



Kupci drugih potraživanja i pružatelji usluga servisiranja

HIFE

Hrvatski institut za financijsku edukaciju

HIFE
Hrvatski institut za financijsku edukaciju

Tko su kupci potraživanja i pružatelji usluga servisiranja?

Uvod:

Kupci drugih potraživanja i pružatelji usluga servisiranja igraju ključnu ulogu u postupku naplate dugova. Međutim, važno je razumjeti razliku između njih i vjerovnika neprihodonosnih kredita (kredita koji se ne otplaćuju redovito). Dok vjerovnici neprihodonosnih kredita obično prodaju dugove koji proistječu iz bankarskih usluga poput kredita, **kupci drugih potraživanja** odnose se na fizičke ili pravne osobe koje kupuju **dospjela potraživanja** koja nisu povezana s kreditima – primjerice, dugovi po neplaćenim računima za usluge poput telefona, struje ili vode.

Za razliku od kupaca neprihodonosnih kredita, kupci drugih potraživanja mogu biti specijalizirane tvrtke za naplatu dugova koje od originalnog vjerovnika preuzimaju pravo naplate tih dugova. Kada kupac preuzme vaše dugovanje, on preuzima i obvezu pridržavanja svih zakonskih propisa i vaših prava kao dužnika.

Primjer:

Ako niste platili račun za telefon više mjeseci, vaš izvorni vjerovnik (telekom tvrtka) može prodati taj dug kupcu potraživanja – specijaliziranoj tvrtki koja će sada biti odgovorna za naplatu. Međutim, ta tvrtka mora poštovati sva pravila i postupati prema vama u skladu sa zakonom.

Pojam “Treća zemlja”:

Treća zemlja odnosi se na državu koja nije članica Europske unije. Kada kupac potraživanja dolazi iz treće zemlje, zakon nalaže da ta tvrtka mora imenovati zastupnika sa sjedištem u Europskoj uniji kako bi osigurala poštivanje propisa.

Tko su kupci potraživanja?

Kupci potraživanja su fizičke ili pravne osobe koje kupuju dugove od izvornih vjerovnika (kao što su telekom operateri, komunalna poduzeća ili druge tvrtke). Kada kupac preuzme dug, on preuzima i pravo naplate, ali mora se pridržavati zakona i poštovati prava dužnika.

Primjer:

Ako vaša telekom tvrtka proda vaš dug agenciji za naplatu potraživanja, ta agencija sada postaje odgovorna za naplatu. Međutim, ona mora postupati prema vama po pravilima koja su važila i za prvog vjerovnika.

Uloga pružatelja usluga servisiranja potraživanja

Pružatelji usluga servisiranja su tvrtke koje upravljaju naplatom dugova u ime kupca potraživanja. Oni su zaduženi za vođenje komunikacije s dužnicima, praćenje dugova, naplatu i rješavanje prigovora. Ključne obveze pružatelja usluga uključuju:

- Poštivanje pravila o zaštiti podataka.
- Točno informiranje dužnika o njihovom dugovanju.
- Transparentnu komunikaciju s dužnicima.

Primjer:

Ako vas kontaktira tvrtka za naplatu potraživanja, ona mora jasno objasniti tko je novi vjerovnik, koji je iznos vašeg duga, te pružiti informacije o načinima plaćanja i kontaktu za prigovore.

Prava dužnika i pravila komunikacije

Pružatelji usluga servisiranja moraju poštovati određena pravila u komunikaciji s dužnicima. Oni mogu kontaktirati dužnike samo radnim danima, između 8:00 i 20:00 sati, i ne više od jednom mjesečno, osim ako je drugačije dogovoreno. Također, pružatelji usluga ne smiju kontaktirati dužnike na njihovom radnom mjestu ili ih posjećivati kod kuće bez pisanog pristanka.

Primjer:

Ako vas tvrtka za naplatu dugova zove više puta u mjesecu bez vašeg pristanka ili vas kontaktira izvan radnog vremena, to je protuzakonito. Dužnici imaju pravo podnijeti prigovor ako se njihova prava ne poštuju.

