

# Priroda i uzroci prezaduženosti građana

---

Škrgatić, Igor

Professional thesis / Završni specijalistički

2023

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **University of Zagreb, Faculty of Economics and Business / Sveučilište u Zagrebu, Ekonomski fakultet**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:148:609897>

Rights / Prava: [In copyright](#)/[Zaštićeno autorskim pravom.](#)

Download date / Datum preuzimanja: **2025-01-12**



Repository / Repozitorij:

[REPEFZG - Digital Repository - Faculty of Economics & Business Zagreb](#)



**Sveučilište u Zagrebu  
Ekonomski fakultet  
Poslijediplomski specijalistički studij  
Organizacija i menadžment**

## **PRIRODA I UZROCI PREZADUŽENOSTI GRAĐANA**

Poslijediplomski specijalistički rad

**Igor Škrgatić**

**Zagreb, rujan 2023.**

**Sveučilište u Zagrebu  
Ekonomski fakultet  
Poslijediplomski specijalistički studij  
Organizacija i menadžment**

**PRIRODA I UZROCI PREZADUŽENOSTI GRAĐANA  
NATURE AND CAUSES OF CITIZEN'S OVER-INDEBTEDNESS**

Poslijediplomski specijalistički rad

**Student: Igor Škrgatić  
Matični broj studenta: PDS-164-2013  
Mentor: Prof.dr.sc. Marijana Ivanov**

**Zagreb, rujan 2023.**

## **SAŽETAK**

Prezaduženost građana je problem koji uzrokuje financijsku isključenost uslijed nemogućnosti redovitog podmirivanja financijskih obveza, a ona u pravilu vodi ka socijalnoj isključenosti. Pokušaji rješavanja problema blokiranih građana koji su manji dio šire skupine prezaduženih građana i kućanstava do sada su bili linearni, uz nedovoljno uvažavanje heterogenosti skupine i svijesti za potrebom individualiziranog pristupa. Podizanjem razine financijske pismenosti na problem se djeluje preventivno, a poticanjem sustavne financijske uključenosti smanjuje se financijska i socijalna isključenost građana i kućanstava koji se već nalaze u situaciji prezaduženosti. Stručni doprinos ovog rada ogleda se u prvoj cjelovitoj analizi problema iz perspektive samih prezaduženih/blokiranih građana, a primjena ciljeva rada je vrlo široka, od korekcije vladinih politika za rješenje problema prezaduženosti, do preciznijeg adresiranja programa financijske pismenosti prema ciljnim skupinama. U radu se izlažu nalazi istraživanja provedenog na uzorku građana u situaciji financijske isključenosti.

Ključne riječi: prezaduženost građana, financijska isključenost, socijalna isključenost

## **ABSTRACT**

Overindebtedness of citizens is a problem that causes financial exclusion due to the inability to regularly settle financial obligations, and as a rule it leads to social exclusion. Attempts to solve the problem of blocked citizens, who are a smaller part of the wider group of over-indebted citizens and households, have so far been linear, with insufficient appreciation of the group's heterogeneity and awareness of the need for an individualized approach. By raising the level of financial literacy, the problem is acted upon preventively, and by encouraging systematic financial inclusion, the financial and social exclusion of citizens and households that are already in a situation of over-indebtedness is reduced. The professional contribution of this work is reflected in the first complete analysis of the problem from the perspective of the over-indebted citizens themselves, and the application of the objectives of the work is very broad, from the correction of government policies to solve the problem of over-indebtedness, to more precise addressing of financial literacy programs according to target groups. The paper presents the findings of research conducted on a sample of citizens in a situation of financial exclusion.

Keywords: over-indebtedness of citizens, financial exclusion, social exclusion

## IZJAVA O AKADEMSKOJ ČESTITOSTI

Izjavljujem i svojim potpisom potvrđujem da je poslijediplomski specijalistički rad / seminarski rad isključivo rezultat mog vlastitog rada koji se temelji na mojim istraživanjima i oslanja se na objavljenu literaturu, a što pokazuju korištene bilješke i bibliografija.

Izjavljujem da nijedan dio rada nije napisan na nedozvoljen način, odnosno da je prepisan iz necitiranog izvora te da nijedan dio rada ne krši bilo čija autorska prava.

Izjavljujem, također, da nijedan dio rada nije iskorišten za bilo koji drugi rad u bilo kojoj drugoj visokoškolskoj, znanstvenoj ili obrazovnoj ustanovi.



---

(vlastoručni potpis studenta)

Zagreb, 11. rujna 2023. godine

---

(mjesto i datum)

## STATEMENT ON THE ACADEMIC INTEGRITY

I hereby declare and confirm by my signature that the final thesis is the sole result of my own work based on my research and relies on the published literature, as shown in the listed notes and bibliography.

I declare that no part of the thesis has been written in an unauthorized manner, i.e., it is not transcribed from the non-cited work, and that no part of the thesis infringes any of the copyrights.

I also declare that no part of the thesis has been used for any other work in any other higher education, scientific or educational institution.



---

(personal signature of the student)

Zagreb, 11.9.2023.

---

(place and date)

## Sadržaj

1. UVOD .....	1
1.1. Predmet rada.....	1
1.2. Ciljevi rada .....	1
1.3. Metode rada.....	2
1.4. Sadržaj i struktura rada.....	2
2. POJAM PREZADUŽENOSTI GRAĐANA.....	4
2.1. Metodološka i teoretska pitanja.....	4
2.2. Definicije prezaduženosti.....	7
2.3. Pregled literature na temu prezaduženosti .....	10
2.4. Prezaduženost kao uzrok financijske i socijalne isključenosti.....	12
3. ČIMBENICI I INDIKATORI PREZADUŽENOSTI GRAĐANA .....	16
3.1. Makroekonomski i institucionalni čimbenici prezaduženosti.....	16
3.2. Individualni čimbenici prezaduženosti.....	26
3.3. Indikatori stanja prezaduženosti.....	40
4. SUZBIJANJE I RJEŠAVANJE PROBLEMA PREZADUŽENOSTI .....	51
4.1. Razvoj financijske pismenosti u funkciji smanjenja rizika prezaduženosti.....	51
4.1.1. Financijska pismenost i financijsko obrazovanje.....	53
4.1.2. Posljedice pogrešaka pri odlučivanju.....	57
4.1.3. Financijska sposobnost.....	59
4.1.4. Financijska pismenost i prezaduženost.....	61
4.2. Primjeri dobre prakse sprječavanja i rješavanja problema prezaduženosti u odabranim europskim zemljama .....	65
4.3. Proces individualnog financijskog savjetovanja ili savjetovanja o dugu građana i financijska uključenost .....	73
4.4. Ciljevi i uloga dužnika u rješavanju problema prezaduženosti.....	78
4.5. Ciljevi i uloga vjerovnika u rješavanju problema prezaduženih građana .....	80
5. EMPIRIJSKO ISTRAŽIVANJE.....	81
5.1. Uzorak i postavke istraživanja .....	82
5.2. Metodološki okvir istraživanja.....	86
5.3. Rezultati istraživanja .....	87
5.4. Ograničenja provedene istraživačke metodologije .....	100
6. ZAKLJUČAK .....	101
LITERATURA.....	103
POPIS SLIKA .....	112
POPIS TABLICA.....	112
ŽIVOTOPIS KANDIDATA .....	113

# 1. UVOD

## 1.1. Predmet rada

Prezaduženost građana je problem koji uzrokuje financijsku isključenost uslijed nemogućnosti redovitog podmirivanja financijskih obveza, a ona u pravilu vodi ka socijalnoj isključenosti. Precizan broj prezaduženih građana ne može se pronaći u službenim statistikama. Međutim broj građana s blokiranim računima koji se statistički prati na dan 31. srpnja 2023. godine je 219.918, a u nekim je razdobljima premašivao brojku od 300.000, što pokazuje aktualnost teme i potrebu sustavne analize problema i mogućih rješenja. Pokušaji rješavanja problema blokiranih građana koji su manji dio šire skupine prezaduženih građana i kućanstava do sada su bili linearni, uz nedovoljno uvažavanje heterogenosti skupine i svijesti za potrebom individualiziranog pristupa. Podizanjem razine financijske pismenosti na problem se djeluje preventivno, a poticanjem sustavne financijske uključenosti smanjuje se financijska i socijalna isključenost građana i kućanstava koji se već nalaze u situaciji prezaduženosti. Empirijsko istraživanje predviđeno ovim radom provest će se na odgovarajućem uzorku prezaduženih građana.

## 1.2. Ciljevi rada

Osnovni ciljevi ovog poslijediplomskog specijalističkog rada su:

- C1: Utvrditi vezu između prezaduženosti, financijske isključenosti i socijalne isključenosti
- C2: Utvrditi sličnosti i tipologiju u procesu ulaska u prezaduženost te analizirati čimbenike i indikatore prezaduženosti
- C3: Predložiti moguća rješenja u suzbijanju problema prezaduženosti s naglaskom na razvoj financijske pismenosti i poticanje financijske uključenosti

Stručni doprinos ovog rada bit će prva cjelovita analiza problema iz perspektive samih prezaduženih/blokiranih građana, kao i prijedlog rješenja problema koji će, u slučaju ulaska u novu recesiju, ponovo postati akutan.

Primjena ciljeva rada je vrlo široka, od korekcije vladinih politika za rješenje problema prezaduženosti, do preciznijeg adresiranja programa financijske pismenosti prema ciljnim skupinama.

### **1.3. Metode rada**

U ovom radu koristit će se metode analize i sinteze, metode deskripcije, induktivne i deduktivne metode te metoda komparacije i kompilacije. Metoda analize polazi od toga da se složene cjeline razlažu na jednostavnije dijelove te izučavanje svakog dijela za sebe i u odnosu na druge dijelove i cjeline. Nasuprot metodi analize, metoda sinteze polazi od toga da se jednostavni dijelovi povezuju u jednu smislenu cjelinu. Metoda indukcije koristi se za logičko zaključivanje pri čemu se polazi od pojedinačnih činjenica ili događaja, a dovodi do općih zaključaka o činjenicama. Metoda dedukcije je suprotna metodi indukcije, a polazi od općih zaključaka prema pojedinačnim činjenicama ili događajima. Induktivna i deduktivna metoda međusobno se dopunjuju. Kod zaključivanja koje polazi od osnovne pretpostavke čije se važenje prenosi na pojedinačne slučajeve, primjenjivat će se metoda dedukcije.

### **1.4. Sadržaj i struktura rada**

Rad je strukturiran u šest dijelova. U prvom, uvodnom dijelu, definiran je problem istraživanja te su navedeni ciljevi rada. Također, navedene su metode korištene pri izradi rada, te je dan uvid u strukturu cijelog rada.

U drugom dijelu definira se pojam prezaduženosti građana, uz razjašnjavanje metodoloških i teoretskih pitanja, pregled literature na temu prezaduženosti i uspostavljanje odnosa između prezaduženosti i financijske odnosno socijalne isključenosti.

U trećem dijelu obrađuju se čimbenici i indikatori prezaduženosti. Čimbenici se dijele na makroekonomske, institucionalne i individualne. Identificiraju se najvažniji pojedinačni indikatori prezaduženosti i pojašnjavaju razlike i sličnosti između indikatora i uzroka prezaduženosti.



Četvrti dio posvećen je suzbijanju i rješavanju problema prezaduženosti pri čemu se obrađuje utjecaj financijske pismenosti, navode se primjeri dobre prakse iz odabranih europskih zemalja uključujući i osvrt na situaciju u Republici Hrvatskoj. Nadalje, opisuje se proces individualnog savjetovanja o dugu i uloge dužnika i vjerovnika u rješavanju problema prezaduženosti.

U petom dijelu opisuje se empirijsko istraživanje provedeno na odgovarajućem uzorku prezaduženih građana kako bi se dodatno razradili analizirani razlozi ulaska u prezaduženost i statistički obradili pokazatelji koji se odnose na karakteristike i potrošačke navike građana u situaciji prezaduženosti.

Naposljetku, u zadnjem poglavlju rada iznesena su zaključna opažanja na temelju provedene analize i istraživanja.

## 2. POJAM PREZADUŽENOSTI GRAĐANA

### 2.1. Metodološka i teoretska pitanja

Zaduženost i prezaduženost dva su pojma financijske situacije pojedinaca (ili organizacije) koji se razlikuju u razini aktivnog duga u odnosu na aktivne prihode, te u razini financijske i socijalne isključenosti. Pritom se financijsku isključenost prepoznaje kao nemogućnost pristupa tuđim financijskim sredstvima, dok je socijalna isključenost isključenje pojedinca (ili organizacije) iz društva u kojem je moguće ostvariti prihode ili nova zaduženja.

Zaduženost se može definirati kao razina opterećenosti pojedinca (ili organizacije) financiranjem iz eksternih izvora (tuđim sredstvima). Što je razina niža, niža je (ili ne postoji) financijska i socijalna isključenost. Prezaduženost je, pak, više slojevita situacija s negativnim financijskim, društvenim, ekonomskim, pravnim i političkim aspektima.

Dok zaduženost u okvirima redovnog i nesmetanog servisiranja povrata duga nema negativne posljedice po zaduženog pojedinca (ili organizaciju)<sup>1</sup>, prezaduženost kao fenomen ima razne dimenzije – strukturne, akcijske, reakcijske i motivacijske. Prezaduženost (engl. *overindebtedness*, njem. *Überschuldung*) gubitak je kreditne sposobnosti zbog prevelikih pozajmljenih sredstava (podrazumijevaju se financijska sredstva) kojima pojedinac ili organizacija raspolaže. Bejaković (2016) ističe da se prezaduženost ne može promatrati kao apsolutna kategorija jer razina zaduženosti pojedinca (ili organizacije) nije neizdrživa sve dok on pazi da, s obzirom na ročnost i rentabilnost, njegova struktura ulaganja odgovara strukturi pozajmljenih sredstava (tada se govori o zaduženosti).

Postoje dva oblika prezaduženosti: prezaduženost s obzirom na likvidnost i prezaduženost s obzirom na rentabilnost. U prvom slučaju moguće je da imovinom kupljenom iz kredita pojedinac ostvaruje prihode koji su veći od troškova kamata, ali likvidnost te imovine nije odgovarajuća kako bi dužnik uredno servisirao otplatu glavnice duga. U tom slučaju prezaduženost generira nelikvidnost dužnika, ali je velika vjerojatnost da će on novim zaduživanjem prebroditi nelikvidnost te u tom slučaju, čak i po cijenu gubitka rentabilnosti, sačuvati povjerenje kreditora. Međutim, problem je što se dug dalje kumulira, povećavajući rizik njegove neizdrživosti u budućem razdoblju.

---

<sup>1</sup> Nema lošeg duga, postoji samo loše ponašanje (ili poslovanje) koje dovodi do nemogućnosti povrata duga. op.a.

U drugom slučaju, prezaduženosti s obzirom na rentabilnost, korisnik isprva nema problem podmirivanja obveza, likvidan je, ali otplaćuje dug na način da dio glavnice koristi za podmirivanje kamata. Takvo stanje je ekonomski nerentabilno, dovodi do smanjenja neto-bogatstva pojedinca i dugoročno je neodrživo, posebno ako je omjer duga po kreditu i ukupne imovine dužnika visok. Stoga nakon nekog vremena dovodi do stanja nelikvidnosti dužnika i bankrota.

Kako bi se problem razmotrio iz raznih perspektiva potrebno je uvesti pojam „financijalizacije“, društvenog procesa koji se u recentnoj literaturi pojavljuje kao teoretska podloga porasta zaduženosti kućanstava. Financijalizacija označava društveni proces koji vodi k uspostavi i reprodukciji „kapitalizma temeljenog na financijama“ (Hein, 2015) odnosno „režima rasta vođenog financijama“ (Boyer, 2000) koji podrazumijeva odmak od „strpljivih“ prema „nestrpljivim“ financijama (Crotty, 2003), u kojemu se transformiraju društveni odnosi na način da su „pojedinci, tvrtke i gospodarstva sve više posredovani novim odnosima s financijskim tržištima“ (Montgomerie, 2009). Prema (Epstein, 2005) financijalizacija je društveni proces u kojem se „povećava uloga financijskih tržišta, financijskih motiva, financijskih institucija i financijskih elita u djelovanju domaćih i međunarodnih ekonomija“.

Financijalizacija se može shvatiti kao rastuća potreba, ponekad čak i ograničenje, za korištenjem financijskih proizvoda kako bi se zadovoljile svakodnevne potrebe (od osnovnih potreba kao npr. smještaj, do ostalih društvenih potreba koje su neophodne za sudjelovanje u društvenom životu). Drugim riječima, financijalizacija znači da je sve manja mogućnost izbjegavanja financijskih proizvoda u „normalnom“ životu.

Financijalizacija je svojevrsni proces evolucije kapitalizma kakav prevladava posljednjih nekoliko desetljeća, a u kojem financijske institucije prevladavaju u stvaranju dodane vrijednosti u ekonomiji u odnosu na sektor realne, odnosno proizvodne ekonomije. Kako ističe Kotarski (2014), radi se o procesu koji sve vrijednosti koje su predmet razmjene (opipljive i neopipljive vrijednosti, sadašnja i buduća obećanja) svodi na financijski proizvod ili financijsku izvedenicu što za posljedicu ima dominaciju financijskih tržišta, financijskih institucija i financijskih elita u modalitetima upravljanja ekonomijom. Posljedično to dovodi do niže stope akumulacije kapitala u realnom sektoru ekonomije, odnosno veće akumulacije kapitala u financijski sektor s obzirom na mogućnosti postizanja jednakih, a često i znatno viših profitnih stopa investiranjem u financijske proizvode i kapital financijskih institucija.

Konačno, Kippner (2005) definira financijalizaciju kao „obrazac akumulacije u kojem se stvaranje profita događa povećano kroz financijske kanale, prije nego kroz trgovinu i robnu proizvodnju“.

Životni ciklus je drugi pojam koji je važan za stavljanje koncepta duga kućanstava i definicije prezaduženosti u strukturni kontekst. Kućanstva akumuliraju i troše bogatstvo tijekom svog životnog ciklusa. Postoji periodi unutar životnog ciklusa u kojima kućanstva imaju negativnu imovinu odnosno zadužena su iznad vrijednosti imovine. Štoviše, budući da je budućnost nesigurna, čak i kućanstva koja su „oprezna“ (kratkoročno gledano) mogu se naći u situaciji prezaduženosti prema nekoj od njenih definicija, kao posljedicom serije nepredviđenih nepovoljnih događaja. Visoke razine zaduženosti kućanstava, problemi u podmirivanju obveza i kašnjenja u plaćanju nisu sama po sebi dokaz neodgovornog ponašanja. Na primjer kućanstva koja imaju visoku razinu duga u odnosu na prihode mogu imati vjerodostojna očekivanja „pozitivnog šoka“ u prihodima u bližoj budućnosti. Ipak, poželjno je da zakonsko i regulatorno okruženje limitira mogućnosti dužnika i kreditora da svjesno proizvedu neodrživo zaduživanje, koristeći labavo regulatorno okruženje ili „rupe u zakonu“.

Koncept životnog ciklusa osobito je važan u razumijevanju indikatora, čimbenika i uzroka prezaduženosti. Hipotezu životnog ciklusa štednje i potrošnje razvio je Franco Modigliani sa suradnicima. Ključna ideja hipoteze (Modigliani, 2005) je da kućanstva gledaju u budućnost koristeći financijsko tržište da izjednače potrošnju tijekom životnog ciklusa uzimajući u obzir fluktuaciju prihoda i promjene u sastavu kućanstva (npr. rođenja ili starenja članova obitelji). Racionalna kućanstva akumuliraju i troše imovinu (i dugove) tijekom životnog ciklusa, koristeći zaduživanje i štednju za izjednačavanje potrošnje.

Iz navedenog slijedi da je zaduživanje sastavni dio osobnih financija, odnosno vrijedi za sektor kućanstva kao što vrijedi i u slučaju zaduživanja sektora poduzeća i države koji, koristeći prednosti financijskog sustava, na taj način kroz vrijeme efikasnije raspoređuju štednju, potrošnju i investicije, a osim što se fenomen može promatrati na razini efikasnosti nacionalnog gospodarstva, može se promatrati i kroz financijske odnose s inozemstvom. Abel (1989) ukazuje da je Modigliani objasnio "novi fenomen" kako bi otvoreno gospodarstvo s trgovinskim deficitom moglo sačuvati svoja ulaganja jer nedostatak kapitala povećava kamatne stope i privlači kapital iz inozemstva.

To bi značilo da bi inozemna štednja djelomično financirala nacionalna ulaganja. "Ljudi ne razumiju ovaj ogroman deficit", rekao je. "Oni misle da je to zbog Japana ili Njemačke, da iskorištavaju prednosti Sjedinjenih Država i da je to nešto nepravedno. Oni ne razumiju da je to zbog američke politike." (Abel, 1989)

## 2.2. Definicije prezaduženosti

Budući da u stručnoj i znanstvenoj literaturi ne postoji jedinstvena definicija ili konsenzus oko definicije prezaduženosti (Kempson, 1992; Bridges i Disney, 2004; Kempson, Mc Kay i Willits, 2004), a niti o načinima mjerenja prezaduženosti, Europska komisija je u studiji iz 2008. godine (European Commission, 2008) istražila i usporedila definicije i načine mjerenja prezaduženosti u državama EU te podcrtala različite točke gledišta na problem koje pak izvire iz različitih socio-ekonomskih i pravnih okruženja.

Izvještaj „*Towards a Common Operational European Definition of Over-Indebtedness*“ („Prema zajedničkoj operativnoj europskoj definiciji prezaduženosti“) koji je 2008. godine izdala Europska komisija po prvi je puta sažeo probleme s kojima se suočavaju građani Europske unije zbog prezaduženosti i dao smjernice daljnjeg ponašanja. U izvještaju se navodi da se „zbog proširenja pristupa kreditima i pružanjem novih proizvoda u financijskim uslugama, prezaduženost potrošača sve više seli u fokus europske javnosti.“ (European Commission, 2008). Zbog činjenice da do izrade tog izvještaja nije postojala jedna standardna definicija, koja bi bila prihvaćena u cijeloj Europskoj uniji, ne postoje usporedive statistike koje bi ukazale na trenutno stanje, opseg i razvoj prezaduženosti u pojedinim državama-članicama EU.

Situacija prekomjerne obveze (što je termin koji se u spomenutom izvješću Europske komisije koristi kao sinonim za prezaduženost) može nastati kao privremena ili trajna neravnoteža u proračunu kućanstva koje proizlazi iz očekivanih ili neočekivanih povećanja rashoda ili iz smanjenja prihoda kućanstva, zbog čega kućanstvo ne može uredno servisirati dospjele obveze. Prekomjerna obveza „može proizaći iz iznenadnih šokova u rashodima ili приходima ili se može kumulirati tijekom vremena. Važno je napomenuti da se ova situacija može pojaviti za bilo koje kućanstvo u bilo kojem dohodovnom razredu, ali neka bi mogla biti više ugrožena od drugih. Osim toga, na socijalnoj i psihičkoj razini, prezaduženost može imati teške posljedice za pogođene pojedince.

U širem društvenom kontekstu „prekomjerna obveza na financijske i druge vrste ponavljanja obveze“ igra sve važniju ulogu. Često je posljedica socijalna isključenost, ali jednako tako može biti izravan uzrok isključenja. To može dovesti do isključenja ne samo iz financijskih usluga, nego i iz drugih sfera gospodarskog života kao što su telekomunikacije, stanovanje odnosno čak i kod zapošljavanja, te kulturnog i društvenog života“. (European Commission, 2008)

Projekt “Prema zajedničkoj operativnoj europskoj definiciji prezaduženosti” iz 2008. imao je tri međusobno povezana cilja. Prvi je bio postaviti temelj zajedničke definicije prezaduženosti koja može biti provedena se na razini cijele Europske unije, kako bi se uskladili statistički podaci i omogućilo unisono praćenje stanja prezaduženosti po državama-članicama. Drugi opći cilj projekta bio je napraviti pregled političkih, administrativnih i pravnih pristupa prezaduženosti u Europi izvučenih iz različitih socijalnih modela koji se primjenjuju u 19 zemalja obuhvaćenih istraživanjem. Treći je cilj bio da se kreatorima politika u europskim državama članicama pruži set alata i operativnih čimbenika za učinkovitu politiku borbe protiv prezaduženosti (European Commission, 2008).

Pojedinačni pokušaji znanstvenika prije objavljivanja izvještaja “Prema zajedničkoj operativnoj europskoj definiciji prezaduženosti” bili su uglavnom vezani uz analizu zaduživanja i prekomjerne zaduženosti u pojedinim državama.

Tako u svojem radu „Household Over-Indebtedness“ Giovanni Dalessio and Stefano Iezzi (2013) pišu: „U posljednjem desetljeću došlo je do značajnog povećanja zaduženosti potrošača na zapadu zemlje (op. aut. Italije), što je izazvalo zabrinutost zbog njegovog ekonomskog i socijalnog učinka. Konkretno, prezaduženost privlači pozornost domaćih i međunarodnih vlasti zbog potencijalnog učinka na održivost zaduženosti kućanstava i stabilnost financijski sustava. S društvenog stajališta, prekomjerno nagomilavanje dugova popraćeno ograničenjima likvidnosti kućanstava, uzrokuje pogoršanje društvenog i ekonomskog blagostanja kućanstava, što kratkoročno i srednjoročno dovodi do društvene isključenosti i siromaštva.“

U Njemačkoj je prezaduženost definirana kao situacija gdje su prihodi kućanstva „unatoč smanjenju životnog standarda, nedostadni da uredno podmiruju sve financijske obveze tijekom dužeg vremenskog razdoblja“. (Haas, 2006)

U Francuskoj, gdje je osnovano posebno povjerenstvo koje se bavi tom temom, pojedinac se smatra prezaduženim kada nije u mogućnosti, usprkos dobrim namjerama, ispuniti obveze prema vjerovnicima nastale iz ne-profesionalnih razloga.

U Velikoj Britaniji fokus je na zaostajanju u plaćanju redovnih računa, a prezaduženost se definira kao situacija gdje su „kućanstva ili pojedinci u dugovima na strukturnim temeljima odnosno u značajnom riziku od ulaska u dugove na strukturnim temeljima“ (Oxera, 2004). Druga definicija je da je kućanstvo prezaduženo kada „nije sposobno podmirivati trenutne kreditne i druge obveze bez reduciranja drugih troškova ispod normalne minimalne razine“ (Citizens Advice, 2004).

U Austriji je za problematiku prezaduženosti nadležno Ministarstvo za socijalna pitanja i zaštitu potrošača, a definicija savjetodavne agencije *IFS Schuldnerberatung* koja se najčešće koristi je da se „pojedinci i kućanstva se mogu smatrati prezaduženima ako nakon oduzimanja trenutnih životnih troškova poput hrane, odjeće, stanovanja, društvenih i kulturnih potreba/zahtjeva, nisu u mogućnosti podmiriti sve mjesečne financijske obveze“.

Definicija prezaduženosti proizašla iz studije u više europskih zemalja (Betti, Dourmashkin, Rossi i Yin, 2007) prezadužena kućanstva definira kao ona koja prijavljuju „poteškoće“ u otplati kredita. Problem s ovom definicijom je da postoji značajan broj kućanstava koja prijavljuju da „nemaju poteškoća“ s plaćanjem kredita iako to ne znači da nisu prezadužena pa je teško povući jasnu crtu razgraničenja između jednih i drugih temeljem „čvrstih“ pokazatelja.

Još jedna definicija na EU razini je ona grupe stručnjaka za pravna rješenja problema zaduženosti pri Europskoj komisiji (*European Commission Expert group on a debt redemption fund and eurobills*), a koja definira prezaduženost kao situaciju gdje „omjer duga pojedinca ili obitelji očigledno i na dugoročnoj osnovi prelazi njihove mogućnosti (kapacitete) plaćanja. (European Commission, 2014).

Između raznih nacionalnih definicija prezaduženosti, studija identificira neke značajke zajedničke svim državama: ekonomsku dimenziju (iznos duga za plaćanje), vremensku dimenziju (relevantni vremenski horizont), socijalnu dimenziju (osnovne troškove koji moraju biti podmireni prije podmirenja duga) i psihološku dimenziju (stres kojeg uzrokuje prezaduženost).

Novija studija Europske komisije imala je zadaću utvrditi zajedničku definiciju prezaduženosti na razini EU pa je u sklopu toga određen i set kriterija koje treba primijeniti (European Commission, 2010):

- mjerna jedinica mora biti kućanstvo jer su prihodi više prezaduženih pojedinaca obično udruženi unutar istog kućanstva;
- indikatori moraju pokriti sve aspekte financijskih obveza kućanstva: zaduživanje zbog rješenja stambenog pitanja, hipotekarne i potrošačke kredite, komunalne usluge, najam itd.;
- prezaduženost predstavlja nemogućnost redovnog podmirivanja ponavljajućih troškova i stoga predstavlja strukturni problem, a ne privremeno stanje;
- problem nije moguće riješiti jednostavnim ulaskom u novi dug tj. posuđivanjem više novca;
- da bi kućanstvo redovno podmirivalo svoje obveze, mora ili značajno smanjiti troškove, ili pronaći način za povećanje prihoda.

Prema tim kriterijima, kućanstvo je prezaduženo kad su njegovi postojeći i očekivani resursi nedovoljni za redovno podmirivanje financijskih obveza bez smanjivanja životnog standarda, što može značiti smanjenje ispod prihvatljive razine u promatranoj državi, a implikacije su prema socijalnim odnosima i politikama.

Ovakva definicija prezaduženosti može principijelno biti široko prihvaćena, međutim u praksi je teško identificirati kućanstva u takvoj situaciji. Zato se empirijske studije više okreću prema praktičnim definicijama odnosno indikatorima koji su prepoznatljivi ili lakše mjerljivi.

### **2.3. Pregled literature na temu prezaduženosti**

Knjiga koje se odnose na problematiku prezaduženosti je relativno malo. Velik je izbor djela američkih autora koje se mogu svesti na literaturu o fenomenu konzumerizma, ali prevladava literatura beletrističkog predznaka. U Europi je prezaduženost prepoznata kao ozbiljan društveni problem tek nakon financijske krize 2008. godine i od tada je zabilježen veći broj znanstvenih i stručnih istraživanja fenomena u više europskih država.



Tako su između ostalog dostupna brojna istraživanja i analize fenomena prezaduženosti provedena od strane vjerovnika, kreditnih ili financijskih institucija, regulatora (npr. centralnih banaka), kreditnih registara, udruga za zaštitu potrošača ili pružatelja usluga savjetovanja.

Istraživanja i analize mogu biti analize na primjerima građana koji su iskusili financijske poteškoće (koje se mogu odnositi na posudbu financijskih sredstava, ostale obveze poput najamnine i komunalnih usluga) i zatražili restrukturiranje ili savjetovanje o dugu, analize temeljene na uzorcima koji predstavljaju cijelu populaciju ili podaci prikupljeni iz raznih registara koji prate zaduženost.

Analiza temeljenih na empirijsko-deskriptivnim metodama i statističkim izvorima najviše je u Ujedinjenom Kraljevstvu (Bank of England, 2003-2006; Kempson i Atkinson, 2006; Kempson, Mc Kay i Willitts, 2004; Kempson, 2002), zatim u Francuskoj (Banque de France, 2005; Le Duigou, 2000), Njemačkoj (Springeneer, 2006; Korczak, 2004; Haas, 2006; Reifner, 2007) i Belgiji (Banque Nationale Belgique, 2006; Observatoire du Credit et de l'Endettement, 2005). U državama „nove Europe“ nije do kraja postavljena dijagnoza problema i nedostaju istraživanja i analize u tom smjeru.

Istraživanja koja koriste multi varijantnu analizu kako bi objasnila nenaplative kredite kod kućanstava, a bave se individualnim čimbenicima provedena su i obrađena u Ujedinjenom kraljevstvu (Del-Rio i Young, 2005; Bridges i Disney, 2004; Financial Services Authority, 2006; Kempson i Atkinson, 2006.) i Italiji (Della Pellegrina, Macis, Manera i Masciandaro, 2003). Ista takva istraživanja, ali s fokusom na institucionalne čimbenike prezaduženosti provedena su i obrađena na uzorku iz više država, npr. Belgije, Francuske, Finske, Italije, Irske, Portugala i Španjolske (Rinaldi i Sanchis-Arellano, 2006) ili Sjedinjenih Američkih Država, Italije, Španjolske i Nizozemske (Crook i Hochguertel, 2006).

Najvažnija su istraživanja provedena na razini Europske unije (Duygan i Grant, 2006) na uzorku 15 država članica EU, a izdvojiti treba izvještaj „Towards a Common Operational European Definition of Over-Indebtedness“ („Prema zajedničkoj operativnoj europskoj definiciji prezaduženosti“) koji je 2008. godine izdala Europska komisija i koji označava početak sustavnog bavljenja problemom prezaduženosti na razini Europe.

