

POSLOVNI PRIRUČNIK

OSNOVE NAPLATE POTRAŽIVANJA OD KUPACA I UPRAVLJANJA RIZICIMA NAPLATE

Tuzla, 01.12.2011. godine

Izjava o autorskim pravima:

SoftConsulting s.p. Tuzla™ polaže autorska i vlasnička prava na sadržaj Poslovnog priručnika – Osnove naplate potraživanja od kupaca i upravljanja rizicima naplate.

Prenošene cjelokupnog ili dijela sadržaja na koje autorsko i vlasničko pravo polaže SoftConsulting, s.p. Tuzla nije dozvoljeno bez pismene saglasnosti vlasnika autorskog prava.

Prenošenje, kopiranje, te dalja komercijalna i nekomercijalna distribucija sadržaja na koje autorsko i vlasničko pravo polaže SoftConsulting, s.p. Tuzla bez pismene saglasnosti vlasnika autorskog prava podliježe odredbama Zakona o autorskim i srodnim pravima BiH.

Broj protokola: SC –

Broj primjeraka: ____

Zvanična ovjera primjerka:

Sadržaj	Stranica
1. Uvod	4
2. Definicija, značaj i važnost naplate potraživanja od kupaca i upravljanja rizicima naplate	4
3. Proces naplate potraživanja od kupaca i upravljanja rizicima naplate	5
4. Ciljevi naplate potraživanja od kupaca i upravljanja rizicima naplate	6
4.1. Naplata potraživanja sa ciljem obezbjeđenja kontinuirane suradnje	6
4.2. Naplata potraživanja sa ciljem ubrzanja finansijskih transakcija	6
4.3. Naplata potraživanja sa ciljem očuvanja boniteta kupca	7
4.4. Naplata potraživanja sa ciljem očuvanja tržišne stabilnosti	7
5. Vrste naplate potraživanja od kupaca i upravljanja rizicima naplate	8
5.1. Naplata prema ugovorenom roku	8
5.2. Naplata sa ugovorenom odgodom plaćanja	8
5.3. Naplata sa "dozvoljenim" kašnjenjem u plaćanju	8
5.4. Naplata sa nedozvoljenim kašnjenjem u plaćanju	9
5.5. Naplata spornih potraživanja od kupaca	9
5.6. Naplata pred utuženje kupca	10
5.7. Naplata utuženog potraživanja od kupca	10
5.8. Rizici zastare naplate potraživanja od kupaca	11
5.9. Rizici gubitka kupca uslijed ne izvršene naplate potraživanja	11
6. Oblici naplate i upravljanje rizicima naplate	12
6.1. Avansno plaćanje kao oblik upravljanja rizicima naplate	12
6.2. Plaćanje uz instrumente obezbjeđenja naplate potraživanja	12
6.3. Kompenzacija i cesija kao oblici naplate potraživanja	12
6.4. Upravljanje rizicima naplate potraživanja	13
7. Oblici pismenog obavještanja kupaca za naplatu potraživanja	14
7.1. Obavijest o dospelom dugu	14
7.2. Opomena za kašnjenje	14
7.3. Opomena pred tužbu	15
7.4. Obavijest o prinudnoj naplati	15
8. Aktivno pregovaranje o naplati dospjelih potraživanja	16
9. Upotreba vanjskih subjekata (outsourcing) pri naplati dospjelih potraživanja	17
9.1. Zaštita potraživanja prijevremenom naplatom (faktoring)	17
10. Važnost pravovremene naplate i kreiranje pogodnosti za bonitetne kupce	18
11. Pravila prinudne naplate kao mehanizma naplate spornih potraživanja	19
11.1. Formalno pravna procedura naplate spornog potraživanja	19
11.2. Zapisnik o izvršenoj prinudnoj naplati	19
11.3. Formiranje baze spornih potraživanja od kupaca	19
12. Značaj upravljanja odnosima sa kupcima i rizicima naplate potraživanja	20