Zaštita osobnih podataka i privatnosti

Pružatelji usluga servisiranja i kupci potraživanja moraju zaštititi vaše osobne podatke. Prikupljanje i korištenje osobnih podataka mora biti u skladu s važećim zakonima, a podaci se smiju koristiti isključivo za naplatu duga.

Primjer:

Ako je vaš dug prodan novom vjerovniku, on može koristiti samo nužne podatke o dugu, poput iznosa i kontakt informacija, te ih ne smije koristiti za druge svrhe.

Pravo na obavijest o prijenosu duga

Kada se vaš dug prenosi na novog vjerovnika, dužni ste dobiti jasnu obavijest o toj promjeni najmanje 30 dana unaprijed. Obavijest mora uključivati:

- Iznos duga na dan prijenosa.
- Informacije o novom vjerovniku.
- Upute o načinu plaćanja duga.

Primjer:

Ako vaša telekom tvrtka proda dug agenciji za naplatu, morate primiti obavijest koja jasno prikazuje stanje duga i upute o daljnjem plaćanju.

Pravo na prigovor

Zakon o kupoprodaji potraživanja osigurava da kupci dugova i pružatelji usluga servisiranja poštuju prava dužnika. Ako smatrate da su vaša prava povrijeđena ili ako imate pitanja o svom dugu, možete podnijeti prigovor nadležnim tijelima poput Hrvatske narodne banke ili Financijskog inspektorata. Važno je znati svoja prava i tražiti zaštitu ako se suočite s nepoštenim postupcima.

Kada se obratiti HNB-u, a kada Financijskom inspektoratu?

1. Hrvatska narodna banka (HNB)

Potrošači se obraćaju **HNB-u** kada se radi o **neprihodonosnim kreditima** i kada imaju prigovor na rad banaka ili **pružatelja usluga servisiranja kredita**. To su najčešće situacije vezane uz kredite koji nisu otplaćeni

na vrijeme, a potraživanja su preuzeli novi vjerovnici ili tvrtke koje servisiraju te kredite.

Primjer: Ako imate kredit u banci koji više ne možete otplaćivati, a banka proda taj kredit drugoj tvrtki koja se bavi naplatom, te tvrtke moraju postupati u skladu sa zakonom. Ako smatrate da su vaša prava povrijeđena, primjerice, ako niste ispravno obaviješteni o prijenosu duga ili vam se prijete, možete podnijeti prigovor HNB-u.

Kada se obratiti HNB-u:

- Ako imate prigovor na postupanje **pružatelja usluga servisiranja kredita**.
- Ako vjerujete da banka ili agencija koja je preuzela vaš dug nije poštovala zakon.

Kako podnijeti prigovor HNB-u:

- **E-mail adresa:** neprihodonosni.krediti@hnb.hr
- **Adresa:**
Hrvatska narodna banka
Ured za nadzor subjekata u kupoprodaji neprihodonosnih kredita
Trg hrvatskih velikana 3, 10000 Zagreb

2. Financijski inspektorat

Potrošači se obraćaju **Financijskom inspektoratu** kada imaju prigovor na **naplatu drugih potraživanja** koja nisu povezana s kreditima. To uključuje **neplaćene račune** za usluge poput telefona, struje, vode i slično, gdje vjerovnik nije uspio naplatiti dug i prodao ga je agenciji za naplatu.

Primjer: Ako niste platili račun za telefon i telekom tvrtka proda dug agenciji za naplatu, agencija mora poštovati zakonske obveze. Ako smatrate da vas agencija kontaktira prečesto ili koristi agresivne metode, možete podnijeti prigovor Financijskom inspektoratu.

Kada se obratiti Financijskom inspektoratu:

- Ako vjerovnik ili agencija koja pokušava naplatiti dug nije postupala po zakonu.

Kako podnijeti prigovor Financijskom inspektoratu:

- **Kontakt informacije dostupne su na in-**

Tko su kupci potraživanja i pružatelji usluga servisiranja?



1. Tko su kupci potraživanja?

Kupci potraživanja su pravne ili fizičke osobe koje preuzimaju dugove od originalnih vjerovnika. Oni preuzimaju pravo naplate duga, ali moraju poštovati sva pravila koja su vrijedila za prvog vjerovnika.

Primjer:

Ako vaša telekom tvrtka proda dug agenciji za naplatu, ta agencija postaje novi vjerovnik i mora se pridržavati zakonskih pravila.