Istraživanje na razini EU28, objavljeno 2020. godine (Eurofound, 2020), otkriva da je 2016, čak 14% stanovništva prezaduženo tj. nije u mogućnosti redovito podmiriti obveze koje se odnose na najam ili hipoteke, potrošačke kredite, pozajmice od prijatelja ili obitelji ili račune za komunalije ili telekome. Ako se uključe i ispitanici koji su prijavili da imaju poteškoća u „spajanju kraja s krajem“, radi se o 21% stanovništva. Ovim istraživanjem definitivno je prepoznata je potreba da se financiranjem iz EU izvora podrže projekti usmjereni na stvaranje stabilnog sustava savjetovanja o dugu u državama u kojima ne postoji ili je nedovoljno razvijen.

## **2.4. Prezaduženost kao uzrok financijske i socijalne isključenosti**

Iako se općenito prezaduženost smatra fenomenom koji je odvojen od financijske isključenosti, između njih postoji uzročno-posljedična veza. Odnos između dva pojma je složen i dodatno povezan s fenomenom socijalne isključenosti.

S jedne strane prezaduženost se može promatrati kao uzrok, a financijsku isključenost kao posljedicu, međutim odnos može biti i obrnut – financijski i socijalno isključeni građani mogu postati najizloženiji riziku prezaduženosti. U oba slučaju analizu je potrebno promatrati sa strane ponude i sa strane potražnje tj. sa strane pristupa financijskim uslugama i njihovog korištenja.

Razmatrajući stranu ponude, za usvajanje prve hipoteze postoje dva glavna razloga zbog kojih prezaduženost uzrokuje financijsku isključenost.

Prvo, postoje okolnosti u kojima banke konzultiraju kreditne registre i neuredna kreditna povijest je eliminacijski kriterij prilikom predaje kreditnog zahtjeva, a u Austriji, Irskoj, Njemačkoj i Velikoj Britaniji čak i za otvaranje transakcijskog računa. U Njemačkoj, 75% odbijenih zahtjeva za otvaranjem računa banke opravdavaju negativnim izvještajem iz kreditnog registra SCHUFA-e, jedne od glavnih bonitetnih agencija. U Austriji, većina banaka isključuje prezadužene građane, a stručnjaci iz organizacija za savjetovanje o dugu ističu da je najmanja vjerojatnost da će račun u banci otvoriti prezaduženi građani, građani s niskim prhodima i građani s negativnom kreditnom poviješću (ASB Schuldnerderatungen GmbH, 2006). U nekim državama promatra se i povijesni podatak da li je osoba prošla kroz proces savjetovanja o dugu ili osobnog stečaja prilikom rješavanja situacije prezaduženosti.

Jasno je da su osobe koje se mogu pronaći u predmetnim registrima izložene riziku odbijanja zahtjeva od strane banke i, posljedično, riziku financijske isključenosti.

Drugo, kada osobna financijska situacija nije bez poteškoća, a klijent ima previše elemenata koji upućuju na ekonomsku ili financijsku slabost (niski prihodi, nestabilno zaposlenje, predispozicije za loše upravljanje osobnim financijama, problemi u obitelji itd.), banke u pravilu nisu zainteresirane za ulazak u poslovni odnos kreditiranja. Takav klijent je onda primoran koristiti alternativne pružatelje financijskih usluga koji su nepovoljni zbog visokih kamatnih stopa i troškova, kratkog roka otplate, limita iznosa koji se onda kompenzira potpisom više ugovora i sl. Time klijent ulazi u začarani krug prezaduženosti, problema s plaćanjem, insolventnosti i naposljetku financijske isključenosti.

Na strani potražnje, oni koji iskuse stanje prezaduženosti mogu jednostavno odustati od financijskog tržišta i na taj način postati financijski isključeni. Negativna iskustva u upravljanju dugom i odnosu s bankama mogu stvoriti strah od gubitka kontrole i dovesti do upravljanja kućnim budžetom isključivo gotovinom, bez odnosa s kreditnim institucijama. Istraživanje na tržištima Italije, Francuske i Španjolske pokazalo je da je česta pojava da klijenti vraćaju banci kreditne kartice iz straha da će potrošiti više nego što si mogu priuštiti (Anderloni i Carluccio, 2007). U državama EU uvjet za isplatu plaće odnosno redovnih primanja je isplata na transakcijski račun u banci pa takva vrsta samovoljnog financijskog isključenja dovodi do socijalnog isključenja i okretanja neprijavljenim izvorima prihoda odnosno sivoj ekonomiji.

U dvije europske zemlje provedena su opsežna istraživanja o karakteristikama prezaduženih i ne-bankabilnih građana. U Velikoj Britaniji, rizik financijske isključenosti ili kašnjenja u plaćanju komunalija ili kreditnih obveza je veći među građanima s niskim prihodima (Kempson, 2002; Kempson i Whyley, 1999). U Belgiji su Fraselle i Bayot (2004) i Bayot (2005) usporedili profile financijski isključenih i prezaduženih građana u valonskoj regiji. Rezultat je da su profili vrlo slični, uz napomenu da ne-bankabilni građani imaju niži socio-ekonomski status nego prezaduženi - niže prihode, nižu razinu obrazovanja, uz veću vjerojatnost da su nezaposleni. Približno polovica ne-bankabilnih je primala socijalnu pomoć, za razliku od samo 6% prezaduženih.

Činjenica da su prezaduženi boljeg ekonomskog statusa od ne-bankabilnih objašnjava se nemogućnošću najsiromašnijih segmenata društva da pristupe kreditnim linijama.

Budući da nemaju pristup kreditima, manje je vjerojatno da postanu prezaduženi. Moguće je biti prezadužen i bez kreditnih obveza, međutim istraživanja u Francuskoj (Banque de France, 2005) pokazuju da je samo 3% prezaduženih građana u takvoj situaciji.

Socijalna isključenost se javlja kao posljedica prezaduženosti tj. javljaju se poteškoće pri sudjelovanju u ekonomskom i društvenom životu. U Irskoj, kao i u Francuskoj, prezaduženost može predstavljati problem pri stupanju u radni odnos ili njegovom zadržavanju (Corr, 2006; MABS, 2023; Gloukoviezoff, 2006). U Njemačkoj, negativna kreditna povijest predstavlja prepreku za stupanje u druge ugovorne odnose, npr. s telekom operaterima ili leasing kućama.

Obrnuti primjer, socijalna isključenost koja uzrokuje prezaduženost, mora uzeti u obzir dva fenomena. Prvo, mora uzeti u obzir one građane koji su socijalno ugroženi - s niskim prihodima, bez stalnog zaposlenja ili stabilnog izvora prihoda, sa siromašnim obiteljskim proračunom na strani prihoda, ali i rashoda - iz razloga što imaju malu marginu da apsorbiraju čak i male šokove. Oni su bez socijalne zaštite, sustava javne dobrobiti i savjetovanja o dugu izloženi riziku prelaska iz situacije zaduženosti u prezaduženost, čak i zbog manjih problema s likvidnošću ako se njihovom rješavanju ne pristupi trenutno i na odgovarajući način. U suprotnom se može dogoditi spirala financijskih poteškoća u kojoj se višestruko povećava početni iznos duga i dolazi i do neugodnih pravnih implikacija.

Drugo što se mora uzeti u obzir je da socijalno isključeni građani, često s nepoznatim prebivalištem, upitnim primanjima, složenim obiteljskim okolnostima i sl., nisu atraktivni klijenti za banke. Time su izloženi riziku korištenja alternativnih pružatelja financijskih usluga (kao i gore već spomenuto kod prezaduženih) ili ilegalnih kreditora, što zbog nepovoljnih uvjeta otplate kredita neminovno vodi do financijskih poteškoća i prezaduženosti.

Usljed financijalizacije, pristup kreditima može biti koristan alat za suočavanje s različitim situacijama u životu. Građani koji nemaju pristup kreditima teže se nose s problemima koje život nosi i stoga im je nekada teško izbjeći prezaduženost.

Ljudi s niskim razinama prihoda nemaju dovoljno ušteđevine da apsorbiraju utjecaj nepredviđenih okolnosti (npr. kvar auta, investicije na nekretnini i sl.) pa u nekim zemljama

postoje opcije mikrokreditiranja, npr. u Belgiji CREDAL, u Francuskoj socijalni mikrokrediti, u Nizozemskoj NVVK (Nizozemska kreditna udruga), u Velikoj Britaniji programi pod nazivom Social Budgeting Loan Scheme. Mikrokredit je dobro rješenje u slučajevima kada je on obveza koja se može uredno otplaćivati bez prevelikog opterećenja, a ako nije tako, rješenje može biti i osobni stečaj.

Neadekvatno korištenje kredita također može dovesti do negativnih socio-ekonomskih posljedica. Neadekvatnost može biti posljedica dužnikovih financijskih mogućnosti, negativnog razvoja osobne financijske situacije, karakteristika kredita, pogrešne procjene rizika od strane vjerovnika ili nedostupnosti odgovarajuće savjetodavne usluge. Drugim riječima, prezaduženost može biti uzrokovana nedostupnošću odgovarajućeg oblika kreditiranja. U mnogim europskim zemljama (Irska, Slovačka, Poljska, Velika Britanija itd.) dostupni su tzv. *payday loans*, krediti čija je uloga da „pokrpaju rupe“ u obiteljskom budžetu od plaće do plaće. To su krediti malih iznosa, uz visoke kamate i troškove, a često sadrže i skrivene dodatne troškove ukoliko se ne podmire u cijelosti u roku. U zemljama u kojima oni nisu dostupni postoji ilegalno tržište kreditiranja, čak npr. i u Njemačkoj gdje je ilegalno kreditiranje kazneno djelo. Iako su ovakve prakse obično dio ilegalnog tržišta, i neki akteri na legalnom tržištu poput kreditnih unija, štednih banaka, poštanskih pa i poslovnih banaka mogu nuditi neodgovarajuće kreditne uvjete kojima dužnike dovode do prezaduženosti.

Na razini EU, pitanje prezaduženosti vezano je i uz druga pitanja. Jedno od njih je utjecaj rasta tržišta kredita i povećane konkurencije i inovacija na financijskim tržištima na potrošače u uvjetima jedinstvenog tržišta financijskih usluga, uz potrebu održavanja ravnoteže između dostupnih i povoljnih kredita i visoke razine zaštite potrošača u EU. Drugo, prevencija i odgovor na različite oblike prezaduženosti predstavlja u nekim državama važan dio višeg zajedničkog cilja, a to je borba protiv siromaštva i socijalne isključenosti.

### 3. ČIMBENICI I INDIKATORI PREZADUŽENOSTI GRAĐANA

Makroekonomski čimbenici prezaduženosti predstavljaju makroekonomska obilježja pojedinih zemalja s obzirom na vjerojatnost razvoja problema prezaduženosti te makroekonomske šokove koji do nje dovode poput promjene kamatnih stopa, recesije, nezaposlenosti, poremećaja u dostupnosti kredita uslijed promjene zakonske regulative, uvođenja kreditnih registara, promjena u *credit scoringu* ili načinu izračuna kreditne sposobnosti. Osim faktora makroekonomskih šokova koji utječu na razvoj problema prezaduženosti, intenzitet problema u pojedinačnoj ekonomiji vezan je i uz njezima opća makroekonomska obilježja, poput stupnja razvijenosti gospodarstva i financijskog sustava, stope rizika od siromaštva i druga.

#### 3.1. Makroekonomski i institucionalni čimbenici prezaduženosti

„Povećanje (pre)zaduženosti kućanstva postaje problem i izaziva zabrinutost kad novčane obveze prelaze njegove financijske mogućnosti. Sa stajališta ekonomske politike, postoje tri različite razine zabrinutosti:

- makro razina: makroekonomski rizik vezan uz pad potrošačke potražnje;
- razina financijskog sektora: rizik financijske nestabilnosti jer prezadužena kućanstva neće moći vraćati svoje dugove;
- individualna razina: rizik od prezaduženosti kućanstava.

U vezi socijalne isključenosti, posebnu pozornost valja obratiti na posljednju razinu zabrinutosti. Istraživanja prezaduženosti uglavnom su usmjerena na potencijalni rizik financijske stabilnosti i narušavanje gospodarskog rasta u slučaju javljanja prezaduženosti kućanstava, međutim sve tri razine su međusobno povezane.“ (Bejaković, 2016). Jedan od faktora ekonomske i političke zabrinutosti, je da „prezadužena kućanstva na kraju neće moći vratiti dugove što može prouzročiti financijsku krizu u uvjetima makroekonomskog šoka, kao što su skok kamatnih stopa, povećanje nezaposlenosti ili smanjivanje dohotka.“ (Bejaković, 2016)

## **Rast BDP-a po stanovniku**

Pokazatelj BDP po glavi stanovnika mjeri stupanj razvijenosti gospodarstva, a kada se izrazi u paritetu kupovne moći mjeri životni standard. Razvijenija gospodarstva uobičajeno imaju više razvijen financijski sustav, što znači institucionalne mogućnosti zaduživanja umjesto zaduživanja na sivim tržištima koja su često prisutna u slabo razvijenim zemljama. Razvijenost gospodarstva uobičajeno prati i viši pokazatelj financijske pismenosti što bi trebalo smanjiti toleranciju građana prema prekomjernom zaduživanju. Manji su i rizici siromaštva i socijalne isključenosti. Međutim, sam pokazatelj BDP po glavi stanovnika ne pokazuje kako je ekonomsko blagostanje distribuirano u društvu s obzirom na ekonomske rizike koji mogu dovesti do prezaduženosti.

Razlog uključivanja ovog pokazatelja u analizu čimbenika razvoja prezaduženosti je i to što rast, odnosno pad nacionalnog dohotka (zbirno i, posebno, po stanovniku) može utjecati na sposobnost otplate kredita. Rizici se uobičajeno akumuliraju u dobrim vremenima kada je otplata lakša, a materijaliziraju se u godinama recesije kada niz faktora otežava urednost otplata kredita. Pad gospodarstva u cjelini (smanjenje dohotka po stanovniku) je obično popraćen smanjenjem potražnje za robom i uslugama te smanjenjem dobiti ili prihoda poduzeća i poduzetnika. S obzirom na to da se troškovi života i rate/anuiteti bilo koje vrste zajma ne smanjuju, dužnici mogu zapasti u probleme s otplatom, što pojačava rizik dugoročnog prezaduživanja. Nadalje, ako - zbog nižih primanja i problema s otplatom dužnici počinju uzimati zajmove kod drugih zajmodavaca, rizik od prezaduženosti je još veći.

## **Doznake**

Priljev doznaka (redovite isplate od naknada zaposlenicima i radnicima iz inozemstva prema rodbini) tipičan je izvor prihoda velikih dijelova stanovništva u ekonomijama u razvoju stoga je bitan element u državama istočne Europe kod kojih je ekonomska emigracija česta pojava. Veza s otplatom kredita i prezaduženošću može ići u oba smjera: pristup doznakama ublažava tokove dohotka i na taj način može olakšati redovito plaćanje dužničkih obveza; s druge strane, pristup doznakama može smanjiti ovisnost o lokalnim zajmodavcima i potrebi za održavanjem pozitivne kreditne sposobnosti, te doprinosi smanjenju spremnosti za otplatu.

## **Inflacija**

Visoka ili nestabilna inflacija smetnja je u funkcioniranju ekonomije, ali sveukupni učinak inflacije na urednu otplatu kredita i rizik prezaduženosti je nejasan. S jedne strane, realna vrijednost duga opada, što bi moglo smanjiti rizik od kašnjenja otplata dužnika. Također, ako povećanje cijena prati rast dohotka dužnika (veći prihodi), rizik od prezaduženosti se može smanjiti. S druge strane, inflacija smanjuje stvarnu vrijednost dohotka, odnosno potrošnja poskupljuje što smanjuje dio dohodak raspoloživ za otplatu kredita, što bi može povećati rizik višestrukog zaduživanja i / ili kašnjenja u plaćanju.

## **Politička / ekonomska stabilnost**

Za ekonomski nestabilnije ili rizičnije zemlje, tj. države s velikom volatilnošću stopa rasta BDP-a, očekuje se da će biti teže pogođene krizom prezaduženosti. Politička nestabilnost može skratiti horizonte planiranja i utjecati na sposobnost uredne otplate obveza, dok ekonomska nestabilnost može dovesti do povećane potrebe za financiranjem potrošnje dugom. Kratkoročni učinci krize mogu se nadoknaditi aktiviranjem štednje ili odgađanjem odluka o potrošnji, dok srednjoročni učinci, posebno duljih kriza djeluju jače.

## **Tečajni rizik**

Ako kreditne institucije prenose valutni rizik na zajmoprimce putem indeksiranih zajmova, to čini pokazatelj većeg rizika od prezaduživanja u slučaju deprecijacije lokalne valute. Štoviše, i doznake izražene u lokalnoj valuti mijenjaju se s promjenom tečaja. U europskim zemljama izvan eurozone uobičajeni su ili su bili uobičajeni prije ulaska u eurozonu krediti indeksirani uz euro, a u većem broju država bili su popularni krediti vezani uz švicarski franak ili čak uz japanski jen ili američki dolar.

## **Kretanje kamatnih stopa**

Promjene u troškovima kredita uslijed kretanja tržišnih kamatnih stopa u slučaju ugovaranja promjenjivih kamatnih stopa s kreditnom institucijom može povećati rizik ulaska u prezaduženost u slučaju rasta kamatnih stopa.



Zapadnoeuropske države su dugi niz godina bile u razdoblju niskih kamatnih stopa, što uz pretpostavku malih odstupanja u stopama i uobičajeno postupno zaoštavanje uvjeta financiranja u kretanjima kamatnih stopa od četvrtine ili pola postotnog poena ne dovodi do velikih kretanja troškova servisiranja duga. Razdoblje niskih kamatnih stopa završilo je, a proces postupnog dizanja kamatnih stopa počeo je u 2022. godini, međutim tijekom druge polovice 2022. središnje banke su zbog visoke inflacije povećavale kamatne stope i većom dinamikom od uobičajene, a o troškovima drugih uvjeta financiranja (kamatnim stopama na prikupljenu štednju) i ponašanju banaka ovisi kojom dinamikom će se to prelići na rast promjenjivih kamatnih stopa na postojeće kredite u otplati.

Međutim, promjene troškova kamata mogu nastupiti i zbog pojedinačnih promjena okolnosti ili ponašanja dužnika. Ako se ponašanje zajmoprimaca pogorša ili se zajmoprimci upuste u određene obrasce zaduživanja koji se smatraju indikativnim za zaduživanje bez namjere otplate (moralni hazard dužnika poput velikog podizanja gotovine kreditnim karticama), komercijalni zajmodavci mogu promijeniti kamatne stope na neke kreditne instrumente s fleksibilnom cijenom, poput kreditnih kartica. To preusmjerava uvjete kreditnog ugovora u skladu s većim otkrivenim rizikom pojedinog zajmoprimca, ali jedan od učinaka ponovnog određivanja cijena jest da može umanjiti sposobnost zajmoprimca da otplati dug.

### **Ograničenja kredita, „kreditna kriza“**

Drugo pitanje vezano za promjene u makroekonomskom okruženju je ograničenje kredita kućanstvima koje se primjerice dogodilo od sredine 2007. godine, a pojavilo se i tijekom covid pandemije. To je viđeno kao najznačajniji makroekonomski razvoj u ponudi kredita od ranih 1990-ih i potencijalni razlog zabrinutosti u vezi s prezaduženošću kućanstava u novijoj povijesti. Europsko gospodarstvo prošlo je razdoblje liberalizacije kredita tijekom posljednjih 30 godina, u kojem su uvedeni novi kreditni instrumenti, povećana konkurencija na tržištima potrošačkih kredita i hipoteke te općenito porast fleksibilnosti kreditnih aranžmana. Korištenje potrošačkih kredita postalo je rašireno u svim društveno-ekonomskim skupinama, a kreditni instrumenti koje su potrošači prije smatrali rizičnima ili precijenjenima, poput kreditnih kartica i prekoračenja po tekućim računima, postali su društveno prihvatljiviji i potrošači ih bolje razumiju. Hipotekarni, odnosno stambeni kredit postao je dostupan pod fleksibilnijim uvjetima i uz veći omjer zajma i vrijednosti.

Tipično kućanstvo također je moglo pristupiti većem hipotekarnom/ stambenom kreditu za određeni dohodak i poziciju kolaterala, s omjerom zajma i vrijednosti koji dopuštaju zajmodavci, a povećavaju se i dohoci koji ulaze u kreditnu sposobnost potrošača. U svjetlu ovog dugoročnog trenda u liberalizaciji kreditnih tržišta, kreditna kriza 2007./2008. javila se kao preokret liberalizacije kreditnog tržišta i zaoštavanja ponude kredita.

### **Institucionalni čimbenici prezaduženosti**

Institucionalni čimbenici su aspekti koji nisu povezani s osobnom ili makroekonomskom situacijom već s institucionalnim kontekstom. Ovi čimbenici mogu utjecati na spremnost na otplatu i, s druge strane, mogu utjecati na iznos duga. Naime, u slučaju moralnog hazarda, pojedinac stavlja u omjer dobitak sredstava koja ostaju od nevraćanja duga prema kazni za neurednu otplatu. Na sposobnost financijskog tržišta da kazni neplaćanje utječu institucionalni čimbenici uključujući razinu razmjene informacija (na primjer među bankama o neurednim dužnicima), zakonska i pravna ograničenja, sustav prisilne naplate i razina razvijenosti neformalnog kreditnog tržišta<sup>2</sup>.

Utjecaj institucionalnih čimbenika je vrlo teško izmjeriti. Često objašnjavaju razlike između država u razini zaduženosti i prema tome prezaduženosti i s tim u vezi spremnost za ispunjavanje financijskih obveza nakon što se dogodio štetan događaj. Posebni slučajevi su korištenje manjkavih institucionalnih čimbenika za slučaj prijevare, tj. otvaranje računa, korištenje dozvoljenog prekoračenja ili podnošenje zahtjeva za kredit bez namjere otplate duga.

Analiza institucionalnih čimbenika važna je jer oni ne utječu samo na sposobnost otplate nakon što se dogodio štetan događaj, nego i na spremnost da se to učini. Zapravo, kada odlučuje hoće li otplatiti obvezu, racionalni potrošač stavlja u omjer dobit od resursa koji ostaju zbog neplaćanja i kaznu i troškove neplaćanja. Empirijska analiza otkriva da, iako je skup individualnih varijabli koje utječu na prezaduženost kućanstava ista, postoje značajne razlike između država u sklonostima kućanstava prema kašnjenju u plaćanju i kućanstva u različitim zemljama različito reagiraju na nepovoljne šokove.

---

<sup>2</sup> Kreditori koji nisu pod direktnim nadzorom regulatora - mikrokreditne institucije, *payday loans*, internet pozajmice i sl., op.a.

Te se razlike objašnjavaju institucionalnim čimbenicima, među kojima su najvažniji: struktura razmjene informacija, učinkovitost pravosudnog sustava i postojanje neformalnih kreditnih tržišta.

Što se tiče kvalitete i troškova sudskog izvršenja, Duygan i Grant (2006) nalaze da je vjerojatnije da će kućanstva kasniti s dospijecom kada se troškovi ovrhe povećavaju i kada sudu treba dugo da ovrši dužnika. Oni također otkrivaju da će šokovi smanjenja prihoda vjerojatnije rezultirati propuštenim otplatama u okruženju gdje su prava vjerovnika na niskoj razini. Grant i Padula (2006) navode da je učinak sudskih ovrha značajan za stambene kredite jer utječe na odluku kreditora o njegovom davanju preko učinka na vrijednost kolaterala, ali je ekonomski mali i statistički relativno beznačajan za neosigurani dug.

Jappelli i Pagano (2006) analiziraju učinak razmjene informacija na karakteristike zajmoprimaca i zaduženost te utvrđuju da učinkovita razmjena informacija smanjuje poticaj za prezaduženost realizacijom više kredita kod različitih kreditora istovremeno. Rizik zajmoprimca ovisi o ukupnom iznosu zaduženosti zajmoprimca u trenutku odobrenja zajma, međutim ako ovi podaci nisu dostupni zajmodavcu, dužnik ima poticaj za ulazak u prezaduženost. Slično tome, Duygan i Grant (2002) otkrivaju da je manja vjerojatnost za lošu naplatu ako drugi zajmodavci mogu saznati za neuspjeh dužnika u otplati dugova. U većini slučajeva šok nezaposlenosti dovodi do neuspjeha otplate kredita na vrijeme, a s aspekta utjecaja na veći broj zajmodavaca to se događa češće u zemljama s ograničenom razmjenom informacija.

Grant i Padula (2006) utvrđuju da je učinak neformalnih kreditnih tržišta na urednu otplatu duga i ekonomski i statistički značajna i negativno utječe na otplatna ponašanja. Kućanstva s pristupom neformalnom kreditnom tržištu isključenje s formalnog tržišta kredita manje zabrinjava jer se još uvijek mogu zaduživati kod prijatelja i obitelji u slučaju potrebe.

Tradicionalno, odluku banke ili kreditnog društva o odobravanju kredita pojedincu donosi specijalizirana osoba koja svaki zahtjev rješava zasebno. Budući da je ovo zahtjevan proces, financijske institucije često koriste sustav bodovanja. Da bi odluke bile kvalitetne i za zajmodavca i za zajmoprimca, za razvoj numeričkog sustava bodovanja za osobne zajmove koristi se logistički regresijski model (Steenackers i Goovaerts, 1989).

Ovom tehnikom izvode se brojne logističke regresije, počevši od jedne varijable s najvećom prediktivnom snagom i dodajući, jednu po jednu, varijable koje pružaju najbolje poboljšanje u dobroj prilagodbi modela, sve dok nijedan daljnji pojedinačni dodatak ne postigne određenu razinu značaja.

Razvoj modela kreditnog ocjenjivanja postao je vrlo važno pitanje budući da je kreditna industrija s jedne strane vrlo kompetitivna, a s druge se suočava se s problemom loših dugova. Stoga je većina modela ocjenjivanja kredita naširoko proučavana u područjima statistike kako bi se poboljšala točnost modela kreditnog bodovanja tijekom posljednjih nekoliko godina. Kako bi se riješila klasifikacija i smanjila „pogreška tipa I“ modela kreditnog bodovanja<sup>3</sup>, Chun-Ling i Rong-Ho (2009) analiziraju model preraspodjele kreditnog bodovanja (*redistribution credit scoring model RCSM*) koji uključuje dvije faze. Faza klasifikacije je izgradnja modela bodovanja temeljenog na klasificiranju kandidata s prihvaćenim (dobrim) ili odbijenim (lošim) bodovima. Faza preraspodjele pokušava smanjiti pogrešku tipa I preraspodjelom odbijenih kandidata s dobrim kreditom u uvjetno prihvaćenu klasu korištenjem tehnike klasifikacije. Kako bi se demonstrirala učinkovitost predloženog modela, RCSM se izvodi na skupu podataka kreditnih kartica dobivenih iz repozitorija. Kao što su rezultati pokazali, predloženi model ne samo da se pokazao točnijim kreditnim bodovanjem od ostala četiri uobičajena pristupa, već također doprinosi povećanju poslovnih prihoda smanjenjem pogreške tipa I i tipa II<sup>4</sup> u sustavu bodovanja (Chun-Ling i Rong-Ho, 2009).

Kreditno ocjenjivanje može pomoći financijskim institucijama da povećaju svoje portfelje smanjenjem troškova opsluživanja klijenata s niskim prihodima i povećanjem kvalitete usluge i zadovoljstva korisnika.

Model kreditnog ocjenjivanja je alat za upravljanje rizikom koji procjenjuje kreditnu sposobnost tražitelja kredita procjenom vjerojatnosti neispunjavanja obveza na temelju povijesnih podataka. Koristi numeričke alate za rangiranje slučajeva koristeći podatke integrirane u jednu vrijednost koja pokušava izmjeriti rizik ili kreditnu sposobnost. Proces donošenja odluka o bodovanju može biti subjektivan ili statistički. (Schreiner, 2003)

---

<sup>3</sup> Pogreška tipa 1 u statistici nastaje kada se pronađe razlika između ispitanih skupina koja u stvarnosti ne postoji, op.a.

<sup>4</sup> Pogreška tipa 2 u statistici nastaje kada se ne pronađe razlika između ispitanih skupina koja u stvarnosti postoji, op.a.

Subjektivno ocjenjivanje ovisi o doprinosu stručnjaka, kreditnog službenika i organizacije kako bi se proizvela kvalitativna prosudba. Statističko ocjenjivanje, s druge strane, oslanja se na kvantificirane karakteristike povijesti portfelja potencijalnog klijenta zabilježene u bazi podataka. Koristi skup pravila i statističkih tehnika za predviđanje rizika kao vjerojatnosti. Ova se dva pristupa međusobno nadopunjuju i donose različite prednosti i izazove, kao što je prikazano u *Tablici 1*.

*Tablica 1: Usporedba subjektivnog i statističkog ocjenjivanja*

<b>Dimenzija</b>	<b>Subjektivno ocjenjivanje</b>	<b>Statističko ocjenjivanje</b>
Izvor znanja	Iskustvo zaposlenika na obradi kredita i organizacije	Kvantificirana povijest portfelja u bazi podataka
Konzistentnost procesa	Ovisi o zaposleniku na obradi kredita i promjenama na dnevnoj razini	Istovjetni krediti ocijenjeni na istovjetan način
Eksplicitnost procesa	Smjernice organizacije, „šesto čulo“/osjećaj zaposlenika na obradi kredita	Matematička pravila/formule određuju razinu rizika
Proces i proizvod	Kvalitativna klasifikacija u slučaju kada zaposlenik na obradi kredita poznaje klijenta na osobnoj razini	Kvantitativna vjerojatnost kad ocjena odražava razinu rizika
Lakoća prihvaćanja	Već primijenjeno, zna se da funkcionira, model i proces evaluacije već u primjeni	Promjena kulture, još se ne zna da funkcionira, promjene modela i procesa evaluacije
Proces implementacije	Dugotrajna obuka i pripravništvo za zaposlenike na kreditiranju	Dugotrajna obuka i praćenje za sve dionike
Mogućnost zloupotrebe	Osobne predrasude, dnevna raspoloženja ili jednostavne ljudske pogreške	Provjereni podaci
Mogućnosti <i>trade-offa</i> i „što bi bilo kad bi bilo“	Temeljeno na iskustvu ili pretpostavkama	Izvedeni iz testova s otplaćenim kreditima koji se koriste za ocjenjivanje

Izvor: Schreiner, M. (2003): A Cost-Effectiveness Analysis of the Grameen Bank of Bangladesh, *Development Policy Review*, Volume 21, Issue 3, May 2003, 357-382.

Statistički modeli bodovanja su:

- Empirijski. Na temelju rigorozne statističke analize koja izvodi empirijske načine za razlikovanje između više i manje kreditno sposobnih potrošača koristeći povijesne podatke podnositelja zahtjeva.
- Statistički valjani. Razvijeni i potvrđeni na temelju općeprihvaćenih statističkih praksi i metodologija.
- Povremeno se obnavljaju. Povremeno se ponovno procjenjuju radi statističke ispravnosti i prilagođavaju, prema potrebi, kako bi se održala ili povećala prediktivna moć.

Ovi su modeli posebno korisni u situacijama u kojima zajmodavac mora upravljati velikim brojem kreditnih procjena za relativno niske iznose zajma i općenito za kredite za pojedince i mala poduzeća. Iako je najčešća primjena ocjenjivanja kreditne sposobnosti procjena kreditne sposobnosti, financijske institucije ga također koriste kako bi im pomogle u donošenju odluka u drugim fazama životnog ciklusa svojih klijenata. Za svaku fazu životnog ciklusa korisnika postoji različita vrsta bodovanja na temelju specifičnih podataka.

Korištenje rješenja za automatizirano ocjenjivanje kreditne sposobnosti ima više prednosti, između ostaloga i sljedeće:

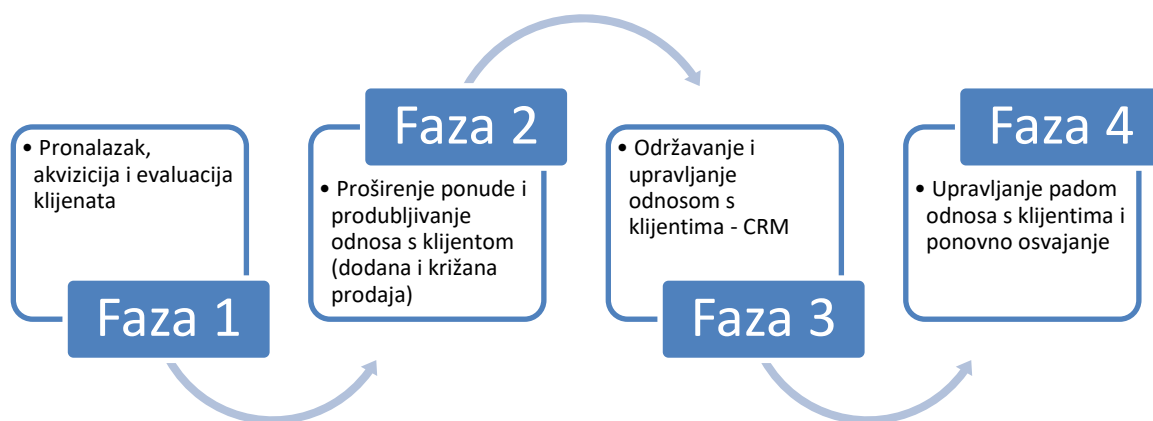
- povećanje operativne učinkovitosti,
- smanjenje troškova i vremena u usporedbi sa „ručnom“ procjenom rizika,
- manje osobnih interakcija s klijentima,
- manje administrativnih troškova po jedinici odlučivanja,
- smanjenje broja osobnih interakcija s potencijalnim zajmoprimcima,
- poboljšanu točnost kreditnih odluka (ciljano kreditiranje na temelju vjerojatnosti neispunjavanja obveza),
- minimiziranje odbijanja kreditno sposobnih podnositelja zahtjeva,
- maksimalno povećanje broja odbijanja visokorizičnih podnositelja zahtjeva,
- uspostavljanje objektivne i standardizirane kulture donošenja odluka temeljene na podacima,
- primjene dosljednog donošenja odluka na temelju empirijskih dokaza,
- standardiziranje kriterija za donošenje odluka,
- smanjivanje prostora za ljudsku pogrešku ili pristranost,
- učinkovitost preuzimanja kredita,

- individualni pristup kreditnim proizvodima kako bi se povećala stopa konverzije,
- poboljšanje zadovoljstva korisnika (brža obrada, prilagođavanje potrebama korisnika),
- prethodno odobrenje određenih proizvoda, dodatna i križana prodaja.

