreditni odbor
  - kreditni odbor na osnovu te dokumentacije i popratnih stavki donosi odluku o odobrenju kredita po predloženim uvjetima
  - u slučaju odobrenja kredita za reprogram se prema prikupljenim pismima namjere i potvrdama o dugovanjima direktno iz kredita plaćaju sva dugovanja
  - svim vjerovnicima se šalju potvrde o uplati duga uz zahtjev za dostavljanje potvrdi o podmirenju duga
  - uz to, svim vjerovnicima se dostavlja zahtjev za pokretanje postupka deblokade
  - u daljnjim koracima se prati se stanje blokade te se kontaktiraju vjerovnici u kašnjenju provođenja ovog koraka
  - konačna deblokada klijenta je cilj rada i završetak rada na financijskom savjetovanju
  - u slučaju da je iznos odobrenog kredita veći od ukupnih dugovanja onda se klijentima nakon deblokade isplaćuje ostatak kredita.

## ZAVRŠNE NAPOMENE

Za kraj je potrebno naglasiti sljedeće:

1. ukupan trošak samog procesa je procijenjen na nešto više od 100 kn i odnosi se na dokumente iz koraka broj 3 (osim u slučaju da je pojedini klijent obavezan donijeti potvrdu o stanju duga od neke banke koje to naplaćuju)
2. sam proces i uključenje klijenata u proces ne obavezuje klijente na nikakve završne radnje
3. sam proces i uključenje klijenata u proces ne podrazumijeva nikakvu obavezu prema banci, BE-ON-u ili financijskom savjetniku
4. sam proces u odnosu na odabranu banku, BE-ON ili financijskog savjetnika ne košta ništa
5. naplata naknada i svih troškova se radi isključivo u slučaju uspješnog završetka procesa, tj. reprograma
6. sve naknade za uspješno provođenje procesa su transparentne
7. svi troškovi procesa se plaćaju iz kredita.

Također, sukladno preferencijama partnera u projektu, osim grupnih prezentacija moguć je i drugačiji pristup ili kombinacija pristupa kako bi se proces prezentirao zaposlenicima, komunikacijom putem cirkularnog maila, intraneta, internih glasila, umetanja prezentacijskih materijala uz platne liste, komunikacije s računovodstvom, ljudskim resursima ili sindikalnim organizacijama i dr.



## O NAMA

Tvrtka Be-On Savjetovanje d.o.o. Zagreb specijalizirana je za financijsko savjetovanje u procesu restrukturiranja i reprograma ukupnih dugovanja građana u financijskim poteškoćama.

Kroz ugovorne odnose sa svim vodećim kreditnim posrednicima surađujemo sa bankama i financijskim institucijama, a kako bi klijentima pomogli u restrukturiranju njihove financijske situacije na način da klijenti uspiju podmiriti sva svoja dugovanja kroz odobrenje kredita za reprogram i jednokratno podmirenje obveza prema svim vjerovnicima.

U projektu surađujemo s tri najstarije i najcijenjenije licencirane agencije za financijsko savjetovanje i kreditno posredovanje, što znači:

- 10 ureda na izboru klijentu prema njihovom odabiru
- više od 20 banaka u sustavu za odabir pravog rješenja problema za svakog klijenta pojedinačno
- više od 30 iskusnih financijskih savjetnika na raspolaganju našim klijentima u svakom trenutku.