2. Uloga pružatelja usluga servisiranja

Pružatelji usluga servisiranja obavljaju naplatu dugova u ime kupca potraživanja. Njihova je odgovornost voditi transparentnu komunikaciju, pratiti naplatu i zaštititi prava dužnika.

Primjer:

Ako vas kontaktira tvrtka za naplatu dugova, ona mora pružiti jasne informacije o dugu, načinu plaćanja i prigorima.



3. Pravila komunikacije s dužnicima

Pružatelji usluga mogu komunicirati s dužnicima **samo radnim danom, između 8:00 i 20:00 sati**, i ne više od jednom mjesečno, osim ako nije drugačije dogovoreno. Zabranjen je kontakt na radnom mjestu bez pisanog pristanka.

Primjer:

Ako vas zovu više puta u mjesecu bez dogovora ili izvan radnog vremena, to je protivno Zakonu.



4. Zaštita osobnih podataka

Svi osobni podaci dužnika moraju biti strogo zaštićeni. Novi vjerovnik smije koristiti samo nužne podatke o dugu, poput iznosa i kontakt podataka.

Primjer:

Ako je vaš dug prodan, novi vjerovnik može koristiti samo nužne podatke za naplatu i ne smije ih koristiti za druge svrhe.

5. Obavijest o prijenosu duga

Kada se dug prenosi na novog vjerovnika, morate primiti obavijest najmanje **30 dana prije prijenosa**. Obavijest mora sadržavati iznos duga, informacije o novom vjerovniku i upute za plaćanje.

Primjer:

Ako vaš dug preuzme nova agencija za naplatu, morate dobiti jasnu obavijest s informacijama o promjenama.

6. Obratite se Hrvatskoj narodnoj banci (HNB)

- Kada: Imate problem s neprihodonosnim kreditima ili ste suočeni s nepravilnostima od strane banaka ili pružatelja usluga servisiranja kredita.

Primjeri:

- Niste ispravno obaviješteni o prijenosu vašeg duga na novog vjerovnika.
- Osjećate pritisak ili prijetnje od strane agencije koja se bavi naplatom kredita.
- Kako podnijeti prigovor:
E-mail: neprihodonosni.kredit@hnb.hr
Adresa:
Hrvatska narodna banka
Ured za nadzor subjekata u kupoprodaji neprihodonosnih kredita
Trg hrvatskih velikana 3, 10000 Zagreb



- Ako vaša prava budu povrijeđena, možete podnijeti prigovor odgovarajućem tijelu koje će provesti nadzor.

7. Obratite se Financijskom inspektoratu

- Kada: Imate problem s drugim potraživanjima poput neplaćenih računa za usluge (telefon, struja, voda) koje su prodane agenciji za naplatu.

Primjeri:

- Vaš dug za neplaćeni račun prodan je agenciji koja vas prečesto kontaktira ili koristi neprikladne metode naplate.
 - Niste dobili jasne informacije o promjeni vjerovnika ili načinu naplate duga.
- Kako podnijeti prigovor:
Kontakt informacije dostupne su na internetskoj stranici Ministarstva financija Republike Hrvatske.



8. Kada se obratiti kojem tijelu?

- HNB: Kada je problem vezan uz kredite i banke.
- Financijski inspektorat: Kada je problem vezan uz neplaćene račune i druge dugove.



9. Zaštita vaših prava



ZAŠTITA VAŠIH PRAVA

- Prava potrošača: Bez obzira na vrstu duga, imate pravo na profesionalan i zakonit tretman.



10. Postupci nakon prigovora

- HNB i Financijski inspektorat provode nadzor nad financijskim institucijama i agencijama za naplatu dugova.
- Ako su vaša prava povrijeđena, nadležna tijela mogu poduzeti mjere kako bi osigurala ispravno postupanje.



Zaključak



Obratite se odgovarajućem tijelu (HNB ili Financijski inspektorat) ako smatrate da vaša prava nisu poštovana. Ova tijela osiguravaju transparentnost, zakonitost i zaštitu potrošača u procesima naplate dugova.

Testirajte svoje znanje! Skenirajte QR kod i provjerite koliko ste naučili iz ove brošure.