Dobiveni rezultati također mogu poboljšati odnos s klijentima u različitim fazama životnog ciklusa tog odnosa, prema sljedećim koracima navedenim u nastavku (Slika 1):

- kreditni limiti dodjeljuju se na temelju razine rizika,
- podnositeljima zahtjeva nude se dodatni štedni proizvodi kao osiguranje,
- cijena kreditnih proizvoda određuje se na temelju razine rizika,
- uvjeti i ročnost prilagođavaju se klijentu,
- automatizira se ponuda dodatnih proizvoda, nadogradnji i obnova,
- preusmjeravaju se neplaćene obveze za naplatu.

Slika 1: Životni ciklus odnosa s klijentom



Izvor: Izrada autora

Implementacija modela kreditnog bodovanja također ima svoje izazove. Na primjer, implementacija može biti komplicirana, može zahtijevati značajna ulaganja, ovisno o mogućnostima sustava, a često će zahtijevati specifične tehničke vještine koje nisu uvijek lako dostupne. Osim toga, budući da se modeli temelje na povijesnim podacima, gledaju unatrag i pretpostavljaju da će budućnost izgledati kao prošlost. Štoviše, radom s ograničenom količinom podataka značajno se povećava rizik od razvoja pristranog modela koji dobro predviđa samo kada se primjenjuje na izvorni uzorak.

Prvi korak u ocjenjivanju kreditne sposobnosti je razvoj sustava ocjenjivanja. Da bi se upravljalo velikim količinama podataka, kategoriziraju se izvori informacija na temelju njihove najšire razlike na unutarnje i/ili vanjske izvore. Pritom, u gospodarstvima u razvoju, kada su ciljna skupina zajmoprimci s niskim dohotkom i oni s kojima se prvi puta uspostavlja poslovni odnos, vanjski izvori kreditne povijesti mogu biti oskudni i manje kvalitetni od onih u razvijenim zemljama. Unatoč tome, kreditne institucije već imaju pristup jednom od najjačih prediktora neispunjenja obveza – povijesti otplate vlastitih klijenata.

### 3.2. Individualni čimbenici prezaduženosti

Prezaduženost je višestruka pojava s društvenim, ekonomskim, pravnim i političkim posljedicama. Anderloni i Vandone (2008) u svojem radu predstavile su analizu prezaduženosti, gdje je posebna pozornost posvećena anketama koje se odnose na prezaduženost ili financijske poteškoće kućanstava s ciljem razvijanja znanja o prirodi i uzrocima prezaduženosti, kako bi se dao odgovor na pitanje: „koja obilježja ima pojedinac koji će vjerojatno biti prezadužen i koje su glavne varijable koje objašnjavaju ovaj rizik”. Većina studija odnosila se na zemlje EU i objavljene su u razdoblju 1995.-2005. godine.

Sama definicija prezaduženosti nije jedinstvena te se razlikuje od države do države i područja istraživanja. U stvari, prezaduženost je višestruki fenomen sa socijalnog, ekonomskog, pravnog i političkog aspekta te postoje razne prezaduženosti. Konkretno, postoje četiri različita područja /discipline, s različitim perspektivama i pitanjima, koje se bave ovom temom:

- ekonomija;
- pravo;
- sociologija i
- društvena pitanja.(Anderloni i Vadone, 2008).

Prema ovim različitim pristupima, značenje pojma “prezaduženost” može biti drugačije. Najkraća definicija ističe da se ljudi smatraju prezaduženima ako imaju poteškoće u ispunjavanju ili zaostajanju u plaćanju osobnih obveza ili obveza kućanstva. Ipak, problemi se javljaju kod definiranja “osobne platne obveze” odnosno “obveze kućanstva”. Slijedom toga, postoje najmanje tri različite definicije (Anderloni i Vadone, 2008):



1. definicije koje se usredotočuju samo na “prekomjerno posuđivanje”;
2. definicije koje se usredotočuju na sve vrste financijskih poteškoća s obzirom na slučajevne poteškoća uzrokovanih samo plaćanjem računa ili najamnine ili drugih nefinancijskih dugova;
3. definicije koje zajedno razmatraju obje situacije, odnosno kada su ljudi prezaduženi ako neuredno podmiruju obveze kućanstva – bez obzira na to da li se one odnose na osigurano ili neosigurano zaduživanje ili plaćanje najamnine, komunalnih usluga, osiguranja, poreza i pristojbi ili druge obveze kućanstva, ali pod uvjetom da je obveza financijske prirode.

Empirijska analiza usmjerena je na proučavanje fenomena prezaduženosti s referencom na pojedince ili obitelji ili kućanstva, koji se mogu svrstati u četiri široke kategorije:

- empirijsko-deskriptivne metode;
- empirijsko-ekonometrijska analiza;
- pristup modelima kreditnog bodovanja;
- kvalitativna istraživanja.

Prva skupina uključuje studije koje pokušavaju opisati fenomen prezaduženosti nakon dubljeg razumijevanja ljudskog ponašanja na temelju intervjua i podataka reprezentativnih uzoraka populacije ili njenih segmenata na odgovarajući način, ovisno o cilju analize. Ponekad podaci nisu prikupljeni intervjuima, nego ponovnom analizom podataka pružatelja komunalnih usluga, banaka i drugih financijskih institucija, udruga za zaštitu potrošača koje pružaju usluge savjetovanja o dugu i prikupljaju osobne podatke i podatke o ponašanju (primjeri pohranjenih informacija su one koje se odnose na učestalost i iznos neplaćenih obveza, razine i vrste potrošnje, itd.).

Druga skupina uključuje studije koje koriste ekonometrijske metode, kao što su regresija, vremenske serije, analiza presjeka, za testiranje radne hipoteze na velikom broju zapažanja, ponekad temeljena na bazi podataka prikupljenoj kao u prethodnoj skupini plus ostali makroekonomski ili društveni podaci.

Treća skupina uključuje studije temeljene na bazi podataka izgrađenoj na uzorku podnositelja zahtjeva koji su već dobili kredit i kojima je kreditna povijest analizirana kako bi vidjeli jesu li se pokazali kao "dobar" ili "loš" rizik.

Četvrta skupina uključuje kvalitativna istraživanja usmjerena na razumijevanje nalaza i ponašanje posebno ciljanih ljudi. Podaci se prikupljaju dubinskim intervjuima općenito na malim uzorcima ili su uzeti iz spisa predmeta kojima se bavi institucija koje se bave ovom vrstom problema.

Varijable koje se koriste u ove četiri kategorije studija su:

- pojedinačni (individualni) čimbenici;
- institucionalni čimbenici;
- pojedinačne kreditne povijesti.

**Pojedinačni (individualni) čimbenici** uključuju:

- demografske karakteristike kućanstva, kao što su dob, spol, etnička pripadnost, obrazovanje, obiteljske okolnosti, socio-demografske štetne događaje (npr. negativni zdravstveni šok, razvod itd.);
- ekonomske karakteristike kućanstva, kao što su zarađeni prihodi i bogatstvo, obitelj, uzdržavane osobe, nekretnine, status zaposlenja, ekonomski nepovoljni događaji (nezaposlenost, negativni prihodi, neočekivani porast troškovi ili pad prihoda, dugovi).

Unutar ove literature, empirijske studije koje se razmatraju su one koji analiziraju vrste čimbenika koji utječu na razinu zaduženosti kućanstava i njihovu sposobnost otplate.

**Institucionalni čimbenici** su aspekti koji nisu povezani s osobnom ili makroekonomskom situacijom nego se promatraju u institucionalnom kontekstu koji može utjecati na spremnost dužnika na otplatu duga, kao i na iznos ukupnog duga, pri čemu je teško izmjeriti njihov utjecaj. Često objašnjavaju razlike među državama u razini zaduženosti pa samim tim i prezaduženosti i s time povezanu spremnost da se ispoštuju financijske obveze nakon što se dogodio štetni događaj. Poseban slučaj su prijevare, odnosno otvaranje računa, korištenje prekoračenja ili realizacija kredita bez namjere plaćanja.

Podaci iz **pojedinačnih kreditnih povijesti** su oni pohranjeni, zajedno s pojedinačnim čimbenicima (i gore navedenim osobnim ili demografskim karakteristikama kućanstva) u datoteke modela kreditnog bodovanja.

Oni uključuju:

- broj, vrstu i iznose odobrenih kredita i njihovo korištenje tijekom vremena;
- stanja na računima i postotke kredita u uporabi;
- povijest plaćanja (zakašnjela plaćanja, stečajevi i druge negativne stavke);
- zahtjeve za realizacijom novih kredita (vrste, iznosi, ročnost i učestalost traženja).

Općenito, i kvalitativno-kvantitativna analiza temeljena na empirijsko-deskriptivnim metodama, a i kvalitativna istraživanja koriste uglavnom individualne čimbenike da objasne tipove ponašanja različitih grupa pojedinaca. Druga skupina studija pojedinačnim čimbenicima dodaje i institucionalne i kombinira ih kako bi se predvidjela ponašanja ili događaji. Konačno, modeli kreditnog bodovanja povezuju pojedinačne čimbenike s kreditnom poviješću kako bi se predvidio rizik neplaćanja.

## **Dob**

Dob (uz razinu dohotka odnosno visinu primanja) je varijabla koju uzima u obzir većina istraživanja. Općenito govoreći, najizloženiji riziku od prezaduženosti su ljudi tridesetih godina, što je općenito druga ili treća dobna skupina na ljestvici dobnih skupina, a slijede one skupine koje dolaze neposredno prije i poslije. Poseban je slučaj Velike Britanije gdje mladi ljudi koriste više kredita i zajmova, a povećanom razinom zaduženosti povećava se i učestalost prezaduženosti. Međutim, vjerojatnost da će biti u financijskim poteškoćama postoji uglavnom za mlada neovisna kućanstva, dok nije utvrđeno da mladi ljudi koji još uvijek žive s roditeljima imaju veću razinu rizika. Povećanje dobi s 40-45 na 50 i više godina obično prati smanjena potražnja za zaduživanjem, bilo zato što su prihodi dovoljni za pokrivanje troškova kućanstva ili zato što su ljudi konzervativniji prema zaduživanju. Ovo sve vrijedi za istraživanja provedena u zapadnoeuropskim državama, dok za države „nove Europe“, zbog u prosjeku nižeg standarda, vrijede malo drugačija pravila.

Istraživanja u Belgiji pokazuju da su najviše frekvencije zabilježene u dobnim skupinama od 25 do 34 godine (30,5%) i 35-44 (29,4%) (Banque Nationale Belgique, 2006), u Francuskoj dobna skupina 35-44 čini 30%, a od 45-54 ostalih 26,6% (Banque de France, 2005). U Njemačkoj, u starim savezima, nekada Zapadnoj Njemačkoj, ljudi koji su češće pogođeni (dobna skupina 40-49) stariji su od onih u novim savezima, nekada istočnoj Njemačkoj, gdje je viša koncentracija u skupini 20-39 godina (Springeneer, 2006).

Prema Reifneru (2007) dobna skupina s najvećim postotkom prezaduženih (17%) uključuje ljude u dobi od 35-40 godina, ali značajni postoci gotovo su ravnomjerno raspoređeni u skupinama u rasponu od 18 do 50 godina.

U Grčkoj su najkritičnije dobne skupine 36-45 i 46-55 godina (Mitrakos, 2005) i u Italiji dobna skupina 41-50 čini 32,4% slučajeva (Landi, 2006) dok je Norveškoj dug relativno ravnomjerno raspoređen po svim dobnim skupinama starijim od 25 godina (Norges Bank, 2006). U Portugalu su prema Observatório do Endividamento dos Consumidores najviše pogođeni u dobnoj skupini 36-45 godina što čini 35,0%, slijedi 32,0% u dobnoj skupini 46-55 godina, dok prema drugom istraživanju dobna skupina 30-39 čini 32,8%, a dobna skupina 40-49 28,1% (Frade, 2005). Konačno, u Velikoj Britaniji, prema izvještaju Bank of England -NMG Research 2003, odrasli koji su izvijestili da imaju „težak teret“ duga bili su koncentrirani u dobnim skupinama 34-44 (19%) i 25-34 (13%). Kao i u drugim slučajevima ove podatke treba ponderirati s udjelom stanovništva u skupini. U Velikoj Britaniji situacija je doista složenija i istraživanja koja dublje razmatraju sve obveze kućanstva, a ne samo zaduživanje, ističu veći udio mladih kućanstava koja se suočavaju s financijskim poteškoćama (Berthoud i Kempson, 1992),

## **Obiteljske okolnosti**

Bračni status stanovništva često se analizira kao osobina koja može utjecati na rizik da će osoba biti u financijskim poteškoćama. Ovdje su rezultati teški za komentiranje zbog različitih životnih stilova i promjena modela kućanstava i obitelji (zasnovani na braku, partnerstvu, samohranom roditelju itd.) koji se brzo mijenjaju u nekim društvima.

Kao posljedica, kriteriji za klasifikaciju bračnog statusa nisu homogeni u različitim državama, pa čak i među različitim istraživanjima unutar iste države. Nadalje, ponekad se bračni status „izbjegava“ kako se ne bi moralo prijaviti uzdržavanu djecu. S metodološkog stajališta, ovo drugo je vrlo važan element koji treba razmotriti analizirajući fenomen prezaduženosti i njegove ekonomske i socijalne implikacije koje dovode do ozbiljnijih problema pa u praksi dobivene statističke podatke treba vrlo oprezno tumačiti.

Kad se uzima u obzir bračni status, koriste se sljedeće glavne kategorije bračnog stanja: „bračni ili izvanbračni parovi“, „slobodni“, „razvedeni ili odvojeni“ i „udovica/udovac“, pri čemu se općenito najveći postotak prezaduženih građana odnosi na bračne ili izvanbračne parove. Zemlje u kojima je to uočeno su Portugal s postocima od čak 66,5%, odnosno 61% (Observatorio de envidamento dos consumidores, 2002; Frade, 2005), Italija sa 60,4% (Landi 2006) i Njemačka s 42% (Korczak, 2000; Springeneer, 2006). U Velikoj Britaniji rizik za prezaduženost ili financijske poteškoće veći je za obitelji, ali ovdje je naglasak istodobno na prisutnosti djece (Kempson, 2002; Kempson, 2004; Kempson, 2006). U Francuskoj kategorija „bračni ili izvanbračni parovi“ čini 36,5% (Banque de France 2005), dok je Belgiji 28,7% (Observatoire du credit et de l'Endettement, 2006).

Fenomen razdvojenih i razvedenih u riziku od prezaduženosti čini se očiglednijim u Belgiji (35,2%) i Francuskoj (32,7%) nego u drugim državama. Međutim, mora se naglasiti da se istraživanja u ove dvije države odnose na prezadužene građane koji su se prijavili za postupak reprograma njihovih dugova, savjetovanja o dugu ili pomoći pri upravljanju osobnim financijama.

Kod samaca se vrlo visoki postotci nalaze u Njemačkoj s 41% (Reifner, 2007) gdje ova kategorija uključuje i razvedene/odvojene osobe bez djece, dok u drugom prethodnom istraživanju samci pojedinačno čine 26%, razvedeni ili odvojeni čine 19%, a samohrani roditelji 13% (Korczak, 2004). Rizik od prezaduženosti među samcima u Belgiji je prilično visok, 31,4% (Observatoire du credit et de l'Endettement, 2006), kao i u Francuskoj s 25% (Banque de France, 2006), dok u Portugalu vjerojatnost pada na 14,8% u 2002. i 16% u 2006., (Observatorio de envidamento dos consumidores, 2002; Frade, 2005), a u Italiji na 15% (Landi 2006). U Velikoj Britaniji čini se da je veza između statusa samca i rizika od prezaduženosti slabija, ali postaje jača i očitija kada su samci samohrani roditelji (Financial Services Authority, 2006; Kempson, 2002, Kempson, McKay i Willits, 2004; Kempson i Atkinson, 2006).

Istraživanja pokazuju da prisutnost djece posebno povećava rizik od prezaduženosti, pogotovo u većim obiteljima i onima s mlađom djecom. Samohrana odrasla kućanstva također imaju veći rizik od parova.

Istraživanja u Velikoj Britaniji, Francuskoj, Belgiji, bivšoj Zapadnoj Njemačkoj i Portugalu otkrila su da se vjerojatnost financijske poteškoće povećava ako su djeca prisutna u kućanstvu (Berthoud i Kempson, 1992; Frade, 2005; Kempson, 2002; Observatoire du Crédit et de l'endettement, 2005; Springeneer, 2006). Analiza podataka Eurobarometra za 2006. potvrđuje da je to slučaj u 25 zemalja kada se uspoređuju parovi sa i bez djece i samci s djecom i bez djece. Štoviše, pokazalo se da čak i nakon kontrole za druge čimbenike, uzdržavana djeca u kućanstvu povećavaju šanse za prezaduženost (Berthoud i Kempson, 1992; Bridges i Disney, 2004; Kempson, 2002; Poppe, 1999; Tufte, 1999; Webley i Nyhus, 2001). U prilog tome ide i slična analiza podataka EU-SILC-a: obitelji s uzdržavanom djecom imale su otprilike dvostruko veće šanse da kasne u plaćanju računa u posljednjih 12 mjeseci u usporedbi s onima bez djece. To se može objasniti činjenicom da obitelji s djecom imaju posebno visok udio troškova koji se ne mogu smanjiti (Kempson, 2002) i da rođenje djeteta često prati jedan roditelj koji smanjuje radno vrijeme ili prestaje s plaćenim radom uopće. Utvrđeno je da je rizik od kašnjenja u plaćanju također najveći u obiteljima u kojima je bilo najmlađe dijete u dobi do pet godina, iako je i u obiteljima kod kojih je najmlađe dijete bilo između pet i deset godina velika učestalost kašnjenja u plaćanju. Razina je zatim naglo padala s godinama djeteta (Kempson, McKay i Willits, 2004).

Također postoje veze između razina prezaduženosti i broja odraslih u kućanstvu, a samci su suočeni s mnogo većim rizikom od parova. Studije u Valoniji, regiji Belgije i Francuske, bivše Zapadne Njemačke, Irske, Portugala i Velike Britanije da je bila posebno visoka među obiteljima samohranih roditelja (Observatoire du Crédit et de l'endettement, 2005; Springeneer, 2006; Frade, 2005; Kempson, 2002). Novija istraživanja u Finskoj pokazuju da je u usporedbi s 1997. sve veći udio odraslih koji traže usklađivanje duga na sudu, a žive sami (Kankaanranta i Muttilainen, 2007). Administrativni podaci u Francuskoj također pokazuju da većina kućanstava koja su registrirana kao prezadužena nemaju uzdržavane članove (Le Duigou, 2000; Banque de France, 2005).

Studija u Norveškoj pokazala je da samohrani roditelji imaju povećanu vjerojatnost da će imati problem s otplatom obveza za potrošačke kredite (Tufte, 1999). Međutim, dvije studije u Ujedinjenom Kraljevstvu otkrile su da status samohranog roditelja nije bio bitan ako se uzme u obzir visina prihoda, dob, prisutnost djece i, što je najvažnije, pad prihoda ili prekid odnosa (Berthoud i Kempson, 1992; Kempson, McKay i Willits, 2004.).

Drugim riječima, samohrani roditelji u Velikoj Britaniji imali su veću razinu prezaduženosti jer su bili mladi, imali su djecu i često su se suočili s padom prihoda nakon prekida veze.

Analiza Eurobarometra pruža detaljnije informacije o učinku bračnog statusa. To potvrđuje da samci imaju mnogo veći rizik od problema s plaćanjem računa (samoprijavljenih) u odnosu na parove, ali otkriva i neke suptilne razlike unutar ove dvije skupine. Među parovima, vjerojatnost poteškoća s plaćanjem bila je najmanja među onima koji su bili u braku, pogotovo ako se radi o prvom braku. Bila je značajno veća među onima koji su u partnerstvu bez braka i onima koji su se ponovno vjenčali, ali čak i tada samo malo iznad prosjeka.

Samci koji nikada nisu bili u braku ili živjeli s partnerom imaju slične poteškoće u plaćanju kao bračni parovi. Udovci (koji su u pravilu i više životne dobi) nisu imaju natprosječni rizik od financijskih poteškoća. Građani s najvećim rizikom su oni koji su prije bili vjenčani ili živjeli s partnerom, a pogotovo ako su bili u braku ali razdvojeni, što najvjerojatnije ukazuje na utjecaj relativno nedavnog prekida odnosa (kad odvajanje prethodi razvodu).

Slična slika pojavljuje se u odnosu na kašnjenje u plaćanju u posljednjih 12 mjeseci, prema analizi podataka EU-SILC. Ovo je otkrilo da, kad su druge karakteristike poput prisutnosti djece, prihodi i dob bile konstantne, odvojeni ili razvedeni pokazuju najveće izgleda za nastanak zaostalih obveza. Oženjeni ili oni koji nikada nisu bili u braku bili su povezani s najnižom vjerojatnošću zaostajanja u plaćanju.

U skladu s ovim nalazom, za kućanstva u kojima je došlo do promjene obiteljskih prilika (poput rođenja djeteta ili prekida veze) osobito je visoka vjerojatnost financijskih poteškoća (Berthoud i Kempson, 1992; Kempson, 2002; Kempson, McKay i Willits, 2004; Financial Services Authority, 2006) To je posebno slučaj kada je došlo do prekida odnosa koji je doveo do razdvajanja i razvoda. Formiranje kućanstva (na primjer, nakon iseljavanja iz roditeljskog doma) i nedavno udovištvo također su utvrđeno kao faktori rizika (Berthoud i Kempson, 1992). Međutim, studija zaostalih hipoteka u Velikoj Britaniji otkrila je da su u polovici slučajeva financijske poteškoće prethodile raspadu obitelji (i vjerojatno tome doprinijele) dok su u drugoj polovici pratile slom (i vjerojatno proizašle iz njega). (Ford, 1994)

Sklonost obiteljskim promjenama koncentrirana je kod mladih. Berthoud i Kempson (1992) ustanovili su da se vjerojatnost promjena kao što su osnivanje kućanstva, brak, novorođenče i

preseljenje 50% veća kod mladih kućanstva u usporedbi s drugima. To može ukazivati na vezu između prezaduženosti, dobi i promjena u kućanstvu koja je odraz širih karakteristika životnog ciklusa financijske stabilnosti.

Također je važno napomenuti da su u Ujedinjenom Kraljevstvu istraživači otkrili da obiteljske promjene imaju veći utjecaj na vjerojatnost kašnjenja po neosiguranim kreditnim obvezama nego po računima kućanstava (Kempson, McKay i Willits, 2004).

Nekoliko je studija proučavalo učinak promjena u obiteljskim okolnostima i rezultat je da, nakon kontroliranja niza društveno-ekonomskih čimbenika, raspad odnosa predstavlja značajan prediktor prezaduženosti (Berthoud i Kempson, 1992; Poppe, 1999; Tufte, 1999; Del-Rio i Young, 2005). Na kraju, vrijedi komentirati da, iako su obiteljske prilike povezane s vjerojatnošću prezaduženosti, obiteljske mreže koje međusobno financijski podržavaju pojedine članove obitelji smanjuju vjerojatnost kašnjenja u plaćanju obveza. (Frade, 2005)

### **Ekonomska aktivnost, status zaposlenja i razina obrazovanja**

Odnos između statusa zaposlenja i rizika od prezaduženosti bio je široko proučavan u većini istraživanja i taj element je vrlo bitan u svim *credit scoring* modelima.

S teoretskog stajališta mora se uzeti u obzir da je, s jedne strane, uopće mogućnost za dobivanje kredita (potrošački krediti, osobni zajmovi i stambeni/hipotekarni krediti) vezana uz status zaposlenja i razinu dohotka. Stoga zaposleni na puno radno vrijeme, kod stabilnog poslodavca, visoko kvalificirani i s dobrim radnim mjestom mogu računati na veći izbor prilikom potrage za adekvatnim financijskim proizvodom i mogu imati koristi od boljih ekonomskih (tj. visine kamatne stope) i financijskih (rok otplate, fleksibilnost povrata) uvjeta. Drugim riječima, ove kategorije imaju više mogućnosti prekomjernog zaduživanja. Općenito su i oni spremniji za suočavanje s promjenjivim situacijama i upravljanje poteškoćama.

S druge strane, oni s najlošijom kreditnom sposobnošću i najnižom ocjenom su često prisiljeni pristupiti skupljim kreditnim uvjetima i pregovarati o različitim linijama kredita kod različitih zajmodavaca. Obje spomenute situacije mogu uzrokovati, ako se okolnosti promijene u smislu obiteljskih prilika ili ekonomskog statusa, rizik suočavanja s poteškoćama koje bi se mogle još više povećati.



Slijedom toga, stanje nezaposlenosti češće je uzrok prezaduženosti ili, iz druge perspektive, samo siromaštvo (neadekvatni prihodi i loši ili nikakvi uvjeti rada) glavni je razlog financijskih poteškoća. Općenito kućanstva koja su ekonomski neaktivna zbog umirovljenja ili s nezaposlenom „glavom obitelji“ rjeđe pribjegavaju zaduživanju.

Usporedbe među državama na ovom su području teške ili djelomično pogrešne zbog razlika u socijalnoj skrbi u različitim zemljama i, opet, zbog činjenica da u nekim slučajevima prezaduzene osobe koje su predmet istraživanja one koje su se prijavile za savjetovanje o dugu, nagodbu ili reprogram obveza, dok su u ostalim slučajevima rezultati povezani s općenitijim uzorkom.

Empirijski dokazi općenito podržavaju gore rečeno na logičnoj osnovi: prezaduzeni građani su češće zaposlenici (u europskim državama nema velike razlike između „bijelih ovratnika“ ili „plavih ovratnika“) nego samozaposleni ili umirovljenici i druge neaktivne osobe.

U Francuskoj zaposlenici različitih kategorija čine 54,9%, dok samozaposleni rukovoditelji i razne vrste praktičara dosežu zajedno udio od 3,7%, umirovljenici su samo 7,4%, a nezaposleni i ostali bez stalnog zaposlenja čine 34% (Banque de France, 2005), dok je u ranijim istraživanjima uz visok udio zaposlenih u različitim kategorijama na istoj razini od 54,9%, zabilježen i velik udio samozaposlenih (obrtnici i profesionalci) 28,3% i veći udio umirovljenika i neaktivnih osoba 16,7% (Le Duigou, 2000). U Italiji, budući da su prezaduzeni ljudi iz uzorka osobe koje su upale u lihvarsku zamku, lako je shvatiti zašto su većina njih (55,3%) zaposlenici, 17,9% su samozaposleni i profesionalni muškarci, a 18,1% su u mirovini, dok je nevažan udio nezaposlenih (Landi 2006). U Njemačkoj, prema Reifner (2007), fenomen je češće raširen među neaktivnim ljudima (nezaposleni kratkoročno ili dugoročno, žive od drugih naknada i u mirovini). U Portugalu su prezaduzeni nezaposleni samo 7,4%, a najveći udio su zaposleni na različitim poslovima, sektorima i radnim mjestima.

Dio, ponekad velik, predstavljaju nezaposlene osobe ili one koje žive od socijalnih naknada, ali kao što je već istaknuto, teško je procijeniti je li takav status posljedica ili je gubitak posla je uzročnik ili jedan od uzročnika financijskih poteškoća.

Što se tiče razine obrazovanja, ovo je varijabla koja je općenito povezana sa statusom na tržištu rada (očito je viša razina obrazovanja povezana s boljim poslovima i boljim ekonomskim statusom), ali je također važan s drugačijeg stajališta: obrazovanija osoba ima više mogućnosti za procjenu svog financijskog stanja i uvjeta ponuđenog kredita, a kasnije je i „opremljenija“ za upravljanje situacijama i poteškoćama u odnosu s bankama, kreditnim institucijama i ostalim vjerovnicima.

## **Visina primanja**

Općenito je utvrđeno da ljudi s najnižim primanjima imaju najveću vjerojatnost ulaska u financijske probleme, iako takav rizik postoji u cijelom rasponu dohodaka (Berthoud i Kempson, 1992; Kempson, 2002; Kempson, McKay i Willits, 2004).

Na primjeru Belgije, samo 11% kućanstava koja traže otpis dugova imalo je godišnja primanja iznad 2.000 eura mjesečno (Observatoire du Crédit et de l'endettement, 2005).

Parametar dohotka često se koristi u konstrukciji objektivnih pokazatelja prezaduženosti jer je to ekonomski parametar financijskih tokova, a do neke razine i pokazatelj razine bogatstva kućanstva. Ovdje je važno istaknuti koliko se razlikuju mogućnosti mjerenja i definicija dohotka, od nominalnog dohotka, raspoloživog dohotka do ekvivalentnog dohotka ili ostvarenog dohotka. Postoje dokazi iz nekih studija (Kempson, 2002) da je ekvivalentni dohodak (prihod po osobi u kućanstvu), a ne ukupni dohodak sam po sebi, varijabla snažnije povezana s prezaduženošću. Napokon, u provođenju testova otpornosti na stres kako bi se predvidio utjecaj promjena na ekonomsku situaciju u zemlji ili području (tj. na kamatne stope i razinu dohotka, općenito povezane s promjenama uvjeta na tržištu rada) jedan od razmatranih elemenata je utjecaj tih promjena na razinu dohotka i, prema tome, na prihvatljivu razinu zaduženosti.

Analiza podataka EU SILC-a jasno pokazuje da su i bruto i raspoloživi dohodak kućanstva povezani s vjerojatnošću kašnjenja u plaćanju obveza. Petina kućanstava s najnižim bruto dohotkom i raspoloživim dohotkom imala je najveću vjerojatnost da bude u kašnjenju (19% odnosno 18%). Postotak je značajno opao za one u drugoj petini po visini dohotka (10% odnosno 11%), prije nego što će se postupno smanjivati za svaku daljnju skupinu. Oni s bruto i raspoloživim dohotkom u najvišoj petini imali su samo malu vjerojatnost da će doživjeti financijske poteškoće (3% odnosno 4%).

Postoje, međutim, napomene vezane uz kauzalnu vezu između prezaduženosti i niskog dohotka. Neka istraživanja (Berthoud i Kempson, 2002; Kempson, 2002; Kempson, McKay i Willits, 2004; Springeneer, 2006; Observatoire du Crédit et de l'endettement, 2005) otkrila su da je to istina samo za kućanstva koja nisu umirovljenička, budući da umirovljenička kućanstva s niskim primanjima nisu pokazala povećanu razinu zaostalih obveza ili financijske poteškoće. Nadalje, Kempson i Atkinson (2006) pronašli su dvije skupine ljudi koji su se borili s financijskim poteškoćama. Jedna skupina (veća od njih dvije) imala je vrlo niska primanja; druga je imala prihode koji bili malo iznad srednjeg dohotka, ali imali su i visok teret kreditne obveze. Zapravo je svaki deseti od njih imao prihode koji su ekvivalentni gornjih 20% prihoda kućanstava u Velikoj Britaniji.

Brojna istraživanja koja koriste multivarijantnu analizu<sup>5</sup> potvrdila su da dohodak kućanstva ima neovisni učinak na rizik od prezaduženosti i što su niži prihodi to je rizik veći (Berthoud i Kempson, 1992; Bridges i Disney, 2004; Poppe, 1999; Webley i Nyhus, 2001). Multivarijantna analiza također je pokazala da financijski šokovi koji dovode do gubitka dohotka dovode i do povećanog rizika od financijskih poteškoća. Drugim riječima, neki ljudi ulaze u poteškoće jer imaju trajno niska primanja, a drugima se to događa uslijed pada primanja - i što su im niži prihodi odnosno veći pad, to je veći rizik od prezaduživanja.

## **Ostali čimbenici**

Razne studije uzimaju u obzir i dodatne varijable kako bi se utvrdila njihova povezanost s vjerojatnošću prezaduženosti. Najčešći su:

- vlasništvo nad nekretninama;
- štednja;
- stavovi prema obvezama, kreditima i upravljanju novcem;
- stupanj urbanizacije područja prebivališta;
- zdravlje;
- etnička pripadnost.

---

<sup>5</sup> Multivarijantna analiza uzima u obzir međusobne odnose više od dvije varijable, op.a.

Što se tiče vlasništva nad nekretninama, potrebno je spomenuti specifične uvjete u svakoj zemlji i različita značenja, u ekonomskom i socijalnom smislu. Općenito gledajući, u zemljama s višim standardom i dužom tradicijom slobodnog tržišta, samo po sebi vlasništvo nad nekretninom nije nužno za definiranje osobnog bogatstva. Obrnuto, u državama istočne Europe, zbog povijesno drugačijeg društvenog uređenja, visok je postotak stanovništva s više nekretnina u vlasništvu. Vrlo općenito, može se reći da je život u unajmljenom smještaju povezan s većom vjerojatnošću ulaska u financijske poteškoće.

U Francuskoj je samo 3,7% prezaduženih ljudi vlasnika nekretnine, a 6,3% kupuje kuću pod hipotekom, dok su 78,2% stanari koji iznajmljuju nekretninu u sektoru socijalnog stanovanja, a 9,8% su besplatni stanari (Banque de France, 2005). U Velikoj Britaniji, razna istraživanja Bank of England otkrivaju da je udio najmoprimaca među ljudima čiji su dugovi "težak teret" iznad prosjeka, a ovaj nalaz potvrđuju i druga istraživanja (Berthoud i Kempson, 1992, Kempson, 2002; Kempson, McKay i Willits, 2004).

Ako je utvrđeno da je vlasništvo nad kućom povezano s manjim rizikom od prezaduženosti, za to postoji i logičan razlog: oni koji imaju nekretnine znaju da vjerovnici mogu uknjižiti hipoteku na nekretnini kako bi obranili svoje pravo ili mogu nametnuti izvršenje. Stoga pokušavaju izbjeći, gdje je to moguće, ulazak u prezaduženost i u ozbiljne financijske poteškoće. Slični razlozi motiviraju i pozitivan odnos između bogatstva (stvarne i financijske imovine) i trezvenosti u financijskom smislu.

Što se tiče štednje, općenito istraživanja koja o tome prikupljaju informacije zaključuju da onima koji su prezaduženi ili imaju visok rizik da budu u financijskim poteškoćama, nedostaje ovaj oblik zaštitne mreže, koji je vrlo koristan u vremenima poteškoća. (Berthoud i Kempson, 1992)

Što se tiče odnosa prema plaćanjima, kreditu i upravljanju novcem, treba spomenuti da psihološke značajke pojedinaca i njihovi stavovi prema obvezama, korištenju kredita i odgodi plaćanja često igraju važnu ulogu pri utjecaju na razinu duga i rizik suočavanja s financijskim problemima.

Iako se općenito ove vrste psiholoških stavova ne proučavaju detaljno u istraživanjima koje analiziraju fenomen prezaduženosti<sup>6</sup>, neka od njih mogu pružiti preliminarne nalaze. Razumljivo, oni koji uglavnom imaju stav izbjegavanja dugova i suzdržavanja od odgađanja plaćanja, po cijenu ostanka bez materijalnih stvari, mnogo će rjeđe imati problema s dugom i zaostacima.

Općenito postoji veza između gore spomenutog stava i dobi, budući da stariji ljudi imaju tendenciju izbjegavati dugove i pridaju veću važnost praćenju plaćanja. Uzimajući u obzir stupanj urbanizacije područja prebivališta, ponekad istraživanja uzimaju u obzir da su stavovi, ponašanje i financijsko upravljanje također povezani sa životnim stilom i kulturom. Općenito je nalaz da je odnos ljudi koji žive na selu konzervativniji prema dugu i često upravljaju proračunima na način da se troškovi lako smanjuju u teškoćama.

Što se tiče zdravlja, bolest je mogući uzrok prezaduženosti i ako jest općenito statistički manje važan od ostalih. U principu, aspekti zdravlja mogu biti pozitivno korelirani s prezaduženošću, slično dobi, ekonomskoj aktivnosti i prihodu.

Što se etničke pripadnosti tiče, u većini europskih zemalja manjine su iznadprosječno zastupljene u skupinama s niskim primanjima i u kategoriji nesigurnijih pozicija na tržištu rada, a budući da u pravilu žive u najmu, izloženi su riziku. Malo je empirijskih dokaza dostupnih na ovom polju iz dva glavna razloga. Prvo, kako bi se ograničio rizik od širenja diskriminacije, statistika o prezaduženima ne pokazuje varijablu "etnička pripadnost". Drugo, ankete često uključuju u svoje uzorke samo domaće stanovništvo, dok migranti i etničke manjine mogu biti predmet specifičnih analiza i u tom slučaju, fokus je općenito na težini pristupa financijskim uslugama ili financijskoj isključenosti, a ne na pitanjima koja se odnose na prezaduženost. Nalazi u ovakvim istraživanjima (Anderloni, 2003; Anderloni i Carluccio, 2007) pokazuju da bi bilo pogrešno migrante ili manjine promatrati kao homogene kategorije, budući da se njihov pristup financijskim uslugama, ponašanje, navike i potrebe značajno razlikuju.

---

<sup>6</sup> Disciplina pod nazivom bihevioralne financije detaljno proučava ovo pitanje i pruža korisne uvide prema investicijama, dugu i upravljanju njima, op.a.

### 3.3. Indikatori stanja prezaduženosti

Shodno prethodno spomenutim radovima koji pokazuju da je u posljednjem desetljeću došlo do značajnog porasta zaduženosti potrošača u zapadnim zemljama, može se zaključiti da je (pre)zaduženost izazvala zabrinutost pojedinaca i njihovih obitelji, ali i banaka te država zbog njegovog ekonomskog i socijalnog učinka. Posebno, prezaduženost privlači pozornost domaćih i međunarodnih tijela zbog svog potencijalnog učinka kako na održivost zaduženja kućanstava tako i na stabilnost financijskog sustava. (Dalessio i Iezzi, 2013)

Sa socijalnog stajališta, prekomjerno gomilanje dugova praćeno ograničenjem likvidnosti kućanstava uzrokuje pogoršanje socijalne i ekonomske dobrobiti kućanstava, što dugoročno dovodi do socijalne isključenosti i siromaštva. Studije o prezaduženosti teže određivanju zajedničkog seta indikatora, iako nema suglasja oko toga koji indikator najbolje opisuje „pravu“ prezaduženost (Keese, 2009). Indikatori općenito prikazuju četiri aspekta prezaduženosti: velike otplate duga u odnosu na prihode, kašnjenje u otplati redovnih obveza, intenzivno korištenje kreditnih proizvoda i shvaćanje duga kao tereta u svakodnevnom životu.

Nedavne studije o prezaduženosti imaju tendenciju približavanja zajedničkom skupu indikatora (Tablica 2), uz napomenu da ne postoji univerzalna suglasnost o tome koji pokazatelj najbolje bilježi stvarnu prezaduženost. (Keese, 2009)

Velike otplate u odnosu na prihode znače da kućanstvo troši više od 25% (ili po nekim metodologijama više od 50%) bruto mjesečnih prihoda na ukupne obveze temeljem kredita koji mogu biti osigurani i neosigurani (Oxera, 2004; DeVaney and Lytton, 1995). Ako se radi samo o neosiguranim otplatama odnosno potrošačkim ili gotovinskim kreditima onda je taj prag na 25% prihoda, a ako se radi o zbroju neosiguranih i osiguranih kredita onda je prag na 50% prihoda. Logika ovog indikatora je da osigurani krediti podrazumijevaju neki kolateral, u najčešćem slučaju nekretninu, koja u pravilu ima vrijednost veću od iznosa realiziranog kredita pa je moguće prodajom nekretnine podmiriti dug u slučaju kašnjenja s otplatom kredita. Međutim, rizik je povećan u slučaju nelikvidnog tržišta nekretnina i negativnog konjunktturnog ciklusa koji uzrokuju pad cijena nekretnina pa ovu logiku ipak treba uzeti s rezervom.

Tablica 2: Uobičajeni indikatori prezaduženosti

Kategorija	Indikator
Trošak servisiranja duga	Kućanstva koja troše više od 30% (ili 50%) svog bruto mjesečnog dohotka na ukupne otplate zajma (osigurane i neosigurane)
	Kućanstva koja troše više od 25% svog bruto mjesečnog prihoda na neosigurane otplate
	Kućanstva čije trošenje na podmirenje rata kredita dovodi do „probijanja“ granice siromaštva
Kašnjenja u plaćanju	Kućanstva više od dva mjeseca u zaostatku s podmirenjem kreditnih obveza ili računa kućanstva
Broj kredita	Kućanstva s 4 ili više različitih kreditnih obveza
Subjektivni osjećaj tereta duga	Kućanstva koja se izjašnjavaju da je otplata dugova „težak teret“

Izvor: Keese, M, (2009), *Triggers and Determinants of Severe Household Indebtedness in Germany.*, str. 22.

Kašnjenje u otplati redovnih obveza podrazumijeva sve vrste duga i računa za kućanstvo za koje je rok plaćanja prekoračen za više od tri mjeseca. Prekoračenje tog praga znači da je problem strukturne prirode tj. da nije došlo do jednostavnog zaboravljanja podmirenja jednog ili dva računa. (Oxera, 2004)

Malo drugačiji pristup mjerenju prezaduženosti je postojanje višestrukih kreditnih obveza. Izvještaj *Task Force on Tackling Overindebtedness* (2003) je identificirao snažnu korelaciju između pojedinaca koji prijavljuju probleme s otplatom duga i broja aktivnih kredita koji je iznad četiri. Ovo je zapravo indikator rizika jer uključivanje više različitih kreditora može limitirati sposobnost kreditora da pravilno procijene kreditnu sposobnost i vjerojatnost *defaulta*, a kod dužnika može ukazivati na namjernu manipulaciju i stratešku odluku da se realizira veći iznos kredita u usporedbi sa samo jednom kreditnom obvezom (Kempson, 2002). S obzirom na veliku ekspanziju različitih kreditnih proizvoda i razvoj *fintecha*, i ovaj indikator treba uzeti s rezervom.

Subjektivni indikator prezaduženosti javlja se kod onih kućanstava koja imaju osjećaj da im je dug „veliki teret“ (Financial Services Authority, 2006), što ovisi o individualnim karakteristikama pojedinca i o širem društvenom okruženju – gospodarskom, pravnom, institucionalnom.

Bogatstvo podataka koji potječu iz talijanskog istraživanja dohotka i bogatstva kućanstva (Survey on Household Income and Wealth - SHIW, koji objavljuje središnja banka Italije) omogućuje konstrukciju svih uobičajenih pokazatelja prezaduženosti na razini kućanstava s dobrim stupnjem točnosti. Na primjer, s obzirom na pokazatelje tereta duga, SHIW prikuplja podatke o prihodima i troškovima servisiranja duga za sve vrste kredita. SHIW istraživanje prikuplja detaljne informacije o financijskoj imovini kućanstava, što omogućuje proširenje granica tradicionalnih pokazatelja zaduženosti. Prije svega, može se smatrati da kućanstva koja posjeduju financijsku imovinu istu mogu prodati kako bi otplatili svoje dugove u slučaju neočekivanog događaja (npr. gubitak posla) koji ugrožava njihovu sposobnost plaćanja. Također je moguće definirati drugačiju verziju tradicionalnog tereta duga smanjenjem ukupnih otplata zajma za iznos proporcionalan omjeru između nepodmirenog duga i vrijednosti financijske imovine, pod pretpostavkom da kućanstva koriste svoju financijsku imovinu za otplatu dijela ili svih svojih dugova, čime proporcionalno smanjuju troškove servisiranja duga.

Navedeno se može iskazati korištenjem formule u nastavku. U formalnom smislu, ako je AF zaliha financijske imovine, a D je neotplaćeni dug, troškovi servisiranja duga se smanjuju za iznos jednak AF/D. Ako vrijednost financijske imovine premašuje dug, nepodmireni dug je jednak nuli. Treba imati na umu da kada kućanstva prodaju svoju financijsku imovinu, prestaju primati pripadajući novčane tokove ako ta imovina ostvaruje prihod, pa se njihov raspoloživi dohodak Y smanjuje za iznos jednak prihodu od imovine, YCF, a pokazatelj tereta duga postaje:

$$A1 = \frac{\text{Max}(0, D - AF)}{D} \times \frac{R}{(Y - YCF)}$$

Shodno navedenoj formuli, korištenje financijske imovine za otplatu dijela ili cijelog nepodmirenog duga podrazumijeva općenito da je  $A1 < A$ , osim ako je povrat na financijsku imovinu posebno visok a financijske obveze su dugoročne prirode.



Kućanstva također mogu posjedovati stvarnu imovinu poput nekretnine u kojoj žive i drugih nekretnina. Budući da se nekretnina koja je prebivalište kućanstva smatra nelikvidnom imovinom, mogu se razlikovati dvije različite nadogradnje pokazatelja duga. U prvom slučaju pretpostavka je da kućanstva mogu koristiti i financijsku imovinu i realnu imovinu u obliku imovine što ne obuhvaća vrijednost nekretnine u kojoj žive. (Dalessio i Iezzi, 2013) Ako je AR2 imovina u obliku nekretnina izuzevši nekretninu koja je dom kućanstva, pretpostavka je da kućanstvo može prodati financijsku i stvarnu imovinu kako bi podmirilo dugove, trošak servisiranja duga umanjuje se za  $(AF-AR2)/D$ . Kao i u prethodnom slučaju, gube se novčani tokovi koje kućanstvo ostvaruje i raspoloživi dohodak smanjuje se za YCA i indikator tereta duga postaje (kao u formuli):

$$A2 = \frac{\text{Max}(0, D - AF - AR2)}{D} \times \frac{R}{(YCF - YCA)}$$

Treća verzija indikatora uzima u obzir i dom kućanstva tj. njegovu rezidualnu vrijednost pod pretpostavkom da kućanstva nastavljaju živjeti u svom domu. Takvu rezidualnu vrijednost čini tržišna vrijednost nekretnine AR1 umanjena za koeficijent te se troškovi servisiranja duga umanjuju za  $(AF-AR2-AR1f)/D$  pa indikator tereta duga postaje:

$$A3 = \frac{\text{Max}(0, D - AF - AR2 - AR1 - f)}{D} \times \frac{R}{(Y - YCF - YCA)}$$

## Uzroci prezaduženosti

Neki individualni čimbenici mogu se izdvojiti kao uzrok prezaduženosti, odnosno kao faktori koji povećavaju rizik prezaduženosti. npr. razina obrazovanja i primanja ili visina prihoda, ali ipak se može zaključiti da čimbenici i uzroci nisu isto. Kada se rade istraživanja fenomena na populaciji koja je već u situaciji prezaduženosti, katkada je teško razlikovati uzrok od posljedice. Ponekad nije jasna uzročno-posljedična veza (npr. niski prihodi mogu biti i čimbenik i uzrok prezaduženosti, ali trajno niski prihodi, pad prihoda ili gubitak posla su jasni uzroci), ali ipak se može izdvojiti nekoliko kategorija u koje se može svrstati većina uzroka prezaduženosti.

Razlozi prezaduženosti koje ljudi sami navode mogu biti vrlo informativno i snažno objašnjenje problema. Brojne studije zatražile su od ljudi da identificiraju razloge njihovih financijskih poteškoća. Zajedno, ove studije ukazuju na to da su ljudi kao razlog prezaduženosti najčešće navodili pad prihoda i trajno niske prihode. Također se navodilo prekomjerno zaduživanje, iako rjeđe, dok se loše upravljanje novcem rijetko spominjalo. Rijetko spominjanje lošeg upravljanja novcem (ili neodgovornog zaduživanja) može se objasniti potrebom za eksternalizacijom uzroka i nedostatkom samokritike i realnog sagledavanja problema.

Utvrđeno je da se ravnoteža razloga razlikuje između različitih vrsta duga, a prekomjerne obveze se češće odnose na potrošačke kredite nego na račune kućanstava. Štoviše, vrlo je vjerojatno da će se i saldo mijenjati tijekom ekonomskog ciklusa, s padom prihoda zbog gubitka posla koji se češće navodi kao razlog prezaduženosti u doba recesija.

Kvalitativna istraživanja u velikoj mjeri potvrđuju razloge duga koji su prezaduženi građani sami naveli, ali pokazuje da loše upravljanje financijama zapravo igra mnogo veću ulogu nego što se čini da su ljudi spremni priznati i često se spaja s drugim uzrocima poput gubitka dohotka ili niskog dohotka kojemu ljudi pripisuju njihove financijske poteškoće (Edwards, 2003; Frade, 2005).

## **Gubitak dohotka**

Gubitak dohotka tipično je najčešći razlog koji kućanstva navode za svoje financijske uvjete u nizu studija. U općem britanskom istraživanju prezaduženosti, gubitak dohotka nešto manje od polovice kućanstava navodi kao razlog za financijske poteškoće (45%), a gubitak posla ili tehnološki višak posebno navodi svako peto takvo kućanstvo (Kempson, 2002). Analiza podataka iz Banque de France pokazala je da je 2004. godine bilo troje od deset ljudi (31%) prezaduženih uslijed gubitka posla zbog tehnološkog viška ili nezaposlenosti (Gloukoviezoff, 2006). To potvrđuju i ranija istraživanja o uzrocima prezaduženosti u Francuskoj (Le Duigou, 2000). Kvalitativno istraživanje iz Finske također ukazuje na to da je nezaposlenost važan uzrok financijskih poteškoća mladih kućanstava (Koljonen i Romer-Paakkanen, 2000). Gubitak zaposlenja navela je i četvrtina (23%) domaćinstava u Velikoj Britaniji koja su suočena s kašnjenjem u plaćanju hipoteka (Ford, 1994) i 12% kućanstava s komunalnim dugom (Herbert i Kempson, 1995). Gubitak prihoda zbog bolesti, nesreće ili invaliditeta navodio se prilično rjeđe.

Unatoč tome, to je bilo objašnjenje za 11% ljudi koji su bili prezaduženi u Francuskoj (Gloukoviezoff, 2006); 13% u bivšoj zapadnoj Njemačkoj i 6% u bivšoj istočnoj Njemačkoj (Springeneer, 2006); 6% britanskih kućanstava s kašnjenjem u plaćanju (Kempson, 2002); kao i 8% domaćinstava u Velikoj Britaniji sa zaostacima u hipotekarnim kreditima (Ford, 1994).

Također, postoje široki statistički dokazi da je šok za dohodak snažan prediktor prezaduženosti. Doista je utvrđeno da padovi prihoda predviđaju prezaduženost neovisno o razinama dohotka tj. da je pad dohotka bitniji od same razine dohotka. (Kempson, McKay i Willits, 2004)

Koristeći subjektivni pokazatelj percepcije ljudi u kojoj mjeri neosigurani krediti predstavljaju teret („financijsku nevolju“) za njihove financije, (Del-Rio i Young, 2005) utvrdili su da je prezaduženost uglavnom povezana s financijskim šokovima, posebno kod osoba s višim razinama omjera zaduživanja i dohotka. Učinak financijskog šoka na financijske poteškoće je to jači što je šok u bližoj prošlosti. Mlađi ljudi i oni s niskim primanjima suočili su se s većim rizicima jer su obično imali manje financijske sigurnosti odnosno uštedevine kao potporu u vrijeme poteškoća.

Također je zanimljivo primijetiti u ovom kontekstu istraživanje koje je proučavalo čimbenike koji predviđaju pad dohotka (Kempson i Atkinson, 2006). Zaključak istraživanja je da gotovo nitko nije imun na rizik pada prihoda.

## **Nizak dohodak**

Nije samo promjena u dohotku ili šok razlog financijskih poteškoća. Nizak dohodak sam po sebi značajan dio građana u financijskim poteškoćama navodi kao uzrok problema.

Opće istraživanje prezaduženosti u Velikoj Britaniji izvijestilo je da 15% kućanstava kasni s plaćanjem iz razloga jer su im prihodi niski (Kempson, 2002), a u Belgiji 19% kućanstava koja su se prijavila za otpis dugova za svoje poteškoće okrivila je nizak dohodak (Observatoire du Crédit et de l'endettement, 2005). Studija u Njemačkoj je također pokazala da je 8% na Zapadu i 29% na Istoku prezaduženo uslijed niskih primanja (Springeneer, 2006).

Njemačko istraživanje odraslih osoba koje su zatražile savjetovanje o dugu izvijestilo je da 19% ispitanika za svoju situaciju krivi trajno niske prihode (Korczak, 2000). *Zweiter Armuts- und Reichtumsbericht der Bundesregierung* (2005) također izvještava o povezanosti između prezaduženosti i niskih primanja u Njemačkoj.

U britanskoj studiji zaostalih komunalnih plaćanja za vodu, 23% ljudi prijavilo je neplaćanje vode zbog niskih primanja. U studiji o dugu za goriva je trećina (33%) ljudi u kašnjenju s računima za plin ili električnu energiju kao objašnjenje dala nizak dohodak. U oba slučaja, kvalitativno istraživanje podržalo je i samoizvještavanje ispitanika. (Herbert i Kempson, 1995)

Također je vrijedno napomenuti da vlastiti izvještaji građana pokazuju da je nezaposlenost (za razliku od gubitka posla) važan čimbenik koji predviđa financijske poteškoće u Njemačkoj. Nezaposlenost je dana kao objašnjenje četvrtine (23%) ljudi u bivšoj zapadnoj Njemačkoj koji su se suočili s prezaduženošću i gotovo polovice (46%) onih u bivšoj Istočnoj Njemačkoj. (Springeneer, 2006)

Ova otkrića zajedno podupiru teoriju da je siromaštvo, na što ukazuju dugoročno niski prihodi, uobičajen put u financijske poteškoće i da su učinci niskih primanja više rasprostranjeni kod onih koji imaju poteškoća s plaćanjem osnovnih komunalnih računa.

## **Upravljanje novcem**

Moglo bi se očekivati da ljudi teško priznaju da im je loše upravljanje novcem prouzročilo financijske poteškoće i kada se od njih traži vlastito objašnjenje svojih financijskih poteškoća da ga imaju tendenciju umanjiti u odnosu na druge čimbenike.

Unatoč tome, 19% domaćinstava iz Velike Britanije koji su kasnili sa svojim obvezama to su pripisali nekom aspektu lošeg upravljanja novcem (Kempson, 2002). Uz to, 20% Nijemaca koji su tražili pomoć savjetovališta o dugu tvrdili su da nisu bili iskusni u korištenju kredita (Korczak, 2000), iako je zasebno njemačko istraživanje pokazalo da je samo 3% izričito tvrdilo da je njihovo loše upravljanje novcem uzrokovalo poteškoće. (Reifner, 2007)

Dva glavna aspekta pitanja upravljanja novcem za koja je utvrđeno da su povezana s prezaduženošću je neorganiziranost i opušten pristup prema upravljanju novcem. Istraživanja su kontinuirano pokazivala da manjina prezaduženih ljudi navodi aspekte lošeg upravljanja novcem kao razlog njihove financijske situacije.

Četvrtina kućanstava u Velikoj Britaniji koja su kasnila s plaćanjem komunalija pripisala je to neorganiziranosti (Herbert i Kempson, 1995), 15% je reklo da su previdjeli račune, a daljnjih 10% reklo je da ima poteškoća zbog neočekivanih računa. Autori su primijetili da su ove razloge češće davala bolje stojeća kućanstva nego siromašna. No s druge strane, oni koji su jedva spajali kraj s krajem imali su tendenciju propuštanja plaćanja jer su dali prednost drugim računima ili obvezama.

Neočekivane ili neočekivano visoke račune kao razlog neplaćanja navodi i 10% kućanstava u britanskom istraživanju o prezaduženosti iz 1992. (Berthoud i Kempson, 1992), prema 12% onih koji kasne u novijem istraživanju (Kempson, 2002) i 13% u istraživanju iz 2007. godine (Young, 2007). Vrijedi također napomenuti da je utvrđeno da je primanje neočekivanih računa povezano s povećanim šansama za bilo kakve probleme s plaćanjem (Poppe, 1999) i za probleme s ispunjavanjem obveza plaćanja zajma. (Tuftte, 1999)

Provedena kvalitativna, kao i kvantitativna istraživanja otkrila su da opušteni pristup novcu igra veću ulogu kao uzrok prezaduženosti nego što anketni podaci odnosno izjave samih dužnika pokazuju. Primjerice, britanska kvalitativna studija kupaca vodovodnih tvrtki otkrila je da će pristup upravljanju novcem, stavovi prema plaćanju računa i financijske okolnosti utjecati na ponašanje u vezi s plaćanjem računa. Ljudi koji su ozbiljno zaostajali s računima za vodu skloniji su usvajanju „opuštenog“ pristupa plaćanju računa i odgađanju plaćanja računa dok ih se više nije moglo izbjeći. Istodobno, često im je nedostajao novac za plaćanje računa (Whyley i suradnici, 1997). Isto tako, kvalitativno istraživanje o naplati po kreditnim karticama u Velikoj Britaniji otkrilo je da je pristup upravljanju novcem važan i identificirane su tri osobine koje su karakteristične za neplatiše: neorganizirani su, daju mali prioritet plaćanju računa s kreditnih kartica i nemaju razumijevanje pravila plaćanja (Rowlingson i Kempson, 1994). Slična otkrića, posebno u pogledu neorganiziranog upravljanja novcem, također su proizašla iz britanskih studija o dugu za trošak plina (Rowlingson i Kempson, 1994) i dugu za vodu. (Herbert i Kempson, 1995)

Tri novija kvalitativna istraživanja utvrdila su kako loše upravljanje novcem u spoju s padom prihoda čini primarni uzrok financijskih poteškoća. To je uključivalo i istraživanje na građanima u Velikoj Britaniji koji su bili prezaduženi više od dvije godine (Kempson i Atkinson, 2007), ljudi koji su pomoć zatražili od savjetovališta za dugovanja u Velikoj Britaniji (Elliott, 2005) i stanara gradskih stanova u Portugalu koji su potražili savjet zbog prezaduženosti (Frade, 2005). Treba napomenuti da je portugalsko istraživanje izvuklo sasvim različite zaključke o ljudima koji žive u ruralnim područjima i koji su ostali bez posla, od kojih je većina odustala od svih troškova koji nisu nužni za preživljavanje.

### **Prekomjerne obveze ili prekomjerna potrošnja**

Može se očekivati da ljudi ne kažu da su u kašnjenju s plaćanjima zbog prekomjernih obveza ili prekomjerne potrošnje, već da umjesto toga potraže vanjske čimbenike koji objašnjavaju njihovu situaciju. Međutim, prekomjerne financijske obveze kao razlog prijavio je svaki deseti (10%) ukućanin u Velikoj Britaniji (Kempson, 2002). To je bilo prilično niže od 24% pronađenih u sličnom istraživanju provedenom 1992. (Berthoud i Kempson, 1992), ili 23% prezaduženih kućanstva u Belgiji koja su kao razlog navela životni standard viši od njihovih financijskih mogućnosti (Observatoire du Crédit et de l'endettement, 2005).

U Francuskoj je 15% ljudi izjavilo da je prezaduženo preuzimanjem previše kreditnih obveza (Gloukoviezoff, 2006), a bili su očigledni i problemi prekomjernih obveza mladih odraslih osoba (mlađih od 25 godina) u Helsinkiju (Koljonen i Romer-Paakkanen, 2000). Studija u Njemačkoj nije razlikovala prekomjerne obveze od lošeg upravljanja novcem, ali utvrdilo je da je 21% ljudi na Zapadu i 27% na Istoku prezaduženo iz jednog od ova dva razloga. (Springeneer, 2006)

Čini se da mjera u kojoj su prekomjerne obveze dane kao razlog ovisi i o vrsti dugova: samo 2% ljudi u Velikoj Britaniji reklo je da je prekomjerna potrošnja razlog njihovog neizvršenja plaćanja računa za vodu (Herbert i Kempson, 1995), a 5% je to dalo kao razlog za kašnjenje u plaćanju hipoteke (Ford, 1994). S druge strane, prethodno istraživanje u Velikoj Britaniji je pokazalo da 18% ljudi svoje neplaćanje na kreditnim karticama pripisuje prekomjernim obvezama. (Rowlingson i Kempson, 1994)

Engleska je banka 2006. izvijestila da gotovo tri od deset ljudi tvrdi da imaju probleme s dugovima kojima je uzrok prekomjerna potrošnja. (Waldron i Young, 2006)

Kvalitativna istraživanja ponovno pokazuju da ljudi podcjenjuju važnost prekomjernih obveza ili prekomjerne potrošnje kad se zatraži da navedu razlog svojih financijskih poteškoća. Jedna rana studija u Velikoj Britaniji o neplaćanju kreditnih kartica pokazala je da, iako su mnogi ljudi pripisali kašnjenje u plaćanju padu prihoda, u stvarnosti su njihovi problemi često proizlazili iz korištenja potrošačkih kredita za održavanje njihovog načina života nakon pada prihoda. (Rowlingson i Kempson, 1994)

Portugalsko istraživanje uspoređivalo je ljude koji su izgubili posao s onima koji su to potražili savjet zbog prezaduženosti nakon gubitka posla. Ono što je to dvoje razlikovalo bilo je stalna velika potrošnja i korištenje kredita kod prezaduženih tražitelja savjeta, zajedno s lošim upravljanjem proračunom. Zanimljivo je da je ovo više predstavljalo problem u urbanim sredinama nego u seoskim. (Frade, 2005)

Isto tako, korisnici savjetovališta o dugu u Velikoj Britaniji uključuju one koji troše bez obzira na sposobnost vraćanja posuđenog novca i one koji su kategorizirani kao „financijski naivni“ u smislu njihovog pristupa budžetiranju, njihovog optimističnog pogleda na osobne financije i naivnog viđenja posljedica neplaćanja (Elliott, 2005). Nedavna longitudinalna kvalitativna studija u Velikoj Britaniji ponovno je intervjuirala ljude dvije godine nakon što je utvrđeno da su u financijskim poteškoćama. Zaključak je da je spoj prekomjerne potrošnje i nastavka korištenja kredita uzrok problema s kojima se susreću mnogi od njih. (Kempson i Atkinson, 2007)

## **Složeni uzroci**

Kao i kod većine složenih društvenih pojava, malo je vjerojatno da će postojati jedan jednostavan uzrok prezaduženosti. Prije je vjerojatnije da će čimbenici rizika (poput niskog dohotka) djelovati u kombinaciji jedni s drugima i s okidačima (promjenama okolnosti) dovesti do prezaduženosti.

Britanska kvantitativna studija kašnjenja u plaćanju hipotekarnih kredita primijetila je da rijetko postoji jedan razlog koji bi mogao objasniti poteškoće s kojima su se ljudi suočavali (Ford, 1994). I ovo je potvrđeno kvalitativnim istraživanjima. (Frade, 2005; Rowlingson i Kempson, 1994)

Razni autori primijetili su učinak različitih čimbenika koji djeluju u kombinaciji. Studija o problemima s plaćanjem među norveškim kućanstvima identificirala je tri skupine kućanstava koje su imale visoke razine financijskih poteškoća (Poppe, 1999). To su bile mlade obitelji s djecom, kućanstva koja imaju visoku razinu zaduživanja ili nisku razinu dohotka, ili oboje, i ona pogođena snažni životnim događajima, uključujući nezaposlenost.

Rano istraživanje u Velikoj Britaniji utvrdilo je kombinaciju pet čimbenika posebno snažno povezanih s visokim razinama prezaduženosti: dob, djeca, prihodi, korištenje kredita i stavovi prema plaćanjima (Berthoud i Kempson, 1992). Što je više ovih čimbenika rizika koji su utjecali na kućanstva aktivno, to je veća je bila njihova vjerojatnost da budu prezadužena, tako da je prezaduženo tri petine mladih koji su imali djecu, niska primanja, brojne kreditne obveze i pridavali malu važnost prioritetima plaćanja - pet puta veća stopa od prosjeka svih kućanstava.

Nadalje, studija kašnjenja u plaćanju hipoteka u Škotskoj naglašava važnost interakcije između uzroka poput gubitka posla, zdravstvenih problema i prekida odnosa s ozbiljnošću financijskih problema. Otkrili su da su ovrhe nad nekretninama proizašle iz neplaćanja najvjerojatnije među onima koji imaju kombinaciju uzroka, dok su oni koji su se oporavili od zaostalih obveza imali samo jedan problem kao što je privremeni gubitak posla koji se s vremenom riješio.



## 4. SUZBIJANJE I RJEŠAVANJE PROBLEMA PREZADUŽENOSTI

Financijska pismenost i financijsko obrazovanje pojedinaca pojmovi su pod kojima se podrazumijeva: a) sustavno i b) koordinirano povećanje znanja i svijesti građana o vođenju i planiranju osobnih (ili obiteljskih) financija, o temeljnim financijskim pojmovima i financijskim proizvodima i uslugama, kao i o važnosti formiranja štednje radi u funkciji zaštite od rizika te povećanja bogatstva i likvidnosti u kriznim situacijama.

Financijsko obrazovanje pojedinaca zapravo je jedno od onih osnovnih znanja, potrebnih za svakodnevno rješavanje pitanja opstanka pojedinca, obitelji, poslovnih i drugih organizacija, ali i nacionalnih gospodarstava. S vremenom, u životu pojedinaca ili u razvoju organizacija, postaje sve važnije zbog preuzimanja sve više financijskih obveza (roditeljstvo ili otvaranje poduzeća, na primjer) ali i zbog sve složenijih financijskih proizvoda i usluga na sve dinamičnijim financijskim tržištima. Važnost ove vrste ponašanja i odgovornosti pojedinaca vidljiva je i kroz stalno povećanje broja projekata širenja financijske pismenosti i financijskog obrazovanja, poticanih su od međunarodnih institucija, posebno u zemljama u razvoju.

### 4.1. Razvoj financijske pismenosti u funkciji smanjenja rizika prezaduženosti

OECD financijsku pismenost definira kao kombinaciju informiranosti<sup>7</sup>, znanja<sup>8</sup>, vještine<sup>9</sup>, stava<sup>10</sup> i ponašanja<sup>11</sup> (OECD, 2005) potrebnih za donošenje ispravnih financijskih odluka za ostvarenje individualne i društvene dobrobiti. (Kiss, 2020)

Mnogobrojni su razlozi zbog kojih je potrebno podizati razinu financijske pismenosti pojedinaca i grupa. Kao najvažnije može se navesti:

- odgovornost za svoje i obiteljsko osiguranje financijske likvidnosti pri financijskom odlučivanju (svakodnevnom i dugoročnom),

---

<sup>7</sup> engl. awareness, op.a.

<sup>8</sup> engl. knowledge, op.a.

<sup>9</sup> engl. skills, op.a.

<sup>10</sup> engl. attitude, op.a.

<sup>11</sup> Engl. behaviour, op.a.

- ponuda sve složenijih financijskih proizvoda i usluga na financijskom tržištu,
- globalizacija tržišta financijskih proizvoda i usluga (digitalizacija društva, uz sve prisutniju uporabu umjetne inteligencije)
- asimetrija snaga, odnosno znanja, dostupnih informacija i resursa koje s jedne strane imaju pružatelji financijskih proizvoda i usluga, a s druge strane korisnici tih istih financijskih proizvoda i usluga,
- nesigurnost informacija zbog sve većeg udjela lažnih vijesti i poslovnih informacija, kao i zbog *cyber* kriminala<sup>12</sup> koji sve više jača (zbog ranije navedene digitalizacije i umjetne inteligencije).

*Slika 2.* Osnovni pojmovi financijske pismenosti i njihovo značenje



Izvor: Nacionalni strateški okvir financijske pismenosti potrošača za razdoblje od 2021. do 2026. godine, preuzeto s [https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/full/2021\\_06\\_68\\_1316.html](https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/full/2021_06_68_1316.html)

<sup>12</sup> Cyber-kriminal je zločin u kojem se računalo koristi predmet zločina (hakiranje, krađanje identiteta, neželjena pošta, itd.) ili se koristi kao sredstvo za počinjenje kaznenog djela. Op.a.

Dobro osmišljenim, strateški definiranom i temeljito provedenim programom financijskog obrazovanja za pojedince (uz uključenje što većeg udjela stanovništva, u svim dobnim grupama) može se smanjiti navedena neravnoteža. Kako bi se povećala zaštita pojedinaca i njihova financijska pismenost, ključni su sveobuhvatni programi financijskog obrazovanja osoba svih uzrasta, od predškolske djece do osoba starije životne dobi. Pritom financijsko obrazovanje treba prilagoditi svakoj ciljnoj skupini pojedinačno, a najvažniji njegov aspekt je poticanje odgovornog odnosa ljudi prema financijskim proizvodima i uslugama, važnosti štednje i primjerenom upravljanju osobnim ili obiteljskim financijama.

Podizanjem razine i udjela financijske pismenosti u društvu doprinosi se boljem raspolaganju osobnim financijama (što podrazumijeva i veću razinu osobne odgovornosti, ali i jačanje platežne i/ili investicijske moći pojedinaca i obitelji). Podizanjem osobne financijske koristi pojedinca (ali i očuvanjem postignutih financijskih rezultata) posljedično jača i financijska snaga društva u cjelini.

Kako bi se moglo nastaviti s analizom važnosti financijske pismenosti u odnosu na problem prezaduženosti, potrebno je uvesti i definirati osnovne pojmove te staviti financijsku pismenost u korelaciju s njima kako je vidljivo na Slici 2.

#### **4.1.1. Financijska pismenost i financijsko obrazovanje**

Financijsko znanje preduvjet je financijske pismenosti, a financijsko obrazovanje je proces koji vodi financijskom opismenjavanju, kao prvom koraku u usvajanju znanja o financijama i financijskom poslovanju. Potreba za financijskim opismenjavanjem posebno je istaknuta u zemljama koje iz jednog društvenog sustava (npr. socijalističkog) prelaze u drugi društveni sustav (npr. kapitalistički), pa pojedinci moraju preuzimati veću odgovornost za osobne i obiteljske financije, a često i za financije u poduzetničkim situacijama kada osnivaju i vode poduzeća (na što je ranije pravo imale samo država ili lokalne zajednice). Ovo se posebno odnosi na mikro i mala poduzeća, budući da srednja i velika poduzeća najčešće zapošljavaju pojedince koji su kroz srednje i visoko obrazovanje stekli financijska znanja ili plaćaju usluge drugih poduzeća (govorimo o računovodstvenim i financijskim uslugama).

Financijsko opismenjavanje, prema Organizaciji za ekonomsku suradnju i razvoj (OECD), definira se kao „proces u kojem financijski potrošači/ulagači poboljšavaju svoje razumijevanje financijskih proizvoda i koncepata te putem informacija, uputa i/ili objektivnih savjeta, razvijaju potrebne vještine i sigurnost kako bi postali svjesniji financijskih rizika i prilika, donosili na znanju i razumijevanju informacija utemeljenih odluka, kako bi znali gdje se obratiti za pomoć te kako bi poduzimali druge učinkovite mjere za poboljšanje svoje financijske dobrobiti.“ (OECD, 2005)

Informacije, upute i savjeti iz definicije OECD-a odnose se na potrebna znanja, činjenice i smjernice kojima je cilj unaprijediti razumijevanje financijskih proizvoda i usluga, financijskih pojmova i koncepata, ali i općih financijskih pitanja. Naime, za financijsko opismenjavanje ljudi se često odlučuju tek nakon pogrešnih odluka kojima su ugrozili svoju i npr. obiteljsku financijsku sigurnost, a kako bi se to preveniralo potrebna je aktivnost društva u dijelu promocije, financiranja i organizacije obrazovnih mjera vezanih za financijsku pismenost. Ponekad se javljaju i osobne inicijative (npr. udruga koje se bave obrazovnim aktivnostima), no tek u manjim omjerima.

Financijsko obrazovanje, kakvo prepoznaje OECD, provodi se temeljem razvijanja nacionalnog programa financijskog obrazovanja, usredotočenih na prioritetne zadatke koje ovise o konkretnim nacionalnim okolnostima i shvaćanju važnosti financijske pismenosti za cijelo društvo. Neki od prioritetnih zadataka su:

- prijenos i razvijanje znanja o temeljnim ekonomskim i financijskim pojmovima, kako bi se kod pojedinaca i grupa naučila znanja o osnovama financijske matematike i digitalne pismenosti;
- usvajanje znanja o planiranju osobnih i obiteljskih financija pojedinca (primjerice: štednja, investiranje...);
- naučiti polaznike financijskog opismenjavanja kako upravljati osobnim dugom (ako je već stvoren) i zaštititi osobnu ili obiteljsku imovinu osiguranjem od rizika (prije nego što se stvori dug);
- te definiranje stalne kontrole razine zaduženosti kako bi pojedinci i grupe imali uvid u svoje stvarno i aktualno (kratkoročno i dugoročno) financijsko stanje

Programi financijskog obrazovanja na nacionalnoj razini osmišljavaju se shodno različitim razinama financijske pismenosti pojedinaca ili grupa, tako da obujmom ili slojevitim obrazovanjem mogu zadovoljiti potrebe ciljnih skupina, kako bi se uspješno izbjegla prezaduženost.

Donošenje odluka, pa tako i onih financijskih, složena je ljudska aktivnost (Petar i Perkov, 2013; Petar, 2018). Donošenje odluke je vještina, koja se usavršava s vremenom i samim iskustvom. Kod svake odluke postoje polovični izgledi da će odluka biti dobra i u perspektivi donijeti pozitivan razvoj događaja. No, postoji i druga polovica mogućnosti, koja kaže da odluka u perspektivi može donijeti negativan razvoj događaja.

Postoje i kombinacije u kojima odluka donosi kratkoročnu pozitivu (npr. dobiveni kredit može se investirati u nekretninu, vozilo ili namještaj), ali i dugoročnu negativu (npr. gubitkom izvora financiranja – plaće, jer zbog otkaza čovjek više ne radi) jer ne postoji mogućnost vraćanja preuzetog duga. Druga podvrsta kombinacija jest kada odluka donosi kratkoročnu negativu (npr. čovjek odustaje od kredita kojim bi kupio auto jer je izračunao da to dugoročno nije financijski dobra odluka), ali i dugoročnu pozitivu (npr. zbog nepostojanja kredita za vozilo čovjek je likvidniji i može bolje raspolagati svojim novcem).

Svi svakodnevno donose brojne odluke, i to na desetke njih (Petar, 2018). Za razliku od odluka u privatnom životu, koje se nerijetko donose intuitivno, odluke o financijskom zaduženju ne mogu se oslanjati samo na potrebu, intuiciju i/ili iskustvo. Naglasak je na racionalnom odlučivanju iako su ljudske odluke o osobnim financijama posljedica širokog raspona emocija, osobnih potreba ili želja, ali i drugih društvenih čimbenika (Slika 3). Osim što se posljedice odluke mjere u financijskim jedinicama (npr. udio u ukupnom dugu pojedinca i sl.), vremenu trajanja financijskog opterećenja pojedinca ili grupe koja donosi odluke, te znanja i financijskog iskustva donositelja odluka u financijskom poslovanju, to odlučivanje uključuje:

- životnu dob i prethodna financijska (dobra i/ili loša) iskustva,
- osobne emocije i stavove te kognitivne sklonosti,
- psihološke, socijalne i kulturološke faktore,
- procesiranje informacija (kroz filter znanja kako bi postale podaci na osnovi čijih vrijednosti se donose financijske odluke),
- te ostale vanjske faktore (vidljive u dijagramu u nastavku).

Kao što je navedeno, kod utjecanja na ponašanje prilikom donošenja financijske odluke, mnoge zemlje (odnosno institucije) imaju pristup prilagođen različitim čimbenicima (npr. životnoj dobi, stupnju obrazovanja, itd.), a tako definiraju i različite pristupe financijskom opismenjavanju. Pritom potrebne informacije i podrška trebaju biti dostupni pojedincu u pravome trenutku bilo iz razloga rješavanja trenutnog problema s kojim se suočava ili zbog pravovremenog prikupljanja informacija potrebnih za donošenje budućih financijske odluke. Ujedno tijekom vremena, spomenute interakcije ili tzv. ‘trenuci učenja’ (Kiss, 2019) otvorit će kroz financijsko opismenjavanje put prema učenju drugih vještina uključujući, na primjer, i digitalnu pismenost, razvijajući osobne snage i iskustvo, kao i širenje znanja i sposobnosti.

*Slika 3.* Elementi koji utječu na donošenje financijskih odluka:



*Izvor: Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga*

U savršenom svijetu, za dobru odluku je potrebna pravodobna i točna informacija, u potrebnom vremenu. U stvarnosti, sve se odluke donose u imperfektnim situacijama – uz premalo informacija, koje nisu detaljno provjerene, uz premalo vremena i uz premalo raspoloživih sredstava (Petar, 2018), znanja i vještina tako da nije čudo da se brojne odluke donose na osnovi trenutnog emotivnog stanja.

Pristup u financijskom obrazovanju treba se stoga voditi sljedećim načelima:

- prikladnosti za one kojima je namijenjen (razini prethodnih znanja i iskustava),
- dostupnosti (vremenski i lokacijski),
- pravovremenosti,
- i nepristranosti, bez osuđivanja onih koji su u donošenju odluka pogriješili (Petar, 2018),

a također mora biti

- bez predrasuda,
- temeljen na dokazima (Kiss, 2019).

Financijski opismenjena osoba tada može samostalno ili uz konzultacije s financijskim stručnjacima donositi odluke (tako da dobivene informacije pretvori u mjerljive i usporedive podatke, na osnovi kojih donosi odluke). Pritom treba znati i uvažiti da se broj pogrešaka u odlučivanju povećava u okolini brzih promjena i u uvjetima velike neizvjesnosti, kada donositelj odluka (ili grupa) nije u mogućnosti procijeniti ispravnost odluke. (Petar i Perkov, 2013)

#### **4.1.2. Posljedice pogrešaka pri odlučivanju**

Pogreške koje se javljaju pri financijskom odlučivanju, kao i sve druge pogreške, donose uglavnom negativne posljedice na donositelja odluke (Petar i Perkov, 2013). Rijetki su primjeri kada su pogreške donijele pozitivan rezultat, pa se ovdje navode one najpoznatiji:

- inženjeri tvrtke 3M pokušali su stvoriti ultra jako ljepilo, a jedan od rezultata donio je slabo ljepilo kojim se kratkoročno mogu zalijepiti žuti Post-It papirići kao podsjetnik,
- pokušavajući napraviti tonik za ljude, koji su imali probleme sa upalama zuba, farmaceuti su probali testnu tekućinu i otkrili da nema loš ukus, dodali su malo gazirane vode, i stvorili Coca-Colu, napitak koji je danas osvojio svijet,
- pogreškom Aleksandra Fleminga izumljen je penicilin. (Petar, 2018)

Popis pogrešaka koje su donijele negativne posljedice, posebno u financijskom odlučivanju, osjetno je veći. Kada se govori o financijama, uočavaju se tri najčešće vrste pogrešaka:

1. Financijske se odluke donose bez plana, razmišljanja i kalkulacije. Pružila se npr. prilika za kredit, pa postojanje nimalo bezazlene izreke poput “Već ćemo to nekako riješiti, to je samo novac.” te izostanak dugoročnog razmišljanja, planiranja i jednostavne matematike može dugoročno upropastiti cijele obitelji.
2. Nerazlikovanje želje ili potrebe. Nedostatak razlikovanja želje i potrebe druga je velika pogreška kod financijskog odlučivanja. Za razliku od onih koji u trenutku financijskih primitaka (npr. plaće) prvo izdvoje novac za pokriće osnovnih računa (hrana, smještaj itd.), pa tek onda vide koliko im je ostalo za ispunjenje želja, dobar dio ljudi to često radi obrnuto. Lako se uhvatiti u zamku veće potrošnje zbog utjecaja okoline (da bi impresionirali ljude koje često i ne poznaju), no ta ista okolina kasnije ne sudjeluje u povratu tako nastalog duga.
3. Neznanje o investiranju. Jedan od razloga velike potrebe za financijskim opismenjavanjem i obrazovanjem je neznanje o mogućnostima, ali i posljedicama investiranja. Štednja uz kamatu od 0,1% čini se „jednom“ u odnosu na prihode koje je moguće ostvariti ulaganjem u dionice o kojima većina ljudi ne zna ništa ili ne zna dovoljno, ali nude 10% veću zaradu. No, „jednom kad novac ode, često se više nikada ne vrati“.

Kada se govori o pogreškama u odlučivanju, one se mogu klasificirati kao:

- grube pogreške (nepažnja pri analizi financijskih pokazatelja, manjkavo znanje onih koji odlučuju, površno opažanje ili računanje...)
- sustavne pogreške (pogreške nastale zbog osobnih i vanjskih društvenih utjecaja)
- slučajne pogreške (promjene zadanih veličina).

Pogreška je previd razmišljanja i/ili događaja koji će imati utjecaj na razmišljanja i aktivnosti u budućem vremenu i podcjenjivanje događaja koji će imati utjecaj u neka sljedeća događanja.

Možemo prepoznati pogreške s fizičkim posljedicama (ušli ste vozilom u zavoj prevelikom brzinom i završili u jarku) i psihičkim ili emotivnim posljedicama (pokazalo se da ste pogriješili kada ste se odlučili na onaj veliki kredit, pa ste sada pod velikim stresom koji vam narušuje zdravlje, pa je mogućnost npr. povrata duga još manja). Pogreške mogu biti sprječive (kada imamo dovoljno znanja da se pogreške ne dogode) i neizbježne pogreške (kao posljedica neznanja, neiskustva ili prevelikih očekivanja.)



Neznanje, kao uzrok pogreške, javlja se kada ljudi odluče (u)činiti nešto o čemu ne znaju puno, ali su vidjeli druge da to rade i nije im se činilo teškim, javljaju se dobre osnove za (financijske) pogreške. (Petar 2018)

#### **4.1.3. Financijska sposobnost**

Kako bi pojedinac zadržao i unaprijedio svoju financijsku dobrobit, te izbjegao prethodno navedene pogreške, mora znati upravljati svojim financijskim resursima, odnosno mora razviti financijsku sposobnost.

Osnovni elementi financijske sposobnosti (Kiss, 2019) mogu se objasniti kao rezultati (odnosno odgovarajuće ponašanje) koji se prepoznaju kao:

##### a) Pokrivanje rashoda prihodima

Prihodi pojedinaca i kućanstva međusobno se razlikuju pa stoga oni imaju i različite financijske ciljeve i želje. Pritom za sve vrijedi nužnost održavanja rashoda manjima ili u razini ostvarenih prihoda, pa pojedinci koji troše manje nego što zarade mogu viškove novčanih sredstava uložiti u različite oblike štednje ili investicija, dok s druge strane uvijek postoje i oni koji troše više nego što zarade pa svoje financijske manjkove pokrivaju posudbama (npr. kreditima) u čiji su povrat uključeni i rashodi za kamate kao dodatno financijsko opterećenje dužnika.

##### b) Praćenje osobnih ili obiteljskih financija

Pojedinac treba kontinuirano pratiti stanje osobnih i/ili obiteljskih financija (prihode, rashode, visinu imovine, visinu obveza) kako bi se održavala kontrola i spriječila situacija problema u servisiranju duga iz raspoloživih prihoda ili imovine. U ovom slučaju radi se o jednostavnoj matematici, koja stavlja u odnos prihode i rashode (izdatke), te je konačna brojka pokazatelj financijskog znanja i prosudbi pojedinca (ili grupe, ako se radi o obiteljskim financijama).

##### c) Planiranje

Planiranje sadrži strateške i operativne elemente kojima se olakšava ponašanje u narednom razdoblju. Bez adekvatnog financijskog planiranja povećava se rizik od financijskih problema pojedinca ili grupe u budućnosti.

Ovdje je potrebno naglasiti da svaka odluka ima svoju posljedicu, pozitivnu ili negativnu. Za uspješno planiranje potrebna je dobra informiranost o financijskom tržištu.

d) Informiranost o financijskim proizvodima i uslugama te praćenje financijskih trendova

Opće poznavanje financijskih proizvoda i usluga te praćenje financijskih trendova (kretanja kamatnih stopa, stope inflacije, ekonomske situacije u zemlji i slično) itekao je važno za određivanje i planiranje osobne ili obiteljske financijske situacije, i to ne samo u slučaju donošenja odluka o zaduživanju, već kod svih financijskih odluka.

e) Pravilan odabir financijskih proizvoda i usluga

Svaki financijski proizvod i usluga ima svoje prednosti i nedostatke što znači da ih treba poznavati i međusobno komparirati kako bi pojedinci donijeli ispravne odluke o osobnim ili obiteljskim financijama i odabrali financijski proizvod ili uslugu koji najbolje odgovara njegovim mogućnostima i potrebama. Pritom je bitno i poznavanje regulatornog okvira, odnosno osnovnih propisa (na primjer poreznih propisa i drugih) koji se odnose na osobne ili obiteljske financije kako bi njima mogli optimalno upravljati.

*Slika 4.* Osnovni elementi financijske sposobnosti



Izvor: Nacionalni strateški okvir financijske pismenosti potrošača za razdoblje od 2021. do 2026. godine, preuzeto s [https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/full/2021\\_06\\_68\\_1316.html](https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/full/2021_06_68_1316.html)

Različiti elementi financijske sposobnosti dodatno se pojačavaju kroz digitalnu pismenost ili slabe kroz digitalnu nepismenost. Digitalna pismenost odražava se u četiri ključna područja: traženju informacija, komunikaciji, rješavanju problema i korištenju softvera.

#### **4.1.4. Financijska pismenost i prezaduženost**

Prema definiciji OECD-a, „financijsko obrazovanje je proces izgradnje kapaciteta kojim pojedinci podižu svoje razumijevanje financijskih proizvoda i sadržaja uz informacije, poučavanje i objektivne savjete razvijaju vještine i samopouzdanje kako bi mogli postati svjesniji financijskih rizika, ali i prilika za informirane odluke te kako bi znali kome se obratiti za pomoć, izgraditi prikladna stajališta i reakcije, a sve to radi poboljšanja svoga financijskog položaja i dobrog upravljanja novcem.“ (Matić, 2016)

Financijsko obrazovanje moguće je isporučiti na više načina. Jedan od načina je formalno obrazovanje koje podrazumijeva stjecanje znanja i vještina kroz sustave općeg, strukovnog i visokoškolskog financijskog obrazovanja, od osnovne i srednje škole, fakulteta pa sve do razine poslijediplomskih studija iz područja ekonomije i financija, pri čemu je znanje prezentirano i usvaja se kroz organizirana predavanja, seminare i vježbe. Neformalno financijsko obrazovanje može biti povezano, ali najčešće nije povezano s organiziranim oblicima formalnog obrazovanja, a uključuje dopunske, dodatne ili alternativne sadržaje kojima se stiječu određena financijska znanja i iskustava. Njegov poseban oblik predstavlja samoobrazovanje koje pojedinac „osigurava sam za sebe“ putem medija, čitanjem financijskih i ekonomskih knjiga, brošura ili na druge načine, na primjer putem obitelji i prijatelja. (Cvrlje, 2014)

Financijsko obrazovanje moguće je interpretirati i shvatiti kao sredstvo koje dovodi do pozitivnog učinka stvaranja financijskog znanja i usvajanja financijskih vještina koje svladane i usvojene, zajedno grade financijsku pismenost. Financijska pismenost je prema tome „mjerljiv rezultat efikasnosti i kvalitete financijskog obrazovanja“. Osnovna svrha financijskog obrazovanja je da „pomogne pojedincima pri kreiranju financijskih stavova, stvaranju znanja i vještina potrebnih za upravljanje financijskim sredstvima tijekom života.

Stoga je iznimno važno za pojedince da shvate rizike i koristi vezane uz zaduživanje, da budu informirani o najprikladnijim vrstama i uvjetima kredita, kao i o važnosti usporedbe uvjeta koje nude različite financijske institucije i ostalom kako bi što učinkovitije izbjegli rizik zaduživanja“. (Cvrlje, 2014)

Financijsko obrazovanje i financijska pismenost postale su iznimno važne tematike pojavom financijske krize koja je započeta krizom hipotekarnih kredita u SAD-u, a potom brzo zahvatila zemlje diljem svijeta. Financijska kriza je dovela do mnogobrojnih trajnih negativnih financijskih posljedica, a najvećim je dijelom uzrokovana djelovanjem financijskih institucija. Međutim, nastanku i širenju krize doprinijeli su i potrošači svojim neznanjem i nedovoljnim poznavanjem financijskih proizvoda i usluga. Kriza hipotekarnih kredita ukazala je na opasnosti, ne samo neadekvatne informiranosti klijenata banaka i nedovoljne kontrole nad institucijama koje se bave pružanjem kompleksnih i rizičnih proizvoda i usluga, već i nedovoljnu zabrinutost i brigu klijenata banke oko vlastite izloženosti riziku prezaduženosti (Cvrlje, 2014). Prema tome, financijsko obrazovanje opravdano poprima sve veći značaj i javlja se rastuća potreba za njegovom intenzivnosti među stanovništvom. Financijsko obrazovanje pomaže pojedincima da ozbiljno shvate upravljanje svojim financijskim resursima i pomaže u identificiranju realističnih financijskih ciljeva pritom ukazujući na važnost štednje i ulaganja, te na probleme koji mogu izazvati rizično ponašanje i financijska neinformiranost. (Cvrlje, 2014)

Budući da ne postoji jedna općeprihvaćena definicija financijske pismenosti moguće ju je interpretirati na različite načine. Prema OECD-u, financijska pismenost je „proces u kojem financijski potrošači/ulagači poboljšavaju svoje razumijevanje financijskih proizvoda i koncepata te putem informacija, uputa i/ili objektivnih savjeta razvijaju potrebne vještine i sigurnost kako bi postali svjesniji financijskih rizika i prilika, kako bi mogli donositi utemeljene odluke, kako bi znali gdje se obratiti za pomoć te kako bi poduzimali druge učinkovite mjere za poboljšanje svoje financijske dobrobiti“. Razvojem financijske pismenosti povećava se individualna odgovornost pojedinaca u shvaćanju i preuzimanju rizika financijskih odluka te se ona stoga ne odnosi samo na znanje i vještine nego i na stavove i ponašanja prema novcu odnosno obiteljskim i poslovnim financijama. (Rajh i Vehovec, 2015)

Kao što pokazuju provedena istraživanja, financijski pismene osobe u odnosu na financijski nepismene, uobičajeno imaju viši raspoloživi dohodak i ušteđevinu, nisu skloni precjenjivanju svojih sposobnosti te se promišljeno zadužuju. Oni imaju realnije financijske ciljeve, aktivniji su na financijskim tržištima, adekvatnije upravljaju dugom, češće poznaju svoja potrošačka prava te u upravljaju financijama teže postizanju veće financijske učinkovitosti. (Lončar i Golemac, 2015) S druge strane, niža razina financijskog znanja pojedinca i sve veća kompleksnost financijskih proizvoda i usluga mogu rezultirati kreiranjem značajnih troškova za pojedinca, a time i za ukupno gospodarstvo. Neučinkovito upravljanje privatnim bogatstvom uzrokuje socijalni pad i povećava javne izdatke u obliku socijalnih i zdravstvenih troškova. (Cvrlje, 2014) Financijska nepismenost vodi ka plaćanju vrlo visokih kamatnih stopa na potrošačke kredite, nesvjesnom i neozbiljnom trošenju novca, odgađanju štednje za mirovinu (Rajh i Vehovec, 2015), a često čini osobe pravim plijenom za investicijske prevare, te otežava postizanje financijskih ciljeva. (Garman i Forgue, 2005)

Financijsku pismenost je važno širiti zbog tri najznačajnija problema. Prvi je nužnost dodatne štednje za starost, odnosno privatnu štednju koju će osoba kumulirati kao dodatni izvor prihoda uz mirovine iz obveznih izvora mirovinskog osiguranja kako bi i u starosti zadržala određeni životni standard. Drugi problem je složenost suvremenih financijskih proizvoda i financijskih tržišta čije rizike pojedinci relativno slabo poznaju, pa nije nerijedak slučaj prezaduženih osoba u dobi kada trebaju zasnovati obitelj što dovodi do širih društvenih problema. Uz financijske rizike, postoje i makroekonomski rizici povezani s nesigurnošću na tržištu rada koji mogu stvoriti ozbiljne probleme i kritične situacije. Treći je problem vezan uz digitalnu pismenost odnosno kanale i tehnološka rješenja koja su nužna za provođenje financijskih transakcija koje se sve više odvijaju elektroničkim putem. Nadalje, potrebe za financijskom pismošću su sve veće zbog rastuće nestabilnosti u karijeri i radnom životu pojedinaca, zbog smanjene socijalne sigurnosti i povećane osobne odgovornosti, povećanja očekivanog životnog vijeka, deregulacije financijskih tržišta, povećanja količine informacija, novih distribucijskih kanala, širokog spektra ponude financijskih proizvoda i ubrzanja razvoja novih proizvoda. (Vehovec, 2011)

Financijska pismenost ima značajan utjecaj na prezaduženost i moć izbjavljanja iz takvog stanja. Ona pomaže pri izboru kredita, institucije koja ga nudi, u shvaćanju rizika financijskog investiranja te omogućuje adekvatno upravljanje financijama, posebice u kreiranju obiteljskog budžeta i poznavanju dohotka i izdataka.

Pomaže u učinkovitom planiranju novčanih dohodaka i troškova s ciljem da se buduće očekivane i/ili neočekivane potrebe uklapaju u planirani budžet. Potrošač treba biti dobro informiran o uslugama za koje je zainteresiran i uvjetima po kojima je pojedina usluga dostupna. Također, smanjuje broj individualnih i obiteljskih, ali i poduzetničkih promašaja kao i rizik od siromaštva, te time pridonosi općem ekonomskom rastu i razvoju. (Rajh i Vehovec, 2015) Financijska pismenost smanjuje financijske ranjivosti, rizik siromaštva i povećava financijsku uključenost, povećava stabilnost kućanstava te stvara znanje koje pozitivno utječe na financijske stavove i navike mladih. (Cvrlje, 2014)

Širenje financijske pismenosti predstavlja veliki društveni izazov za Europsku uniju, te zahtjeva doprinos širokog spektra sudionika počevši od samih članica, nositelja vlasti, udruga potrošača, privatnog sektora, do obrazovnih ustanova i ostalih kako bi svi zajedno pridonijeli smanjenju potrošačkog neznanja u korištenju širokog asortimana financijskih proizvoda i usluga. (European insurance industry initiatives, CEA, 2011)

Na međunarodnoj sceni projekti povećanja financijske pismenosti i financijskog obrazovanja razvijaju se unatrag desetak godina, odnosno dobivaju zamah od početka financijske krize iz 2008., a ključne međunarodne institucije koje se bave promicanjem, implementacijom i širenjem financijske pismenosti su OECD, Europska komisija i Svjetska banka. (Vehovec, 2011)

Hrvatska narodna banka (HNB) i Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga (Hanfa) predstavile su 4. veljače 2016. godine rezultate istraživanja financijske pismenosti u Hrvatskoj (Hanfa, 2016). Mjerenje je provela agencija Ipsos d.o.o., prema metodologiji Organizacije za ekonomsku suradnju i razvoj (OECD), te su njegovi nalazi usporedivi s rezultatima istog istraživanja u drugim zemljama. Istraživanje je provedeno metodom osobnog kontakta s ispitanicima („licem u lice“) u dobnoj skupini od 18 do 79 godina, na reprezentativnom uzorku od preko 1000 ispitanika. U istraživanju mjerile su se tri osnovne kategorije: financijsko znanje, financijsko ponašanje i odnos prema trošenju novca. Mjerenje je također pokazalo kakve rezultate u financijskoj pismenosti ostvaruju različite društvene skupine (dobne, rodne, 38 obrazovne), u svim krajevima Hrvatske.

Dok prosječna ocjena financijske pismenosti u Hrvatskoj iznosi 11,7 bodova od mogućih 21, najniža pismenost zabilježena je kod mlađih od 19 godina (9,3), a najviša kod onih višeg i visokog obrazovanja (12,8), te građana s prihodima kućanstva većim od 6.250 kn (12,8), te onih iz gradova s više od 100 000 stanovnika (13,1).

Slaba korelacija između financijskog znanja i financijskog ponašanja ukazuje kako građani koji i imaju financijsko znanje često ga odgovorno ne primjenjuju, te da građani nižih primanja i obrazovanja imaju i značajno nižu razinu znanja o osnovnim ekonomskim i financijskim pojmovima, rjeđe vode budžet vlastitih kućanstava, manje su sigurni u vlastite mirovinske planove, poznaju manje financijskih proizvoda te ih i rjeđe koriste. Stoga, prema rezultatima provedenog istraživanja može se zaključiti kako je pri edukaciji građana, poseban fokus potrebno usmjeriti na mlađe od 29 i starije od 70 godina, osnovnog obrazovanja, te na one s nižim prihodima. (Croall, 2012)

## **4.2. Primjeri dobre prakse sprječavanja i rješavanja problema prezaduženosti u odabranim europskim zemljama**

Primjeri dobre prakse sprječavanja i rješavanja problema prezaduženosti u odabranim europskim zemljama daju bolji uvid u praksu, te nude moguća rješenja, primjenjiva u Hrvatskoj.

### **Primjer dobre prakse: Zakoni o neosiguranim kreditima u Belgiji**

Slijedom zakona od 9. srpnja 1957., cilj *Zakona o potrošačkom kreditiranju* od 12. lipnja 1991. bio je spriječiti prezaduženost među potrošačima. Pokriva sve vrste kredita, uključujući zajmove, obročne otplate, kredite i leasing ugovore. Ne obuhvaća kratkoročne kredite (do tri mjeseca), kredite manjeg iznosa od 1.250 € i zajmove dodijeljene povremeno, na neprofitnoj osnovi.

Prije davanja ponude za potrošački kredit, ovaj zakon zahtijeva da zajmodavci konzultiraju središnji kreditni registar<sup>13</sup> kojim upravlja Belgijska nacionalna banka. Osim toga, zajmodavci i kreditni posrednici moraju prikupiti potpune i precizne informacije o financijskoj situaciji potencijalnih zajmoprimaca kako bi se procijenila njihova sposobnost otplate.

---

<sup>13</sup> (orig.) La Centrale des Crédits aux Particuliers, op. a.

Stoga je odgovornost zajmodavca i kreditnog posrednika utvrditi podatke koji su potrebni za procjenu financijske situacije potrošača, uključujući postojeće kreditne obveze i mogućnosti otplate te osigurati da zajmoprimac pruži potpune informacije potkrijepljene odgovarajućom dokumentacijom. Potrošač je pak dužan pružiti točne podatke kada se od njega zatraže. Tada je odgovornost zajmodavca na temelju tih podataka odlučiti hoće li se odobriti kredit i u kojem iznosu.

Dodatno, zajmodavac i kreditni posrednik moraju identificirati najprikladniju vrstu proizvoda iz svog portfelja, uzimajući u obzir financijsku situaciju potrošača u trenutku potpisa ugovora i svrhu za koju će se tražena sredstva iskoristiti. Ukoliko sve provjere nisu odrađene po proceduri, sud može zatražiti otpis kredita u cijelosti ili djelomično.

Zakon iz 1991. predviđa poticaje za odgovorno kreditiranje u obliku fonda<sup>14</sup> koji se financira uplatama vjerovnika, s razinom plaćanja pojedinih članica koja se određuje omjerom negativnih kreditnih izvješća u središnjem registru kredita podijeljena s brojem pozitivnih izvješća. Fond financira troškove središnje baze podataka o kreditima i podmiruje troškove sudskih postupaka u slučajevima kada zajmoprimac nema dovoljno sredstava za podmirivanje potrebnih plaćanja vjerovnicima. U takvim slučajevima savjetnici o dugu koji zastupaju zajmoprimca mogu se obratiti sudu za isplate iz Fonda.

### **Primjer dobre prakse: Rješavanje dugovanja s kupcima vode u Engleskoj i Walesu**

Odredbe u Engleskoj i Walesu o radu s kućanstvima koja imaju dugove na ime plaćanja vode ispunjavaju mnoge principe odgovornog pristupa upravljanju dugovima. Odredbe su objavljene u smjernice gospodarskog regulatora u industriji, OfWat. Nakon što su prvi put izdane 1992. godine, smjernice se od tada redovno pregledavaju i prilagođavaju nakon formalnih konzultacija.

Smjernice imaju za cilj osigurati ravnotežu između isplativog prikupljanja prihoda „u interesu svih kupaca i da se osjetljivo postupi s onim kupcima koji su se našli u financijskim poteškoćama“ (OfWat, 2007).

---

<sup>14</sup> (orig.) Fonds de Traitement du Surendettement, op. a.



Utvrđeno je pet glavnih širokih načela kojih se vodovodne tvrtke moraju pridržavati, a obuhvaćaju:

- proaktivna rana intervencija kada kupci padnu u kategoriju nenaplativih,
- pružanje odgovarajuće oglašenog raspona frekvencija i metoda plaćanja,
- pružanje jasnih, ali ne prijetećih informacija o mogućim posljedicama neizvršenja obveza,
- uzimanje u obzir individualnih okolnosti kupaca prilikom dogovaranja realnih i održivih aranžmana plaćanja,
- osiguravanje da kupci s kojima se bave nezavisni agenti dobivaju istu razinu usluge i brige kao i oni čiji računi ostaju kod vodovoda.

U okviru svakog od ovih širokih načela smjernice daju pregled trenutne prakse i nekoliko specifičnih „očekivanja“. Ta očekivanja posebno uključuju upotrebu sustava za upravljanje informacijama za identifikaciju kupaca koji mogu biti u poteškoćama i segmentacija kupaca kako bi se prilagodile akcije povrata duga, proaktivno nudeći i prihvaćanje alternativnih i nestandardnih fleksibilnih aranžmana plaćanja radi poticanja plaćanja. Uz to, tvrtke bi trebale prihvatiti svaku realnu ponudu plaćanja od strane kupca ili ovlaštenog financijskog savjetnika.

Smjernice su podržane *Zakonom o vodnoj industriji* iz 1999. godine, koji je proglasio nezakonitim za bilo koju vodovodnu tvrtku na području Engleske i Walesa isključiti opskrbu vodom kućanstva iz razloga neplaćanja, štiteći tako osnovni životni standard. Usklađenost s odredbama industrijskih smjernica i kodeksa pojedinih tvrtki iz sektora u vezi s dugom kućanstva (koju oni moraju imati kao uvjet za licenciranje i koja mora biti odobrena od strane OfWat) prati Vijeće potrošača za vodu.

### **Primjer dobre prakse: Služba za savjetovanje o novcu i proračunu u Irskoj**

Službu za novčano savjetovanje i proračun (MABS<sup>15</sup>) osnovao je 1992. godine Odjel za Socijalna i obiteljska pitanja (DSFA). Do 2007. porastao je na 53 službe koje djeluju na 65 lokacija u Irskoj, a taj broj ureda je zadržan do danas.

---

<sup>15</sup> eng. *Money Advice and Budgeting Service, op.a.*

DSFA ima ukupnu odgovornost za upravljanje Programom, uključujući nadzor projekata, financijsku administraciju, donošenje izvršnih odluka i olakšavanje regionalnog umrežavanja. Godine 2004. osnovana je MABS National Development Limited za potporu i razvoj MABS Službe u Irskoj.

Ključni ciljevi uključuju pružanje neovisnih besplatnih i povjerljivih savjeta o upravljanju novcem i kućnim proračunom ciljnoj skupini kako bi im se olakšalo suočavanje s njihovim neposrednim problemima s dugom i omogućila dugoročna financijska neovisnost, a preventivno omogućavanje ciljnoj skupini razvoj znanja i vještina potrebnih kako bi se izbjeglo zaduživanje ili učinkovito rješavale dužničke situacije koje se pojave.

Ciljna skupina MABS-a su pojedinci ili obitelji, prvenstveno oni s niskim primanjima, kojima je potrebna pomoć u upravljanju financijama kako bi izbjegli upadanje u poteškoće s vjerovnicima. Većina klijenata MABS-a imaju niska primanja (preko 70%), a 54% su korisnici socijalne skrbi. 2006. godine MABS u zadnjih deset godina (2010-2020) servisira prosječno više od 20.000 klijenata godišnje.

MABS je postavljen kao model najbolje prakse na razini EU-a. Korczak (2004) zaključio je da posebno jake strane MABS-a koje bi se mogle prenijeti u druge zemlje EU uključuju njegov „stil usmjeren na ljude“, središnje financiranje i koordinacija, prikupljanje standardnih tromjesečnih statistika, metode procjene, model javnog-privatnog partnerstva (tj. suradnja između profesionalnih i dobrovoljnih organizacija i financijskih institucija), te računovodstveni softver koji službama omogućuje izradu jednokratnih redovnih uplata za raspodjelu među vjerovnicima. Nadalje, za pohvaliti je kombinacija nacionalne koordinacije i lokalne raznolikosti, snažan naglasak na socijalnoj koheziji i kvaliteti ljudskog kontakta. Gotovo tri četvrtine (73%) klijenata MABS-a platilo je ili trenutno otplaćuje dugove, 70% navodi da mogu bolje upravljati svojim novcem, 82% tvrdi da ima veći mir i manji pritisak u upravljanju financijama. Štoviše, 90% dionika, uključujući i vjerovnike, bili su zadovoljni uslugom koju pruža MABS. (Korczak, 2004)

Glavna kritika MABS-a u recenziji je što je tek programom Vlade za 2007-2012 uspostavljena zakonska osnova za funkcioniranje MABS-a. Nadalje, evaluacija MABS-a preporučila je potrebu za strateškim planiranjem na nacionalnoj razini; potrebu za većim fokusom na obrazovanje u zajednici koje sprječava ljude da zapadnu u dugove; i potrebu za fokusiranjem na potrošače s niskim prihodima. Kao odgovor na to, MABS je razvio vlastiti sustav *Obrazovanje u zajednici* koji funkcionira na nacionalnoj razini, ne samo za zadužene, već uključuje i razvoj preventivne uloge. MABS je također razvio novi model pružanja usluga, oni koji imaju određenu razinu financijske pismenost, obrazovni standard i razinu prihoda mogu pristupiti financijskom savjetovanju putem MABS linija za pomoć, dok će oni s manjim kapacitetom dobiti individualno savjetovanje.

### **Primjer dobre prakse: Shema namirenja duga u Francuskoj**

*Shema za podmirivanje duga* uspostavljena je zakonom od 31. prosinca 1989. godine koji je omogućio formiranje Povjerenstva za dug kućanstava. Tajništvo tih povjerenstava osigurava Banque de France 1989. Reformirano je 1995. i ponovno 1998. godine kako bi se prilagodilo onima koji pate od „pasivne“ prezaduženosti i uvelo minimalni zajamčeni dohodak, ekvivalentan RMI (minimalni socijalni prihod) koji isplaćuje država. Shema ima i dobrovoljnu i sudsku fazu.

Zahtjev za namirenje duga podnosi dužnik, a ne vjerovnik, a postupak nadgleda Povjerenstvo za dug kućanstava (za razliku od povjerenika, kako uobičajeno u sličnim rješenjima). Iako je uobičajeno razdoblje plaćanja pet godina, Povjerenstvo ga može produljiti na osam godina u slučajevima poteškoća. Nakon reformi iz 1998. godine, Povjerenstvo može dodatno odgoditi otplate za najviše dvije godine, nakon čega se poduzima nova procjena izvedivosti dogovorenog otplatnog plana. Ako otplatni plan nije realan, Povjerenstvo može preporučiti potpuno ili djelomično otkazivanje dugova (to, međutim, nije stečaj potrošača).

Ako se između dužnika i vjerovnika ne može postići dobrovoljni dogovor, dužnik može zatražiti od Povjerenstva da predloži: plaćanja koja će se rasporediti na petogodišnje razdoblje ili za razdoblje produženo najviše do polovice roka otplate zajma; uplate kojima se prvo podmiruje glavnica; u slučajevima kredita osiguranih nekretninama da se preostali dug smanji na razinu tržišne vrijednosti nekretnine. Ti su prijedlozi savjetodavne prirode i nisu obvezujući ako se ne prosljede sucu.

Ako se ili dužnik ili vjerovnik žale Sudu, sudac je ovlašten istražiti situaciju, provjeriti potraživanja i pozvati vjerovnika na očitovanje. Sudac ima isti raspon ovlasti kao i Povjerenstvo i može promijeniti plan koji je predložilo Povjerenstvo. Dugovi se mogu djelomično otpisati na kraju otplatnog plana.

Nadalje, od 2003. godine moguć je i postupak osobnog stečaja<sup>16</sup> ako je situacija „nepopravljivo kompromitirana“. Ovaj postupak može se otvoriti na inicijativu Povjerenstva, dužnika ili samog suca kad ispituje žalbe. U tom slučaju dug se može u potpunosti otkazati.

Pravosudni postupci mogu biti iznimno birokratski za vjerovnike, tako da je u njihovom interesu da postignu dobrovoljni sporazum.

### **Primjer dobre prakse: Podmirivanje duga u Nizozemskoj**

*Zakon o stečaju potrošača* koji je stupio na snagu 1998. obuhvaća dobrovoljne i sudske postupke za podmirivanje dugova. Zakon je imao tri cilja: pružiti dužnicima priliku za novi početak; potaknuti vjerovnike da postignu dobrovoljne nagodbe i smanjiti broj stečajeva.

Prema odredbama Zakona, dužnici su obvezni pokušati postići dobrovoljne nagodbe prije nego što mogu pristupiti sudu i zatražiti „novi početak“. Dobrovoljnim nagodbama upravlja se lokalno, putem socijalnih agencija na lokalnoj razini i banaka u vlasništvu lokalne uprave (u gotovo svakoj općini postoje određeni savjetnici za dug). Dužnik mora izvršiti dogovorena plaćanja unutar tri godine, a zatim se preostali dug otpisuje. Postoje strogi nadzor ispunjenja nagodbe putem administratora (povjerenika), kojem se prosljeđuje sva korespondencija. Tijekom aranžmana, dužnik ima pravo na 95% iznosa nacionalne pomoći za troškove života. Savjetodavna usluga i edukacija o upravljanju financijama su sastavni dio postupka, a općinske banke mogu nuditi zajmove i bankovne kartice prema potrebi.

Ako vjerovnik i dužnik ne mogu postići nagodbu, mogu se obratiti sudu da nametne pravnu nagodbu duga. Sudac može odbiti zahtjev za pravno namirenje duga ako se ne vjeruje da je učinjen pokušaj plaćanja dugova u dobroj vjeri, ako dužnik vjerojatno neće udovoljiti zahtjevima postupka ili ako dužnik pati od ovisnosti ili psiholoških problema.

---

<sup>16</sup> Procedure de retablissement personnel

Pravna namira duga gotovo je identična dobrovoljnoj nagodbi, osim što se prisilno provodi se poštivanje nagodbe s obje strane. Kao i za sporazumne aranžmane, dužnik je dužan ispuniti ugovoreni plan plaćanja u roku tri godine, što većina dužnika uspijeva (postoji samo 2% neuspjelih nagodbi). Troškovi sudske nagodbe su na teret imovine dužnika, pa vjerovnici posljedično dobivaju manje novca. Dužnik ima obvezu aktivnog traženja posla ukoliko je nezaposlen.

Procjena nizozemskog Ministarstva pravosuđa pokazala je da su ispunjeni prvi i treći cilj Zakona, ali drugi cilj, rast broja dobrovoljnih sporazuma, nije ispunjen.

## Hrvatska praksa

Na hrvatskom tržištu problem prezaduženosti eskalirao je 2018. godine kada je povećanje broja blokiranih građana na više od 325 tisuća s ukupnim dugom od 43 milijarde kuna postalo društveni problem.

U cilju pomoći velikom broju blokiranih građana, osmišljen je sljedeći „paket“ zakona:

- ***Zakon o otpisu dugova fizičkim osobama*** (NN 62/18) koji je stupio na snagu 21. srpnja 2018. godine. Predvidio je otpise glavnice 10.000 kn po osobi koje su građani imali prema središnjoj državi (porezne obveze) i lokalnoj upravi i samoupravi. Otpisano je 1,3 mlrd kn za 150.474 građana, a deblokirano 6.248 građana. Ostale vjerovnike pokušalo se potaknuti na otpis priznavanjem troškova otpisa do 10.000 kn kao porezno priznatog rashoda (bezuspješno).
- „Sukladno odredbi čl. 33. st. 1. novog ***Zakona o provedbi ovrhe na novčanim sredstvima*** (NN 68/18), koji je stupio na snagu 4. kolovoza 2018. godine, automatizmom se prestala provoditi ovrha po osnovama za plaćanje koje su bile evidentirane u Očevidniku redosljeda osnova za plaćanje na teret ovršenika fizičke osobe, a koje se nisu naplatile u cijelosti u roku od 3 godine od datuma primitka u Finu i po kojima nije bilo nikakvih naplata posljednjih šest mjeseci. Po toj se osnovi djelomično ili u cijelosti prestala provoditi ovrha po osnovama za plaćanje za 225.322 ovršenika“ (Fina), a deblokirano ih je 50.695. To je trajna mjera, odnosno ovrhe koje zadovoljavaju propisane kriterije se i dalje „brišu“.

- Jednostavni postupak stečaja potrošača omogućen je sukladno odredbama **Zakona o izmjenama i dopunama Zakona o stečaju potrošača** (NN 36/22 , a njime će Fina „svim ovršenima koji u Očevidniku redosljeda osnova za plaćanje: imaju evidentirane neizvršene osnove za plaćanje u iznosu do 20.000,00 kn (samo glavnica - glavnicom se smatraju i troškovi i uglavničene kamate ako je njihovo prisilno ostvarenje vjerovnik tražio kao glavnu tražbinu) i neprekidno su u blokadi duže od 3 godine dostaviti Poziv da se isti u roku od 15 dana od dana dostave poziva očituju jesu li suglasni da se nad njihovom imovinom provede jednostavni postupak stečaja potrošača“ (Fina), a ako se ne očituju pretpostavlja se da su suglasni). Fina je u prvom valu poslala 124.433 poziva, očitovalo se 39.244 potrošača, od toga suglasno 11.524 potrošača. (Fina, 2022) U ovom slučaju također se radi o trajnoj mjeri te Fina periodično upućuje pozive za jednostavni stečaj građanima koji zadovoljavaju kriterije.

Osim ovog paketa zakona koji se primjenjuje od 2018., od 31.3.2022. stupile su na snagu izmjene i dopune *Zakona o stečaju potrošača*, a najvažnija je da je tzv. "rok kušnje" odnosno razdoblje provjere ponašanja potrošača smanjen s pet na tri godine, u procesu usklađenja s pravnom stečevinom na razini Europske unije.

Usprkos nominalno velikom efektu provedenih mjera (iznos duga preko 365 dana smanjio se sa 41,8 na 17,1 mlrd kuna, a broj dugotrajno blokiranih sa 278.594 na 232.879 građana), objektivno stanje se, osim statistički, nije značajno promijenilo iz sljedećih razloga:

- Sve mjere kreirane su po principu „*one size fits all*“ ne uvažavajući razliku u visini i porijeklu duga pojedinih kategorija dužnika, kao i bez provedene segmentacije dužnika kako se ne bi iste mjere primjenjivale na socijalne kategorije, umirovljenike, nezaposlene, a s druge strane na one dužnike koji su dužni po osnovi jamstava za pravne osobe ili su u kategoriji mlađih dužnika s redovnim primanjima,
- Dugovi isknjiženi s Finine liste temeljem Zakona o provedbi ovrhe na novčanim sredstvima nisu nestali, nego su i dalje vidljivi na izvještajima Fine, a „profesionalni vjerovnici“ prate stanje na Fini te po potrebi pokreću nove ovrhe pa stoga i ne čudi podatak Fine (2022) da je trećina deblokiranih ponovo blokirana,
- Broj i iznos blokada manjih iznosa raste i nakon primjene vladinih mjera,

- Vrijednosna koncentracija problema je kod „mega-dužnika“ kojima su mjere najviše pogodovale: u razredu preko milijun kuna nalazilo se 4.667 dužnika s ukupnim dugom od 21,9 mlrd kn (52% ukupnog iznosa blokiranih računa građana), taj broj se smanjio na 1.598 dužnika s ukupnim dugom od 7 mlrd kn (40% ukupnog iznosa),
- Pada udjel banaka i telekoma kao vjerovnika, a raste udjel države, dobavljača struje i ostalih sektora gdje se nalaze i agencije za otkup potraživanja specijalizirane za upravljanje dugom.

Poseban osvrt zaslužuje kategorija dužnika s kojom se „nitko ne bavi“, prezaduženi građani s redovnim primanjima koji imaju potencijala za izlaz iz blokade „vlastitim snagama“ odnosno kroz reprogram/restrukturiranje ukupnih dugovanja. Takvim dužnicima ove mjere ne samo da nisu pomogle, nego im izmjene zakonske regulative odmažu, zaoštravajući kriterije za određivanje kreditne sposobnosti i uvodeći nered u sustav koji otežava proces reprograma. (Savjeti.hr, 2023)

### **4.3. Proces individualnog financijskog savjetovanja ili savjetovanja o dugu građana i financijska uključenost**

Individualno financijsko savjetovanje odnosno savjetovanje o dugu prepoznato je kao jedan od šest elemenata učinkovitog pristupa prema rješavanju problema prezaduženosti. Budući da su tri elementa preventivna (poboljšavanje vještina i znanja u upravljanju financijama, zaštita potrošača i upravljanje dugom od strane vjerovnika), a dva elementa se odnose na mogućnosti sudskih i vansudskih rješenja, savjetovanje o dugu svakako zaslužuje posebnu pažnju.

Kako bi se ojačalo individualno savjetovanje, putem Agencije za potrošače, zdravlje, poljoprivredu i hranu (Chafea – Consumers, Health, Agriculture and Food Executive Agency), krajem 2019. godine, Europska komisija je raspisala „natječaj za proširenje dostupnosti i povećanje kvalitete usluga savjetovanja o dugu za europska kućanstva“.

Natječaj proizlazi iz više strateških dokumenata, programa, akcijskih planova i dva velika istraživanja (2008 i 2012-2013) kojima je utvrđeno (CHAFEA, 2013):

- Da je sučeljavanje s prezaduženošću kućanstava dugoročni zadatak koji korespondira s osnovnim potrebama kućanstava. Rješavanje problema nije bitno samo sa socijalnog aspekta, nego i ekonomskog. Ono će omogućiti osobama koje su trenutno isključene iz ekonomskog života uslijed prezaduženosti da doprinose rastu na europskoj razini.
- Savjetovanje o dugu („debt advice“) je pomoć koju pružaju neovisni stručnjaci prezaduženim ili potencijalno prezaduženim kućanstvima s ciljem pronalaska najboljeg mogućeg načina izlaza iz situacije prezaduženosti. Ono može uključivati pružanje informacija, planiranje i uravnoteživanje budžeta, pomoć u procesu zaključivanja nagodbi s vjerovnicima, pregovore s kreditorima i upravljanje računima.

Osim toga, zaključak je da individualno (i proaktivno) savjetovanje o dugu predstavlja jedan od najučinkovitijih načina za adresiranje problema prezaduženosti. Savjetovanje je primarno fokusirano na dužnika odnosno mogućnost otplate duga na način koji im omogućava dostojanstven život, ali je i u interesu vjerovnika kojima osigurava da će se dug otplatiti u realnom roku i iznosu.“ (CHAFEA, 2023)

Tri zadatka koja u ime CHAFEA provode VVA i CEPS kao organizacije koje su pobijedile na natječaju su:

- kvantitativna analiza resursa potrebnih savjetnicima o dugu, uključujući i *cost-benefit* analizu utjecaja savjetovanja na prezadužena kućanstva,
- organizacija dva centralna događanja u cilju razmjene najboljih praksi između savjetnika,
- organizacija i implementacija treninga i ostalih aktivnosti jačanja kapaciteta u državama u kojima ne postoji odgovarajuća usluga savjetovanja o dugu (odabrano je 6 država članica u kojima je savjetovanje o dugu samo djelomično dostupno: Grčka, Mađarska, Italija, Poljska, Rumunjska i Španjolska).

Sadašnja situacija je da je pružanje savjetodavnih usluga prezaduženim građanima ili kućanstvima relativno uobičajena u EU, međutim razvijenost i opseg usluge je vrlo raznoliko i na različitim stupnjevima razvoja. Zaključak je da je usluga razvijenija u, uvjetno rečeno, „zapadnim“ državama, koje su se ranije našle u situaciji da je razvoj financijskog tržišta i, posebno, potrošačkog kreditiranja, doveo do problematike prezaduženosti.



U „istočnim“ državama ili državama „nove Europe“ je usluga uglavnom na niskom stupnju razvoja ili ne postoji.

U većini država savjetovanje o dugu je element unutar drugih mjera za suzbijanje prezaduženosti, npr. u Njemačkoj i Nizozemskoj ono prethodi procesu sudske nagodbe. U drugim državama ono je povezano sa sudskim procesom ili njegov sastavni dio. (Niemi-Kiesilainen i Henrikson, 2005)

Neke od zemalja u kojima savjetovanje o dugu nije uspostavljeno ili u početnom stadiju razvoja su Grčka, Litva, Bugarska, Španjolska i Poljska. U mnogim državama savjetovanje o dugu provode državne organizacije, organizacije lokalne uprave ili organizacije civilnog društva u kombinaciji. (Niemi-Kiesilainen i Henrikson, 2005)

U nordijskim zemljama (Finska, Švedska i Norveška) državne i općinske vlasti su glavni provoditelji savjetovanja o dugu i imaju zakonsku obvezu osigurati prezaduženim građanima pristup savjetovanju o dugu.

U većini ostalih država savjetovanje o dugu provode gradovi i općine i organizacije civilnog društva. Lokalna uprava često uslugu pruža putem organizacija koje pružaju i ostale socijalne usluge (Francuska, Velika Britanija, Njemačka). U Nizozemskoj banke u vlasništvu lokalnih jedinica imaju ključnu ulogu, u Portugalu i Poljskoj udruge za zaštitu potrošača, u Njemačkoj savjetovališta. U Irskoj je državna organizacija *Money Advice and Budgeting Service* glavni pružatelj savjetodavnih usluga, a u Italiji savjetovališta na lokalnoj razini organiziraju dobrotvorne organizacije poput Caritasa.

U Finskoj i Velikoj Britaniji savjetovanje o dugu (besplatno) pružaju i neke organizacije u privatnom sektoru, a npr. u Velikoj Britaniji postoje tvrtke koje, uz odgovarajuće odobrenje za rad, savjetovanje o dugu provode na komercijalnim osnovama, naplaćujući uslugu od potrošača u cilju zaključivanja nagodbi, sporazuma i otplatnih planova s vjerovnicima. (Whyley i Collard, 1999)

Uobičajeno je da financiranje savjetovanja u potpunosti ili djelomično snosi država, u formi bespovratnih sredstava, naknade za obavljene usluge ili povrata troškova. Dobrotvorne organizacije ili zaklade mogu snositi dio troškova (npr. u Velikoj Britaniji).

U drugom modelu financiranja, kreditori daju financijsku kontribuciju koja je povezana s naplatom dijela duga po provedenom savjetovanju i zaključenim nagodbama.

Nažalost, financiranje je u većini država nedovoljno, uslugu provodi premali broj savjetnika pa je njihov obim posla prevelik, zemljopisna pokrivenost nedovoljna i događaju se liste čekanja na uslugu od nekoliko mjeseci.

## **Regulacija i standardi**

U proces savjetovanja o dugu uključeno je mnogo aktera, od socijalnih radnika (Francuska, Belgija), financijskih savjetnika (Velika Britanija, Švedska), zaposlenika u bankama (Nizozemska, Francuska) i odvjetnika (Belgija). Savjetnici koji sudjeluju u procesu mogu svoj posao obavljati volonterski ili uz naknadu. Kako bi se garantirala određena kvaliteta usluge, nužno je ustrojiti sustav regulacije, licenciranja i standardiziranja kvalitete usluge.

Ranija istraživanja (Reifner, 2007) pokazuju da je regulacija savjetovanja u dugu uobičajena u državama u kojima postoji sustav sudskih nagodbi. U nekim državama (Austrija, Belgija, Njemačka, Luksemburg, Velika Britanija), organizacije i pojedinci koje provode savjetovanje o dugu moraju biti licencirani ili odobreni od strane regulatora. Aktivnosti koje su dozvoljene ili nisu dozvoljene u procesu također mogu biti predmet licenciranja ili definirane u zakonskom okviru,

Sukladno tome, važno je da savjetnici (volonteri ili profesionalci) imaju određenu razinu edukacije, znanja i vještina kroz sustav certificiranja ili akreditacije (npr. Austrija izdaje certifikat za savjetnike). Također, pitanje je do koje razine savjetovanje o dugu može riješiti problem pa je prepoznato da je za složenije slučajeve osigurana podrška stručnjaka za pojedina područja (npr. u Belgiji i Velikoj Britaniji financijski savjetnik može zatražiti pomoć stručnjaka iz područja prava).

Vjerojatno najefikasniji način koordinacije aktivnosti je krovna organizacija za savjetovanje o dugu (*ASB Schuldenberatung* u Austriji ili *Money Advice Trust* u Velikoj Britaniji) ili agencija na razini države (*Swedish Consumer Agency*). Takve organizacije mogu odigrati ključnu ulogu u predstavljanju interesa pružatelja usluga savjetovanja o dugu i njihovih korisnika na strateškoj i političkoj razini.

## Aktivnosti

Aktivnosti koje provode savjetovališta o dugu također se razlikuju od države do države. Uobičajene aktivnosti su analiza prihoda i obveza kućanstva, mogućnosti povećanja prihoda i savjetovanje o upravljanju kućnim budžetom. Savjetovanje o vansudskim i sudskim mogućnostima nagodbe se podrazumijeva u državama u kojima postoji takav pravni okvir. Alternativa je da savjetnici pomažu potrošačima u pregovorima s kreditorima ili vjerovnicima oko dobrovoljnih modaliteta otplate duga koji uključuju refinanciranje, instrumente olakšanja otplate, nagodbe i sporazume o otplati duga.

Manje uobičajene aktivnosti uključuju realizaciju konsolidacijskih kredita ili kredita za reprogram (npr. *Points Passarelle* koju je osnovala banka *Credit Agricole* u Francuskoj), dok u Finskoj postoji garancijska shema za konsolidacijske kredite kad instrumenti osiguranja nisu zadovoljavajući za banke.

Postoje indikacije da tradicionalni „socijalni“ aspekti savjetovanja o dugu, kao što je psihološka pomoć potrošačima ili adresiranje socijalnih problema povezanih s prezaduženošću padaju u drugi plan, a da je fokus savjetnika na konkretnim rješenjima, bilo pravnim bilo u smjeru dogovora s vjerovnicima. (Niemi-Kiesilainen i Henrikson, 2005)

Može se tvrditi da je obrazovanje i rehabilitacija potrošača, kako bi se spriječile daljnje financijske poteškoće implicitno u procesu savjetovanja o dugu - na primjer, putem pružanje pomoći i savjeta oko kućnog proračuna. Međutim, u malom broju država savjetnici za dugove izričito provode obrazovne aktivnosti. U Finskoj i Švedskoj, zakonodavstvo pokriva i pružanje ekonomskog savjetovanja (npr. planiranje kućnog proračuna) i savjetovanja o dugu. Istraživanja, međutim, ukazuju na to da je vrlo malo klijenata kojima savjetodavne službe pružaju i ekonomsko savjetovanje. Ono što se u većini država pokazuje kao manjkavo ili nedostatno je sustavni nadzor rehabilitacije klijenata nakon savjetovanja kako bi se osiguralo da se pridržavaju dogovorenog plana otplate.

Ostali naponi koji bi mogli spriječiti buduću prezaduženost zalaganje uključuju pružanje socijalnih zajmova. U nekim slučajevima te zajmove daju iste organizacije koje nude savjetovanje o dugu (banke u vlasništvu lokalnih uprava u Nizozemskoj i regionalne banke u Francuskoj, putem organizacije *Points Passarelle*).

U Irskoj djeluje *Money Advice and Budgeting Service* u partnerstvu s kreditnim unijama (Iraska ima tradiciju zadružnog organiziranja te je gotovo 90% populacije učlanjeno u lokalne kreditne unije) kako bi potrošačima s niskim prihodima omogućili pristup zajmovima (uz pomoć garancijske sheme) i uslugama potrebnim za plaćanje računa. (MABS, 2023)

#### 4.4. Ciljevi i uloga dužnika u rješavanju problema prezaduženosti

Ulogu dužnika može se podijeliti na *ex ante* i *ex post*. *Ex ante*<sup>17</sup> se mogu primijeniti preventivne mjere koje sprječavaju prekomjerno zaduživanje i pripadaju u domenu financijske pismenosti koja je već obrađena u prethodnim poglavljima.

*Ex post*<sup>18</sup> mjere odnose se na dužnike koji su već u situaciji prezaduženosti i podrazumijevaju aktivno traženje rješenja situacije. Prezaduženost je neugodna situacija, no s druge strane odgađanje aktivnosti za pronalaženje rješenja ne ublažuje problem.. Pritom, ne postoje opći „recepti“ jer je slučaj do slučaja specifičan, ali postoje određena pravila koja treba primijeniti. Savjeti za građane suočene sa situacijom prezaduženosti svode se na upravljanje osobnim financijama odnosno upravljanje kućnim budžetom. Prvo što je potrebno pri suočavanju s prezaduženošću je priznati problem. Svaka prezaduženost je različita i zahtijeva individualni pristup, ali koraci i faze koje se događaju prilikom ulaska u prezaduženost u osnovnim značajkama se ne razlikuju.

---

<sup>17</sup> (lat) prije događaja, op.a.

<sup>18</sup> (lat) poslije događaja, naknadno, op.a.

Slika 5: Faze ulaska u prezaduženost



Izvor: Samostalna izrada autora

Nakon vanjskog poremećaja koji je okidač ulaska u prezaduženost, prvo se događa pozitivna reakcija i pokušaj rješavanja problema. Nakon neuspjeha koji se u većini slučajeva događa nakon nekog vremena, slijedi faza traženja krivca za vlastitu situaciju, a nakon toga ulazak u apatično stanje mirenja sa životom u prezaduženosti.

Stoga je najvažniji korak koji dužnik mora napraviti priznanje problema i prestanak traženja krivca. Nakon tog koraka moguće je krenuti prema analizi financijske situacije, zapisivanju potrošnje, određivanju prioriteta dugova, planiranju prihoda i rashoda i pokušaju otplaćivanja duga ubrzanom dinamikom. Savjeti koji se odnose na prezaduženu osobu ne razlikuju se od općenitih savjeta kako učinkovito upravljati kućnim budžetom što je područje koje je u literaturi temeljito obrađeno i lako dostupno i iz izvora na internetu.

Kako ističe Bejaković (2016), prezadužene osobe suočavaju se s različitim psihičkim problemima. Često se osjećaju izolirano, pate od depresije i općeg narušavanja psihičkog zdravlja. Prezadužene osobe najčešće ne znaju koga bi pitali, i što bi točno pitali za savjet i pomoć jer nisu informirani (Bejaković, 2016). Obrazovanje i informiranje, te aktivan stav u rješavanju prezaduženosti najvažniji su čimbenici koje valja što ranije poduzeti kako bi se ovladalo znanjima i sposobnostima upravljanja osobnim financijama.

Svijest o problemu ključni je korak da se ne bi odgađao početak rješavanja. Izlazak iz problema može se svesti na sedam bitnih koraka (Bejaković, 2016):

- Priznanje da se dugovi ne mogu redovito vraćati,
- Procjena trenutne financijske situacije,
- Stvaranje prioriteta dugova,
- Izrada ostvarivog plana mjesečnih rashoda,
- Izbjegavanje novih zaduženja,
- Razgovor s vjerovnicima,
- Traženje pomoći stručnjaka.

Pokretanjem radnji koje stoje iza ovih koraka, dužnik se može suočiti s problemom i proaktivno krenuti prema rješenju problema, a ako ga nije moguće riješiti u cijelosti, sigurno ga je moguće umanjiti ili ga barem sagledati na realan način.

#### **4.5. Ciljevi i uloga vjerovnika u rješavanju problema prezaduženih građana**

Savjetovanje o dugu je proces koji ima značajnu ulogu kao jedno od najučinkovitijih rješenja problema prezaduženosti kućanstava. Proces je jednako važan za dužnike i vjerovnike. Njegova važnost za vjerovnike ogleda se u mogućnosti naplate duga u realnom iznosu i roku, bez nepotrebnih troškova prisilne naplate i pravnog postupka.

Cilj svakog vjerovnika je naplatiti što veći iznos duga u što kraćem roku, međutim u obzir treba uzeti i mogućnost naplate od dužnika, specifičnosti sustava prisilne naplate i pravni sustav koji u pojedinim državama omogućuje institut osobnog stečaja koji vjerovnike dovodi u opasnost otpisa duga u cijelosti.

Iskustva s hrvatskog tržišta upravljanja dugom pokazuju da su banke i agencije za otkup potraživanja sklone otpisima dijela dugovanja ukoliko dužnik ponudi jednokratno podmirenje. Postotak otpisa ovisi o starosti duga, povijesti naplate, sadašnjoj poziciji u redoslijedu naplate, strukturi duga itd. Proces savjetovanja o dugu za vjerovnika je vrlo bitan iz razloga što svaki vjerovnik brine samo o naplati svog duga, a ne sagledava poziciju dužnika cjelovito. Uloga neovisnog savjetnika je da realno sagleda situaciju dužnika i ponudi rješenja, a vjerovnika uz argumentiranu ponudu da pristane na odgovarajući otpis za jednokratno podmirenje ili neki drugi modalitet otplate ovisno o mogućnostima dužnika.

## 5. EMPIRIJSKO ISTRAŽIVANJE

Specifičnosti hrvatskog tržišta duga koje treba uzeti u obzir prilikom interpretacije rezultata istraživanja i odabira metodologije za provođenje empirijskog istraživanja su nepostojanje odgovarajuće metrike za definiranje fenomena prezaduženosti, kao ni statističkih podataka koji se mogu koristiti. Segment koji se statistički obrađuje su blokirani građani odnosno građani s blokiranim transakcijskim računima koje statistički prati FINA, međutim to može zavarati budući da su blokirani samo podskup ukupnog broja prezaduženih i radi se o vrlo heterogenoj skupini koju je teško obraditi u istraživanju na odgovarajući način bez velikog broja anketiranih.

Iz tog razloga odabran je uzorak za istraživanje u kojem su isključivo građani koji imaju ili su imali blokirane račune, ali ujedno raspolažu i s redovnim primanjima u vidu plaće ili mirovine, dakle isključena je kategorija građana bez primanja ili s niskim primanjima (socijalne naknade i sl.) i građani starije životne dobi u mirovini. Na taj način moglo se konkretnije pristupiti istraživanju i staviti naglasak na uzroke i posljedice prezaduženosti, kao i njihov utjecaj na životnu situaciju u cjelini.

Istraživanje je podijeljeno na pet osnovnih cjelina:

- Osnovne informacije
- Prihodi
- Kućanstvo
- Stanovanje
- Potrošačke navike

U prvoj cjelini osim osnovnih osobnih i demografskih podataka obrađuju se i razlozi prezaduženosti. U drugoj cjelini su odgovori na pitanja o visini prihoda i vrsti zaposlenja. U trećoj cjelini definiraju se osnovne karakteristike kućanstva, dok se u četvrtoj cjelini detaljnije opisuje nekretnina u kojoj je kućanstvo. Peta cjelina detaljnije obrađuje potrošačke navike ispitanika, kao i način utjecaja prezaduženosti na te navike.

## 5.1. Uzorak i postavke istraživanja

U nastavku je anketni upitnik koji je korišten u istraživanju:

RB	Pitanje	Opis/Vrsta odgovora
1.	<b>Osnovne informacije</b>	<i>U ovoj cjelini obrađuju se osnovne informacije o ispitaniku, demografski podaci i razlozi prezaduženosti.</i>
1.1.	Godine starosti <ul style="list-style-type: none"> <li>- 18 do 30 godina</li> <li>- 31 do 40 godina</li> <li>- 41 do 50 godina</li> <li>- 51 do 60 godina</li> <li>- 61 i više godina</li> </ul>	Odabir – jedan odgovor
1.2.	Spol <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ženski</li> <li>- Muški</li> </ul>	Odabir – jedan odgovor
1.3.	Stručna sprema <ul style="list-style-type: none"> <li>- Osnovna škola</li> <li>- Srednja škola, KV</li> <li>- VŠS, VKV</li> <li>- VSS, bakalaureat</li> <li>- Magisterij</li> <li>- Doktorat</li> </ul>	Odabir – jedan odgovor
1.4.	Bračni status <ul style="list-style-type: none"> <li>- Udana/oženjen</li> <li>- Izvanbračna zajednica</li> <li>- Rastavljen, -a</li> <li>- Neudana/neoženjen</li> <li>- Udovac,-ica</li> </ul>	Odabir – jedan odgovor
1.5.	Broj uzdržavanih članova obitelji <ul style="list-style-type: none"> <li>- 0</li> <li>- 1-2</li> <li>- 3 i više</li> </ul>	Odabir – jedan odgovor
1.6.	Osim vas, u obitelji je zaposleno još koliko članova? <ul style="list-style-type: none"> <li>- 0</li> <li>- 1</li> <li>- 2</li> <li>- 3 i više</li> </ul>	Odabir – jedan odgovor
1.7.	Ukupan iznos dugovanja <ul style="list-style-type: none"> <li>- &lt;10.000 kn</li> </ul>	Odabir – jedan odgovor



	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 10.001-50.000 kn</li> <li>- 50.001-100.000 kn</li> <li>- 100.001-150.000 kn</li> <li>- 150.001-200.000 kn</li> <li>- 200.001-300.000 kn</li> <li>- 300.000 kn i više</li> </ul>	
1.10.	<p>Razlog prezaduženosti</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- gubitak posla/pad primanja</li> <li>- dugotrajno bolovanje</li> <li>- bolest/smrt u obitelji</li> <li>- razvod braka</li> <li>- sudužništvo/jamstvo</li> <li>- kredit</li> <li>- osobno jamstvo za poduzeće</li> <li>- odlazak u inozemstvo</li> <li>- nešto drugo</li> </ul>	Odabir – moguće više odgovora
1.11.	Dodatne napomene uz razlog prezaduženosti	Tekst
<b>2.</b>	<b>Zaposlenje</b>	<i>U ovoj cjelini obrađuje se podaci o zaposlenju ispitanika – radnom stažu, poslodavcu, vrsti zaposlenja, visini redovnih/dodatnih prihoda.</i>
2.1.	<p>Ukupan radni staž</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 0-3 godine</li> <li>- 4-9 godina</li> <li>- 10-15 godina</li> <li>- 16-20 godina</li> <li>- 21-25 godina</li> <li>- 26 i više godina</li> </ul>	Odabir – jedan odgovor
2.2.	<p>Radni staž kod trenutnog poslodavca</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 0-3 godine</li> <li>- 4-9 godina</li> <li>- 10-15 godina</li> <li>- 16-20 godina</li> <li>- 21-25 godina</li> <li>- 26 i više godina</li> </ul>	Odabir – jedan odgovor
2.3.	<p>Vrsta zaposlenja</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- državna uprava/javno poduzeće</li> <li>- privatno poduzeće &lt;10 zaposlenih</li> <li>- privatno poduzeće 10-50 zaposlenih</li> <li>- privatno poduzeće 50-250 zaposlenih</li> <li>- privatno poduzeće &gt;250 zaposlenih</li> <li>- obrt</li> <li>- nezaposlen/-a</li> <li>- mirovina</li> <li>- ostalo</li> </ul>	Odabir – jedan odgovor

2.4.	Vrsta zaposlenja <ul style="list-style-type: none"> <li>- određeno</li> <li>- neodređeno</li> <li>- povremeno</li> <li>- sezonski</li> <li>- nezaposlen</li> </ul>	Odabir – jedan odgovor
2.5.	Visina Vaših mjesečnih primanja <ul style="list-style-type: none"> <li>- &lt;5.000 kn</li> <li>- 5.001-7.500 kn</li> <li>- 7.501-10.000 kn</li> <li>- 10.001-15.000</li> <li>- 15.001 kn i više</li> </ul>	Odabir – jedan odgovor
2.6.	Visina mjesečnih primanja svih ostalih članova obitelji (isključujući Vas) <ul style="list-style-type: none"> <li>- &lt;5.000 kn</li> <li>- 5.001-7.500 kn</li> <li>- 7.501-10.000 kn</li> <li>- 10.001-15.000</li> <li>- 15.001 kn i više</li> </ul>	Odabir – jedan odgovor
2.7.	Dodatni prihod <ul style="list-style-type: none"> <li>- Da</li> <li>- Ne</li> </ul>	Odabir – jedan odgovor
<b>3.</b>	<b>Stanovanje</b>	<i>U ovoj cjelini obrađuje se podaci o stanovanju i nekretnini ispitanika.</i>
3.1.	Podaci o nekretnini <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vlastita kuća</li> <li>- Vlastiti stan</li> <li>- Kod roditelja</li> <li>- Podstanar</li> <li>- Stanarsko pravo/gradski stan</li> <li>- Ostalo</li> </ul>	Odabir – jedan odgovor
3.2.	Nekretnina u vlasništvu (opis, lokacija, m2)	Tekst
3.3.	Hipoteka na nekretnini <ul style="list-style-type: none"> <li>- Da</li> <li>- Ne</li> </ul>	Odabir – jedan odgovor
<b>5.</b>	<b>Potrošačke navike</b>	<i>U ovoj cjelini obrađuju se potrošačke navike ispitanika i njihov utjecaj na razne aspekte života.</i>
5.1.	Za koju namjenu ste podizali kredite koji su aktivni ili otkazani (moguće više odgovora)? <ul style="list-style-type: none"> <li>- Stanovanje</li> </ul>	Odabir – moguće više odgovora

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vozilo</li> <li>- Putovanja</li> <li>- Školovanje</li> <li>- Potrošnju</li> <li>- Zdravstvenu skrb</li> <li>- Refinanciranje postojećih dugovanja</li> <li>- Nešto drugo</li> </ul>	
5.2.	<p>Da li je prezaduženost utjecala na vaše obiteljske odnose?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Da, u potpunosti pozitivno</li> <li>- Da, djelomično pozitivno</li> <li>- Da, djelomično negativno</li> <li>- Da, u potpunosti negativno</li> <li>- Ne, nije utjecala uopće (odnosi su ostali isti)</li> </ul>	Odabir – jedan odgovor
5.3.	Dodatno pojašnjenje odgovora na prethodno pitanje	Tekst
5.4.	<p>Da li je prezaduženost negativno utjecala na vaše zdravstveno stanje ili zdravstveno stanje vaših članova obitelji?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Negativno je utjecala na sve u obitelji</li> <li>- Negativno je utjecala samo na mene</li> <li>- Ne, prezaduženost nije utjecala na moje zdravlje i zdravlje članova moje obitelji</li> </ul>	Odabir – jedan odgovor
5.5.	Dodatno pojašnjenje odgovora na prethodno pitanje	Tekst
5.6.	<p>Da li je prezaduženost utjecala na Vašu kvalitetu života i kvalitetu života vaše obitelji?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ne, zadržali smo istu kvalitetu života</li> <li>- Da, morali smo djelomično smanjiti rashodovnu stranu kućnog proračuna</li> <li>- Da, morali smo značajno smanjiti rashodovnu stranu kućnog proračuna</li> </ul>	Odabir – jedan odgovor
5.7.	<p>Uslijed prezaduženosti smanjili smo sljedeće troškovne stavke:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nismo smanjili troškove</li> <li>- Smanjili smo troškove energenata (struja, plin,...)</li> <li>- Smanjili smo područje druge potrošnje (vožnja automobilom ili taxijem; nabava nove elektroničke opreme – računala, mobiteli; izlasci u kino, kazališta, restorane,...)</li> <li>- Smanjili smo izdatke za odjeću i obuću</li> <li>- Smanjili smo izdatke za hranu i osnovne životne potrepštine</li> </ul>	Odabir – moguće više odgovora

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Smanjili smo izdatke za putovanja/godišnje odmore</li> <li>- Smanjili smo izdatke za luksuzne proizvode</li> </ul>	
5.8.	<p>Da li ste u situaciji prezaduženosti pokušali povećati prihode - dodatni posao, honorarni rad, prekovremeni rad, rad vikendom?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Da, radili smo svi ili skoro svi u obitelji</li> <li>- Da, radio/-la sam ja, ali ne i drugi članovi obitelji</li> <li>- Da, pokušali smo povećati prihode, ali nismo uspjeli</li> <li>- Nismo pokušali povećati prihode</li> </ul>	Odabir – jedan odgovor
5.9.	<p>Na koji način ste vi i članovi vaše obitelji pokušali povećati prihode?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Našli smo dodatne poslove „na crno“</li> <li>- Našli smo dodatne honorarne poslove</li> <li>- Radio sam/radili smo prekovremeno na sadašnjem poslu</li> <li>- Radio sam/radili smo vikendima i slobodnim danima</li> <li>- Posudili smo novac od prijatelja/poznanika</li> <li>- Nismo pokušali povećati prihode</li> </ul>	Odabir – moguće više odgovora
5.10.	<p>Dodatnim prihodima povećali smo ukupne prihode kućanstva za:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 100% i više</li> <li>- 51-99%</li> <li>- 26-50%</li> <li>- Do 25%</li> <li>- Nismo imali dodatne prihode</li> </ul>	Odabir – jedan odgovor

## 5.2. Metodološki okvir istraživanja

Istraživanje je provedeno na uzorku od 124 građana, ispunjavanjem ankete na *Google* platformi dostupne na sljedećoj mrežnoj adresi:

<https://docs.google.com/forms/d/1RFPTz8zSRsZhcudqswgcAzu4NkOd8zpLyZIIIfPoVxRQ/edit>.

Istraživanje je provedeno pod nazivom „Priroda i uzroci prezaduženosti građana“ u dva navrata, u kolovozu 2021. godine i u lipnju 2022. godine.

Baza na kojoj je provedeno istraživanje su klijenti BE-ON SAVJETOVANJA d.o.o., društva za kreditno posredovanje i financijsko savjetovanje, specijaliziranog za upravljanje izlaskom iz duga odnosno restrukturiranje blokiranih i prezaduženih građana. Uzorak je reprezentativan obzirom da se radi o građanima koji su prošli kroz proces restrukturiranja, dakle imaju redovna primanja i mogućnost za izlazak iz prezaduženosti uz odgovarajuće vođenje kroz proces. Kategorije građana koje pripadaju u domenu socijale, visoke životne dobi, u problemima isključivo uslijed neodgovornog zaduživanja ili zloupotrebe financijskog sustava i sl. nisu analizirane.

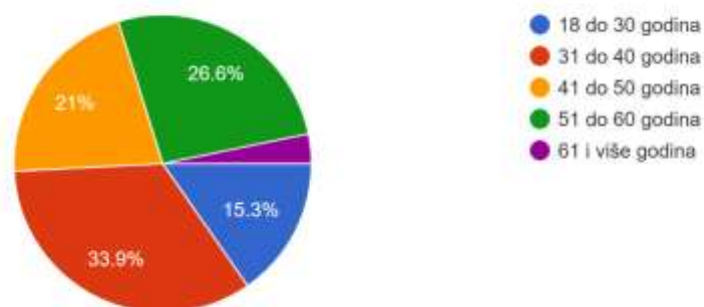
Nakon provedene ankete odnosno ispunjavanja upitnika od strane građana, podaci su izvezeni u .csv formatu kako bi se s tabličnim kalkulatorom moglo pristupiti analizi i interpretaciji rezultata.

### 5.3. Rezultati istraživanja

Početna pitanja na upitniku ispitala su karakteristike ispitanika s obzirom na dob, spol, stručnu spremu, obiteljski status, iznos dugovanja i razloge prezaduženosti.

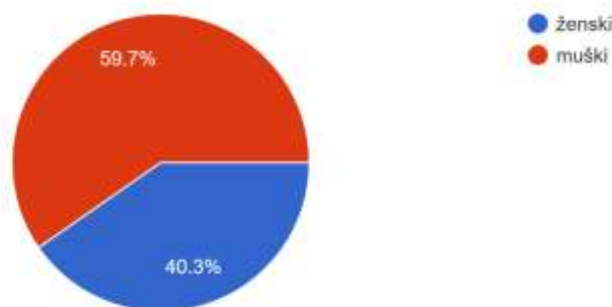
#### Osnovne informacije

Godine starosti  
124 responses



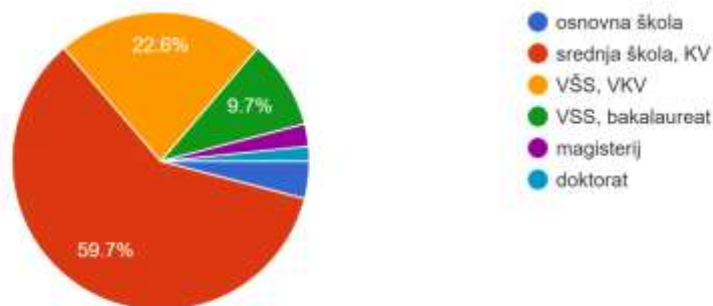
Većina ispitanika je u srednjoj životnoj dobi. Rezultat je razumljiv zbog uzorka ispitanika gdje se većinom radi o radno sposobnom stanovništvu ili o mlađim umirovljenicima.

Spol  
124 responses



U rezultatima prevladava muški spol ispitanika i to značajno, gotovo 60% ispitanika je muškog spola. Dva su razloga za to: prvi je da su dosadašnja istraživanja na europskoj razini pokazala da žene imaju savjesniji odnos prema novcu i samim time rjeđe im se događa prezaduženost. Drugi razlog je da često treba gledati kućanstvo u cjelini, jer u pojedinim slučajevima suprug može biti nositelj kredita i samim time prva meta prisilne naplate i nositelj procesa restrukturiranja u kojem se rješavaju dugovi cijelog kućanstva.

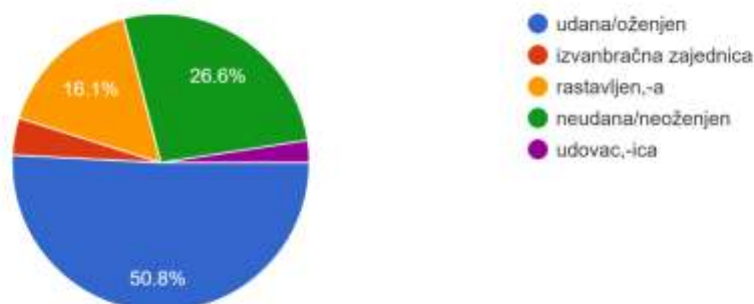
Stručna sprema  
124 responses



Većina ispitanika ima srednju stručnu spremu, a značajan je i udio više stručne spreme. Zaključak je da građani više razine obrazovanja imaju u prosjeku viša primanja, a samim time i veći manevarski prostor da izbjegnu prezaduženost.

### Bračni status

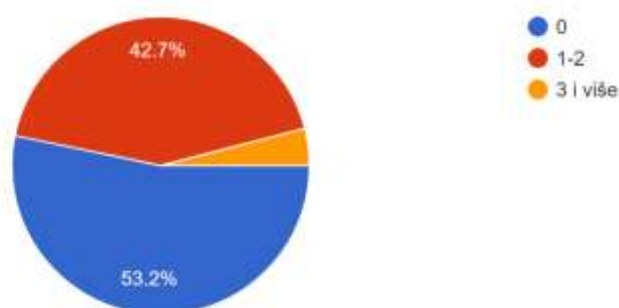
124 responses



Prevladavaju ispitanici u braku. Kod rastavljenih je čest slučaj da je upravo rastava okidač za ulazak u prezaduženost. Kod ispitanika u braku je primijećen fenomen da bračni partner ne mora biti upoznat s financijskom situacijom ispitanika.

### Broj uzdržavanih članova obitelji

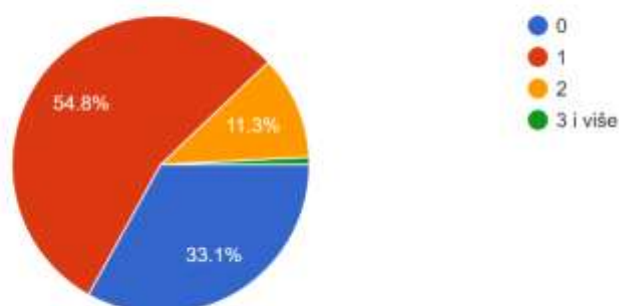
124 responses



Pomalo neočekivano, više uzdržavanih članova nije indikator prezaduženosti. Rijetke su situacije s više od 2 uzdržavana člana, a najčešći je odgovor da nema uzdržavanih članova. To ujedno i govori da ni više članova kućanstva s redovnim prihodima nisu garancija da se prezaduženost neće dogoditi.

Osim vas, u obitelji je zaposleno još koliko članova?

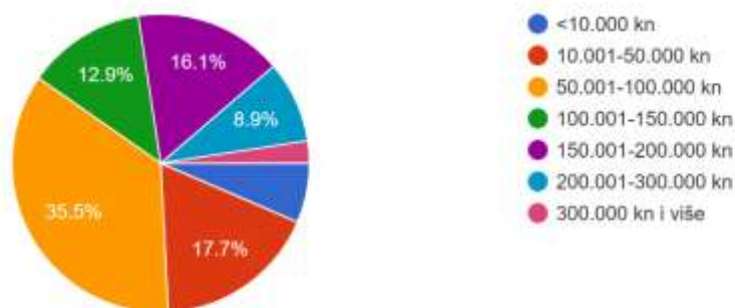
124 responses



Kao i kod prethodnog pitanja, više zaposlenih članova kućanstva nisu garancija protiv prezaduženosti. Međutim, korelacija je takva da ako su članovi kućanstva djeca koja su odrasla i imaju vlastite prihode, to smanjuje pritisak na kućni budžet i povećava vjerojatnost za izlazak iz prezaduženosti.

Ukupan iznos dugovanja

124 responses

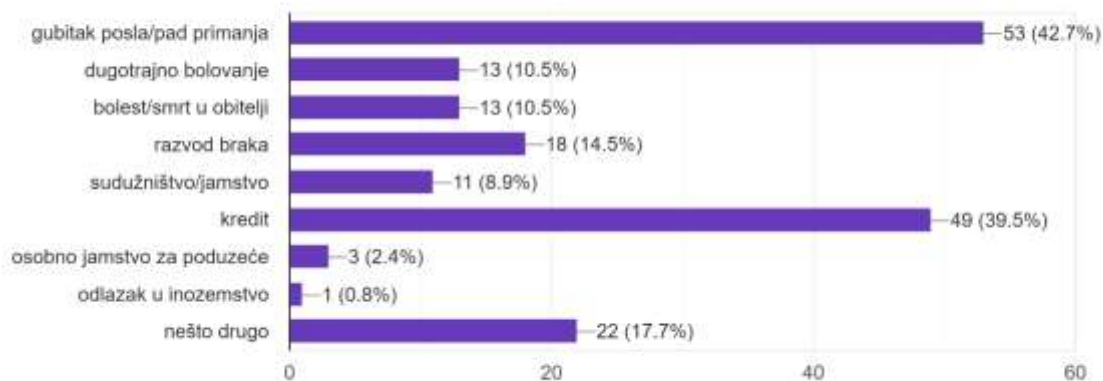


Ukupan iznos dugovanja je u korelaciji s visinom prihoda. Drugim riječima, okvirno pravilo je da je svatko (pre)zadužen do razine svoje kreditne sposobnosti. Naravno, i od ovog pravila postoje iznimke, a one se uglavnom pojavljuju kada je uzrok prezaduženosti obveza osigurana nekretninom tj. kredit duge ročnosti i većeg iznosa. Druga iznimka pojavljuje se kad je prezaduženost dugotrajna, 10 godina i više, i tada troškovi i zatezna kamata premašuju glavnice pa je ukupan iznos duga nerazmjerno visok.



### Razlog prezaduženosti (moguće više odgovora)

124 responses



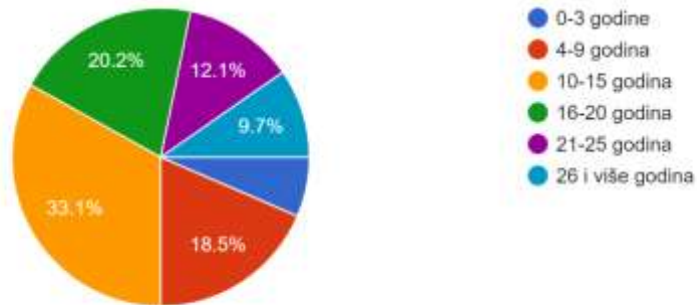
Odgovor na pitanje razloga prezaduženosti je najvažniji za razumijevanje samog fenomena. Najčešći uzrok je gubitak posla ili pad primanja, najčešće u kombinaciji s nekim od drugih uzroka. Kombinacija gubitak posla/pad primanja i kredit se najviše pojavljuje. Druga najčešća kombinacija razloga je gubitak posla/pad primanja i sudužništvo/jamstvo u kreditnoj obvezi. Zdravstveno stanje, ispitanika ili u užoj obitelji, je također čest uzrok prezaduženosti kao i razvod braka.

Pod „nešto drugo“ prevladavaju razlozi vezani uz neodgovorno zaduživanje (nenamjenski kredit, usluge teleoperatera), a ispitanici navode i mladost odnosno nedovoljnu financijsku pismenost kao uzrok.

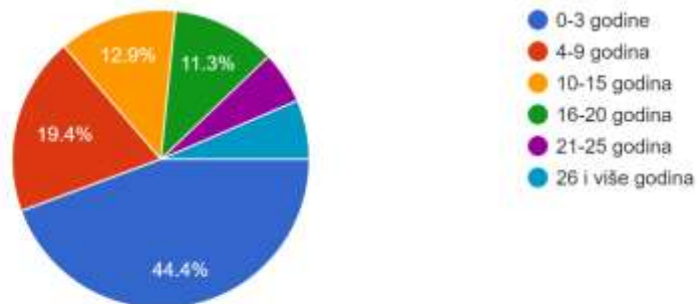
Druga cjelina upitnika obrađuje podatke ispitanika koji se odnose na radni staž, status zaposlenja, visinu primanja kućanstva u cjelini i dodatne prihode.

## Zaposlenje

Ukupni radni staž  
124 responses



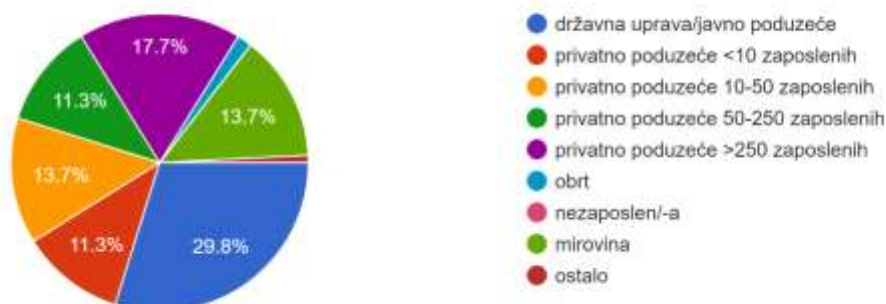
Radni staž kod trenutnog poslodavca  
124 responses



Ukupan radni staž i radni staž kod trenutnog poslodavca nisu karakteristike koje značajnije utječu na pojavu prezaduženosti. Vanjski poremećaji koji utječu na prezaduženost mogu se pojaviti u svakom trenutku, u bilo kojoj fazi radnog vijeka.

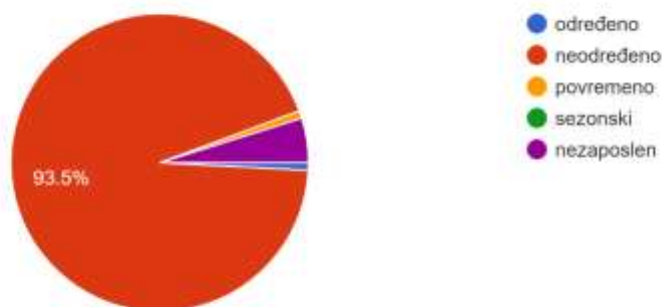
### Vrsta zaposlenja

124 responses



### Vrsta zaposlenja

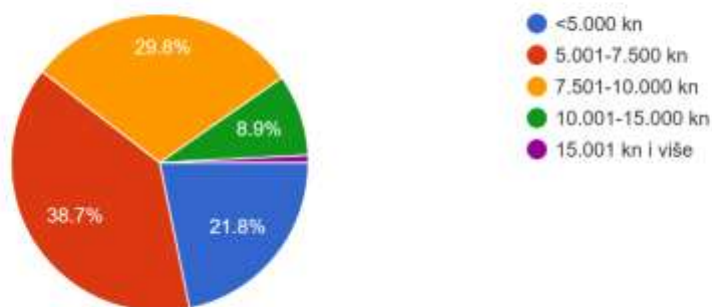
124 responses



Kod vrste poslodavca dominiraju zaposleni u državnoj upravi i javnim poduzećima uslijed strukture hrvatskog gospodarstva, a i činjenice da su zaposleni u javnom sektoru poželjniji korisnici kredita i time lakše zadovoljavaju kriterije za restrukturiranje. Privatna poduzeća s manjim brojem zaposlenih su rizičniji poslodavci za banke pa slijedom toga zauzimaju manji postotak u strukturi poslodavaca. Zbog odabira uzorka istraživanja, značajno prevladava kategorija zaposlenih na neodređeno vrijeme.

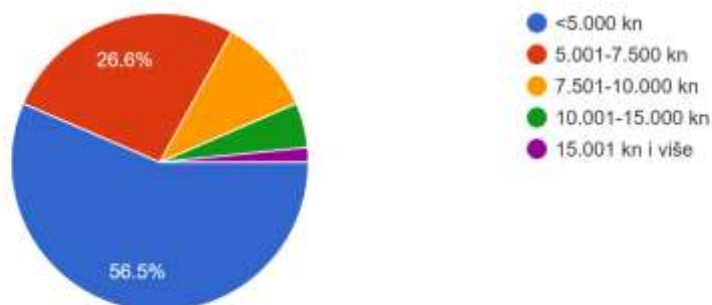
### Visina Vaših mjesečnih primanja

124 responses



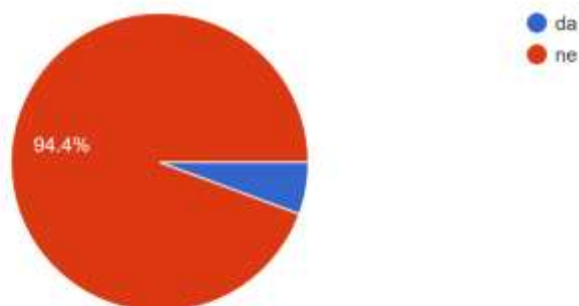
### Visina mjesečnih primanja svih ostalih članova obitelji (isključujući Vas)

124 responses



### Dodatni prihod

124 responses

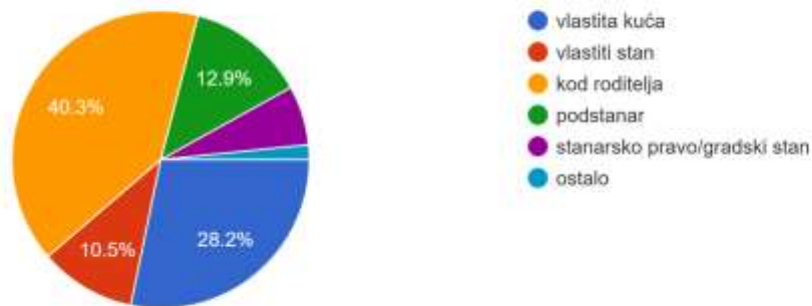


Primanja velike većine ispitanika se kreću u okvirima prosječne plaće u RH. Raspodjela visine primanja još jednom dokazuje da je manji broj ispitanika s iznadprosječnim primanjima tj. da su građani s višom razinom primanja ipak u manjoj opasnosti od prezaduženosti. Dodatni prihodi su prisutni kod manjeg broja ispitanika.

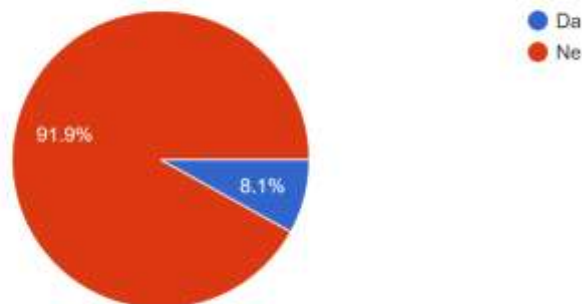
U trećoj cjelini upitnika obrađeni su podaci o stanovanju ispitanika odnosno vlasništvu nekretnine u kojem stanuju uz podatak da li je opterećena hipotekom.

## Stanovanje

Podaci o nekretnini  
124 responses



Hipoteka na nekretnini  
124 responses



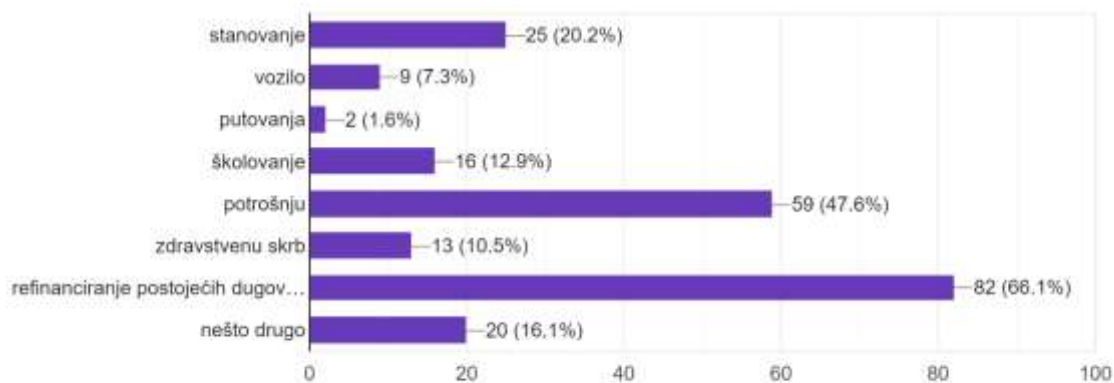
Dio ispitanika koji su mlađe životne dobi živi kod roditelja i zbog nemogućnosti da riješe vlastito stambeno pitanje prije izlaska iz prezaduženosti. Većina ih je prezadužena uslijed dugova koji nisu osigurani nekretninom i živi u vlastitoj nekretnini ili u nekretnini roditelja koja nije opterećena hipotekom.

U posljednjoj cjelini upitnika obrađuju se potrošačke navike. Naglasak je na razlozima zaduživanja i posljedicama koje je prezaduženost ostavila na obiteljske odnose i kvalitetu života. Postavljena su pitanja o promjenama na prihodovnoj i rashodovnoj strani obiteljskog proračuna i utjecaju na segmente obiteljskog života, od zdravstvenog stanja do promjena u obiteljskim odnosima.

## Potrošačke navike

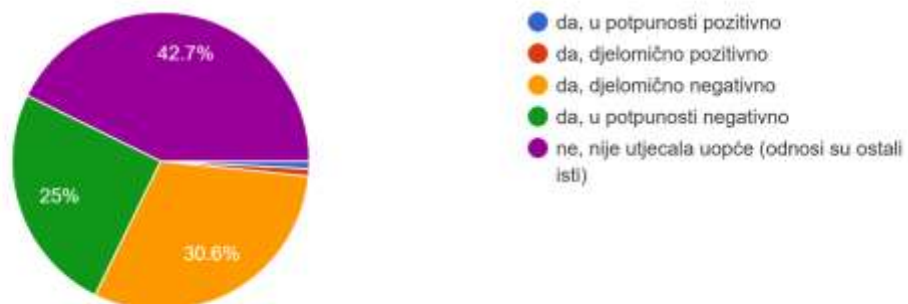
Za koju namjenu ste podizali kredite koji su aktivni ili otkazani (moguće više odgovora)?

124 responses



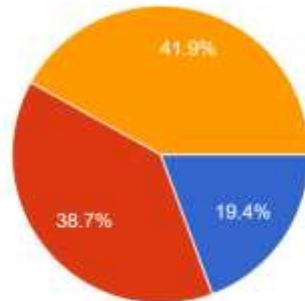
Da li je prezaduženost negativno utjecala na Vaše obiteljske odnose?

124 responses



Da li je prezaduženost negativno utjecala na Vaše zdravstveno stanje ili zdravstveno stanje Vaših članova obitelji?

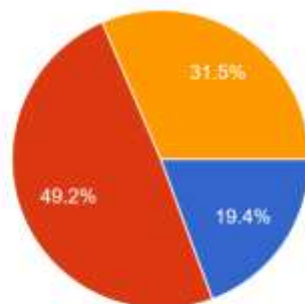
124 responses



- negativno je utjecala je na sve u obitelji
- negativno je utjecala samo na mene
- ne, prezaduženost nije utjecala na moje zdravlje i zdravlje članova moje obitelji

Da li je prezaduženost utjecala na Vašu kvalitetu života i kvalitetu života Vaše obitelji?

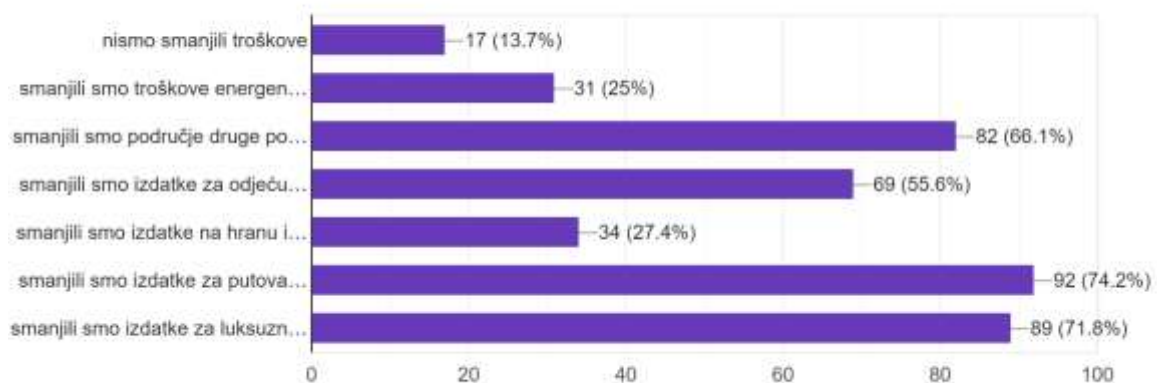
124 responses



- ne, zadržali smo istu kvalitetu života
- da, morali smo djelomično smanjiti rashodovnu stranu kućnog proračuna
- da, morali smo značajno smanjiti rashodovnu stranu kućnog proračuna

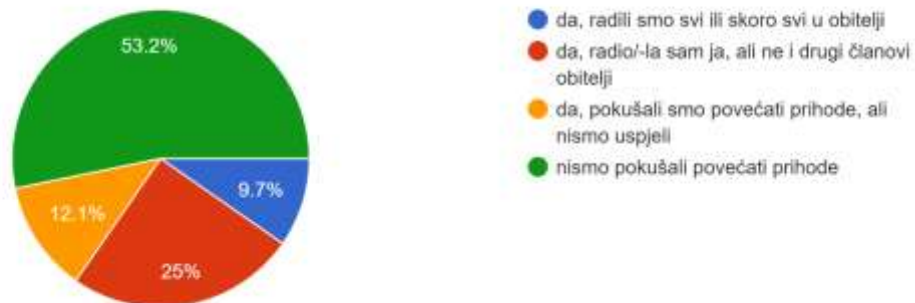
Uslijed prezaduženosti smanjili smo sljedeće troškovne stavke (moguće više odgovora):

124 responses



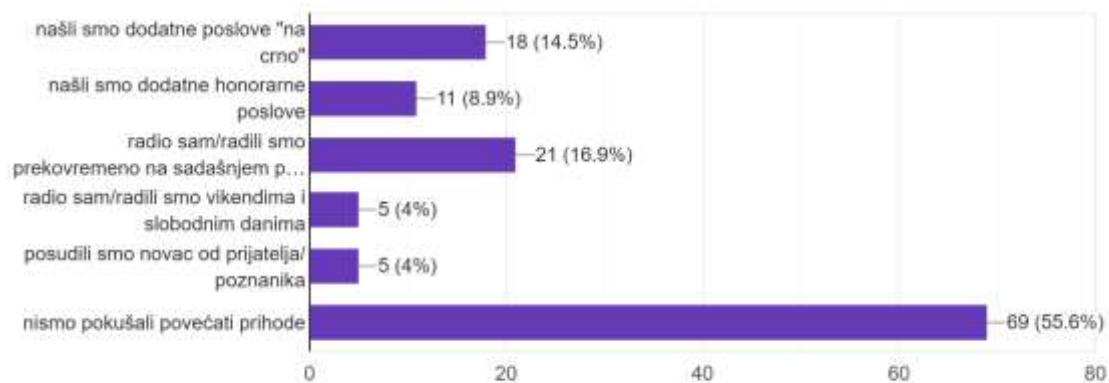
Da li ste u situaciji prezaduženosti pokušali povećati prihode (dodatni posao, honorarni rad, prekovremeni rad, rad vikendom,...)?

124 responses



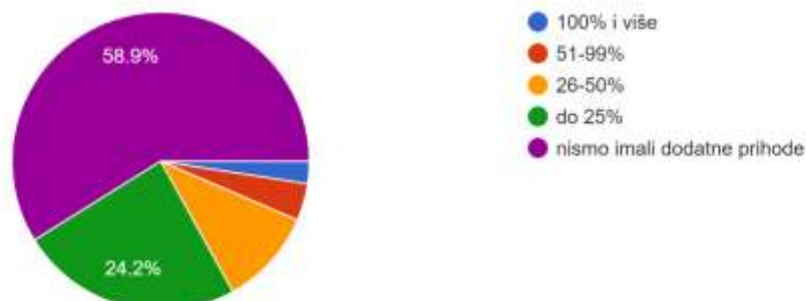
Na koji način ste Vi i članovi Vaše obitelji pokušali povećati prihode (moguće više odgovora)?

124 responses



Dodatnim приходima povećali smo ukupne prihode kućanstva za:

124 responses



Kod većine ispitanika krediti su glavni ili jedan od glavnih uzroka prezaduženosti. Tu možemo primijetiti dva osnovna pravila:



1. Ako se radi o stambenom kreditu ili kreditu osiguranom nekretninom, da bi se on uredno podmirivao dogodilo se nepovoljno zaduživanje ili neurednosti u otplati kod ostalih vjerovnika, a nakon toga i otkaz kredita koji je do tada bio uredan;
2. Većina ispitanika kredite je podizala za općenito rečeno potrošnju, a nakon pojavljivanja neurednosti u otplati uslijedilo je daljnje nepovoljno zaduživanje, kratkoročnim nenamjenskim kreditima, internet pozajmicama i sl.

Prezaduženost je bez sumnje negativno utjecala na obiteljske odnose i zdravstveno stanje ispitanika, ali je samo oko polovice ispitanika to osvijestilo i spremno je priznati tako da je stvarna brojka vjerojatno i veća od toga, a iznimke od tog utjecaja su rijetke.

Otprilike petina ispitanika tvrdi da prezaduženost nije utjecala na njihovu kvalitetu života, a ostali se razlikuju samo u procjeni intenziteta tog utjecaja. Većina ispitanika smanjila je izdatke za putovanja, luksuzne proizvode, odjeću i obuću, a otprilike četvrtina je morala smanjiti izdatke i za osnovne životne potrebe.

Čest komentar je da su odnosi u obitelji uslijed stresa postali napeti, nekada su i kolege s posla bili sudionici u kreditu pa je prezaduženost utjecala i na te odnose. Veliki postotak ispitanika komentira da ostali ukućani nisu znali za dugove pa je skrivanje te situacije utjecalo na zdravstveno stanje ispitanika.

I na kraju, manje od polovice ispitanika je pokušalo povećanjem prihoda izaći iz situacije prezaduženosti. To se može objasniti količinom stresa koju sama prezaduženost izaziva i u tom stanju je teško biti koncentriran i tražiti dodatne poslove/izvore prihoda. Vrlo mali broj ispitanika koji je kućni budžet povećao dodatnim prihodima je to uspio u značajnijoj mjeri.

## 5.4. Ograničenja provedene istraživačke metodologije

Osnovno ograničenje provedene istraživačke metodologije odnosi se na odabir uzorka. Dakle, uzorak čine ispitanici kojima su blokirani računi i zadovoljavaju kriterije za restrukturiranje dugovanja budući da imaju redovne prihode. Ta kategorija prezaduženih čini možda između četvrtine i trećine ukupnog broja prezaduženih, ali iz takvog uzorka se mogu izvući zaključci koji vrijede za sve prezadužene.

Kategorije prezaduženih niskih prihoda, starije životne dobi, nezaposleni, socijalni slučajevi itd. bi u analizi mogli dovesti do pogrešnih zaključaka, a te kategorije su na europskoj razini već obrađene i jasno je koji su indikatori, uzroci i čimbenici prezaduženost.

Odabirom ove kategorije ispitanika željelo se ukazati na neke specifičnosti koje su svojstvene samo hrvatskom tržištu duga i u zaključku predložiti i smjernice koje bi pomogle smanjenju broja prezaduženih.

Ostala ograničenja provedene istraživačke metodologije su u okviru vjerojatnosti i statistike, a odabirom pitanja u upitniku pokušalo se staviti naglasak na uzroke i potrošačke navike koje dovode do prezaduženosti i posljedice koje prezaduženost ostavlja na kvalitetu života i obiteljske odnose.

## 6. ZAKLJUČAK

Veza između prezaduženosti, financijske isključenosti i socijalne isključenosti je neupitna. Međutim, u odnosu prezaduženosti i financijske isključenosti nema jedinstvenog odgovora što je uzrok, a što posljedica, jer se individualne situacije i razlozi razlikuju od jednog pojedinca do drugog, a isti slučaj je i sa socijalnom isključenošću.

Većina prezaduženih građana prolazi iste korake prilikom ulaska u prezaduženost, što znači da se u samom procesu mogu identificirati ključni momenti na koje se može djelovati, preventivno i ohrabrujuće. Čimbenici koji najviše utječu na pojavu prezaduženosti su individualni, makroekonomski i institucionalni. Oni pogoršavaju problem, ali sami po sebi ga ne izazivaju. Indikatori su jasni, razlikuju se po intenzitetu i objektivnosti, a pojam uzroka prezaduženosti nekad je teško odvojiti od čimbenika tj. neki čimbenici mogu se pretvoriti u uzroke prezaduženosti. Na primjer individualni čimbenik može biti "status zaposlenja", a uzrok prezaduženosti može biti "gubitak dohotka", što znači da čimbenici i uzroci nisu isto ali se isprepliću.

Rješenja i primjeri dobre prakse analizirani u radu dokazuju da su rješenja odnosno stabilan sustav savjetovanja u dugu bitni za prevenciju i rješavanje problema prezaduženosti. Modeli razvijeniji u zapadnim državama Europe (uslijed ranijeg razvoja financijskog tržišta i problema koji iz toga proizlaze za dužnike) dio su mogućih sustavnih rješenja koja su primjenjiva na hrvatskom tržištu. Prema nalazima rada ona bi trebala sadržavati sljedeće sastavnice i načela.

- Mjerljive socijalne kriterije kako bi se u ravnotežu stavila načela socijalne solidarnosti i ekonomsko-pravne efikasnosti. To znači da postupci otpisa i reprogramiranja duga trebaju biti pravedni i efikasni uz jasne kriterije.
- Analizu razloga prezaduženosti: od nezaposlenosti ili pada primanja, privatnih problema (razvodi, bolesti, investicije), neuspjeha u poslovanju odnosno jamstava za pravne osobe do neodgovornog zaduživanja/lošeg upravljanja novcem,
- Program prevencije prezaduženosti. Navedeno uključuje financijsko opismenjavanje za građane i male poduzetnike (osim financijske pismenosti u obrazovnom sustavu) i edukacije za rješavanje problema prezaduženosti.

- Ovršni postupci trebaju biti brzi, jeftini i transparentni za kreditora i dužnika (tu treba napomenuti da najavljene izmjene Ovršnog zakona jednim dijelom idu u suprotnom smjeru), jer smisao ovršnog zakona nije pomoć građanima čiji su računi blokirani, nego ostvarenje brzine postupka prisilne naplate odnosno zaštita vjerovnika uz zadržavanje dostojanstva dužnika.
- Sustavno poticanje mreže pružatelja savjetodavnih usluga za prezadužene građane, kao i investitora u *retail* portfelje višeg stupnja rizika kako bi se dužnike koji zadovoljavaju kriterije dovelo do mogućnosti reprograma ukupnih dugovanja.

Na hrvatskom tržištu prati se broj građana s blokiranim računima, međutim pravi problem prezaduženosti je puno širi i obuhvaća i kategoriju građana koji nemaju blokirane račune, ali jedva „spajaju kraj s krajem“ te su po nekoj od prethodno navedenih definicija prezaduženi. Dodatni problem su izazvale mjere za pomoć blokiranim građanima koje su statistički smanjile broj blokiranih, ali ako se u obzir uzmu i ovrhe koje su isknjižene odnosno postale su neaktivne „silom zakona“, problem nije ništa manje aktualan nego što je bio prije stupanja mjera na snagu. Sama zakonska regulativa nije lošija u odnosu na usporedive države u Europi, međutim provedba zakona je spora i nedosljedna, a informiranje građana o mogućim rješenjima problema nedostatna.

## LITERATURA

1. Abel, A. (1989), *The Collected Papers of Franco Modigliani: Monetary Theory and Stabilization Policies (Volume 4)*, The MIT Press
2. Anderloni, L. (2003), *Il Social Banking in Italia: Un Fenomeno da esplorare*, Milan: Giuffré
3. Anderloni, L. i Carluccio, E.M. (2007), *New Frontiers in Banking Services: Emerging Needs and Tailored Products for Untapped Markets*, Milan: Giuffré
4. Anderloni, L. i Vandone, D. (2008), *Households over-indebtedness in the economic literature*, Department of Economics, Management and Quantitative Methods at Università degli Studi di Milano
5. Anderloni L. i Vandone, D. (2010), *Risk of Overindebtedness and Behavioural Factors*, Dipartimento di Scienze Economiche Aziendali e Statistiche, Università degli Studi di Milano
6. Bank of England (2003-2006), *NMG Research Survey Data*, Bank of England
7. Banque de France (2005), *Annual Report*, Banque de France, Paris
8. Banque Nationale de Belgique (2006), *L'action de la Banque Nationale*, preuzeto s <https://www.nbb.be/fr/faq/laction-de-la-banque-nationale>
9. Bayot B., (2005), *L'exclusion bancaire en Belgique, in exclusion et liens financiers-rapport du centre Walras 2004*, Paris: Économica
10. Bejaković, P. (2016), Personal Over-indebtedness in Croatia and Measures for its Reduction, *Zagreb International Review of Economics & Business*, 19(1), 45-58.
11. Berg, A., Borenstein E. i Pattillo C. (2004), *Assessing Early Warning Systems: How Have They Worked in Practice?* (IMF Working Paper WP/04/52), International Monetary Fund
12. Berthoud R. i Kempson E. (1992), *Credit and Debt: The PSI Report*, Policy Studies Institute, University of Bristol
13. Betti, G., Dourmashkin, N., Rossi, M. i Yin, Y.P. (2007), Consumer Over-indebtedness in the EU: Measurement and Characteristics, *Journal of Economic Studies*, 34(2), 136-56.
14. Boyer, R. (2000), Is a Finance-led Growth Regime a Viable Alternative to Fordism? A Preliminary Analysis, *Economy and Society*, Vol. 2000, Issue 1.

15. Bridges S. i Disney R. (2004), Debt and Depression, *Journal of Health Economics*, Vol. 29, Issue 3
16. Carceller, J. (2007), Observatoire de l'Endettement des Menages, preuzeto 14. lipnja 2023. s <https://www.lesechos.fr/2007/03/le-rapport-annuel-de-lobservatoire-de-lendettement-des-menages-550390>
17. CHAFAEA (2013), Promotion of Agricultural Products Programme, preuzeto 24. svibnja 2023. s <https://westmed-initiative.ec.europa.eu/chafea/>
18. Chun-Ling, Ch. i Rong-Ho, L. (2009), Constructing a Reassigning Credit Scoring Model, *Expert Systems with Applications*, Volume 36, Issue 2, Part 1.
19. Citizens Advice Service (2004), Taking Action Over Credit Brokers, preuzeto 26. svibnja 2023. s <https://citizensadvice.org.uk/debt-and-money/borrowing-money/types-of-borrowing/loans/credit-brokers/taking-action-over-credit-brokers/>
20. Croall, H. (2012), *Victims of White-Collar and Corporate Crime*, National Council of Crime Prevention
21. Crook J. i Hochguertel S. (2006), *Household Debt and Credit Constraints: Comparative Micro Evidence from Four OECD Countries*, Finance and Consumption Workshop, European University Institute, Florence
22. Crotty, M. (2003), *The Foundations of Social Research: Meaning and Perspective in the Research Process*, Sage Publications, London, Thousand Oaks, New Delhi
23. Cvrilje, D. (2014), *Povezanost koncepta financijske pismenosti s uspješnošću upravljanja osobnim financijama*, doktorski rad, Ekonomski fakultet u Zagrebu, Zagreb
24. Dalessio, G. i Iezzi, S. (2013), Household Over-Indebtedness: Definition and Measurement with Italian Data, preuzeto 6. lipnja 2023. s [https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=2243578](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2243578)
25. Della Pellegrina L., Macis G., Manera M. i Masciandaro D. (2003), *Il rischio usuranelle province italiane. L'usura nelle province italiane: un'analisi econometria*, Ministero dell'economia e delle finanze, Roma
26. Del-Rio, A. i Young, G. (2005), *The Determinants of Unsecured Borrowing: Evidence from the British Household Panel Survey* (Bank of England Working Paper, 263), preuzeto s <https://ssrn.com/abstract=824164>
27. De Muynck, M. (2013), *The Over-indebtedness of European Households: Updated Mapping of the Situation, Nature and Causes, Effects and Initiatives for Alleviating its Impact - Country Report Belgium*, Brussels: European Commission

28. DeVaney, S.A. i Ruth H. Lytton, R.H. (1995), Household insolvency: A review of household debt repayment, delinquency, and bankruptcy, *Financial Services Review*, vol. 4, issue 2.
29. Disney R. i Gathergood J. (2009), *Understanding Consumer Over-Indebtedness Using Counselling Sector Data: Scoping Study*, Report to the Department for Business, Innovation and Skills, Center for Policy Evaluation: University of Nottingham
30. Disney R., S. Bridges i J. Gathergood (2008), *Drivers of Over-Indebtedness*, Report to the Department of Business, Enterprise and Regulatory Reform, Center for Policy Evaluation: University of Nottingham
31. Dutch National Institute for Family Finance Information (2012), *Financial Attitudes and Skills as Early-warning Signs of Financial Problems*, Utrecht: NIBUD
32. Duygan B. i Grant C. (2006), *Household Debt and Arrears: What Role Do Institutions Play?*, Finance and Consumption workshop, EUI
33. Duygan B. i Grant C. (2002), *Household Debt and Arrears*, The Finance and Consumption Program, Department of Economics, European University Institute, Florence
34. Edwards S. (2003), *In Too Deep, CAB Clients' Experience of Debt*, CAB, Citizens Advice Scotland
35. Epstein, G.A. (2005), *Financialization and the World Economy*, Edward Elgar, Cheltenham
36. European Commission (2008), Towards a Common Operational European Definition of Over-indebtedness, preuzeto 13. kolovoza 2022. s [http://www.oee.fr/files/c13\\_1.pdf](http://www.oee.fr/files/c13_1.pdf)
37. European Commission (2009), *The financial crisis and financial education report, Second Meeting of the Expert Group on Financial Education*, Brussels: European Commission
38. European Commission (2010), *Over-indebtedness New Evidence from the EU-SILC Special Module*, Brussels: European Commission
39. European Commission (2014), *Expert group on a debt redemption fund and eurobills: Final report*, Brussels: European Commission
40. European Insurance Industry Initiatives, CEA (2011), Financial Education and Awareness, preuzeto 14. kolovoza 2023. s <https://www.iac.org.cy/easyconsole.cfm/page/downloaddocument/filename/CEA%20Financial%20Education%20and%20Awareness%20Booklet.pdf/type/pdf/folder/filename>

41. Ferretti, F. (2010), A European Perspective on Consumer Loans and the Role of Credit Registries: The Need to Reconcile Data Protection, Risk Management, Efficiency, Over-indebtedness, And a Better Prudential Supervision of the Financial System, *Journal of Consumer Policy*, 33, 1–27.
42. Fima vrijednosnice, Rječnik, preuzeto 24. ožujka 2023. s <https://fima-vrijednosnice.hr/podrska/rjecnik/P/>
43. Financial Services Authority (2006), *Regulatory Fees and Levies 2006/07 Including Feedback on CP06/2 and “Made Rules”*, Financial Services Authority
44. Financijska agencija FINA (2011-2020), *Pregled blokiranih građana po vjerovnicima i ročnosti*, Izvještaj FINE, Zagreb
45. Financijska agencija FINA (2022), *Pregled zbirnih podataka iz sustava Stečaj potrošača - izvansudski postupak*, Izvještaj FINE, Zagreb
46. Fondeville, N., Ozdemir, E. i Ward, T. (2010), *Over-indebtedness: New Evidence from the EU-SILC Social Module*, Research Note 4, Brussels: European Commission, Directorate- General for Employment, Social Affairs and Equal Opportunities
47. Ford, J. (1994), *Problematic Home Ownership: The Management, Experience and Consequences of Arrears and Possessions in a Depressed Housing Market*, Loughborough University and Joseph Rowntree Foundation, Loughborough
48. Frade, C. (2005), *Desemprego e Sobreendividamento dos Consumidores: Contornos de uma “Ligaçao Perigosa”*, Centro de Estudos Sociais da Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra, Coimbra
49. Fraselle N. i Bayot B., (2004), Le marché du crédit à la consommation. La cohésion sociale en jeu, *Courrier hebdomadaire du CRISP*, 1848–2004/23.
50. Garman, T. i Forgue, R. E. (2005), *Personal finance*, New York: Houghton Mifflin Company
51. Gloukoviezoff, G. (2006), *From Financial Exclusion to Overindebtedness: The Paradox of Difficulties for People on Low Income?*, Berlin: Springer Verlag
52. Grant, C. i Padula, A. (2006), *Risk Tolerance in Financial Decision Making*, Palgrave MacMillan Studies in Banking and Financial Institutions, Palgrave MacMillan
53. Great Britain National Audit Office (2010), *Helping Over-indebted Consumers? Business, Innovation and Skills*, London: The Stationery Office
54. Haas, O.J. (2006), *Over-indebtedness in Germany*, Geneva: International Labour Office



55. HANFA, *Financijska pismenost*, Hanfa, Zagreb, preuzeto 24. ožujka 2023. s <https://www.hanfa.hr/media/1459/fin-pismenost-bro%C5%A1ura.pdf>
56. Hein, E. (2015), *The Demise of Finance-dominated Capitalism: Explaining the Financial and Economic Crises*, Edward Elgar Publishing
57. Herbert, A. i Kempson, E. (1995), *Water Debt and Disconnection*, Policy Studies Institute, London
58. Horsley, M. (2015), *The Dark Side of Prosperity: Late Capitalism's Culture of Indebtedness*, London: Ashgate Publishing
59. Hrvatska narodna banka i HANFA (2016), *Mjerenje financijske pismenosti i financijske uključenosti u Hrvatskoj*, Zagreb
60. HUB analize 61 (2017), *Ovršeni dug (blokade) građana: Razmjeri, struktura i pravci za pronalaženje rješenja*, Arhivanalitika za Hrvatsku udruhu banaka, Zagreb
61. HUB analize 66 (2018), *Ovršeni dug (blokade) građana: Nakon vladinih mjera*, Arhivanalitika za Hrvatsku udruhu banaka, Zagreb
62. Jappelli, T. i Pagano, M. (2006), *Households' Indebtedness*, CSEF, Naples
63. Jørgensen, T. (2012), Credit Advice, *European Review of Private Law*, 20
64. Kankaanranta, T. i Muttilainen, V. (2007), Economic crimes in the construction industry: case of Finland, *Journal of Financial Crime*, 2010, vol. 17, issue 4.
65. Keese, M. (2009), *Triggers and Determinants of Severe Household Indebtedness in Germany*, preuzeto 16. svibnja 2023. s [https://www.diw.de/documents/publikationen/73/diw\\_01.c.344130.de/diw\\_sp0239.pdf](https://www.diw.de/documents/publikationen/73/diw_01.c.344130.de/diw_sp0239.pdf)
66. Kempson, E. (1992), *Kept Out or Opted Out? Understanding and Combating Financial Exclusion*, Bristol: The Policy Press
67. Kempson, E. (2002), *Over-Indebtedness in Britain*, Personal Finance research Centre, Bristol
68. Kempson, E. i Atkinson, A. (2006), *Over-stretched: People at Risk of Financial Difficulties*, Bristol: University of Bristol
69. Kempson, E., McKay, S. i Willits, M. (2004), *Characteristics of Families in Debt and the Nature of Indebtedness*, London: Department of Work and Pensions
70. Kempson, E. i Whyley, C. (1999), Understanding and Combating Financial Exclusion, *Insurance Trends (The Association of British Insurers)*, 18-22.
71. Kiss, I. (2020), *Financijska pismenost kao temeljna vještina i kombinacija financijskog znanja, ponašanja i odnosa prema novcu*, preuzeto 25. svibnja 2023. s

[https://epale.ec.europa.eu/sites/default/files/financijska\\_pismenost\\_kao\\_temeljna\\_vjestina\\_i\\_kombinacija\\_financijskog\\_znanja\\_ponasanja\\_i\\_odnosa\\_prema\\_novcu.pdf](https://epale.ec.europa.eu/sites/default/files/financijska_pismenost_kao_temeljna_vjestina_i_kombinacija_financijskog_znanja_ponasanja_i_odnosa_prema_novcu.pdf)

72. Kotarski, K. (2014), *Financijalizacija, dohodovna nejednakost i struktura raspodjele BDP-a: međuodnos financijskih institucija i političkih elita na primjeru NR Kine*, Sveučilište u Zagrebu: Fakultet političkih znanosti
73. Kippner, G. R. (2005), The Financialization of the American Economy, *SocioEconomic Review*, May, 173.
74. Koljonen V., Romer-Paakkanen T. (2000), *Overindebtedness from the viewpoint of young debtor*, County Administrative Board of Southern Finland Publication
75. Korczak, D. (2000), *Überschuldung in Deutschland zwischen 1988 und 1999.*, Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend, Stuttgart 2001
76. Korczak, D. (2004), *The Money Advice and Budgeting Service Ireland: A service to help people with financial problems and to tackle over-Indebtedness. Synthesis report*, preuzeto 25. svibnja 2023. s [https://usercontent.one/wp/ecdn.eu/wp-content/uploads/2023/03/Peer\\_Review\\_MABS\\_engl.pdf?media=1673368772](https://usercontent.one/wp/ecdn.eu/wp-content/uploads/2023/03/Peer_Review_MABS_engl.pdf?media=1673368772)
77. Landi, M. (2006), Rational and Boundedly Rational Behavior in Sender-receiver Games, *Journal of Conflict Resolution*, 52, (5), 665-686.
78. Lee, N.R. i Miller, M. (2012), Influencing Positive Financial Behaviors: The Social Marketing Solution, *Journal of Social Marketing*, 2, 70–86.
79. Le Duigou, J-C. (2000), *Quels acteurs sociaux pour quelle nouvelle régulation sociale? La négociation sociale*, CNRS Éditions, Paris
80. Lončar, I. i Golemac, Z. (2015), *Važnost ekonomskog obrazovanja za unapređenje financijskog znanja*, preuzeto 27. svibnja 2023. s <https://hrcak.srce.hr/clanak/208029>
81. Lusardi A. i Tufano P. (2009), *Debt Literacy, Financial Experiences and Over-indebtedness* (NBER Working Papers 14808), National Bureau of Economic Research Inc.
82. Matić, B. (2016), *Međunarodno poslovanje: institucije, pravila, strategije*, Ekonomski Fakultet, Zagreb
83. MABS (2023), Money Advise and Budgeting Service, preuzeto 25. svibnja 2023. s <https://mabs.ie/>
84. Majkut, K. i Kaxira, A. (2012), *The Over-indebtedness of European Households: Updated Mapping of the Situation, Nature and Causes, Effects and Initiatives for Alleviating its Impact - Country Report Poland*, Warsaw: ICF-GHK Consulting

85. Mitrakos, T.M. (2004), Education and economic inequalities, *Economic Bulletin, Bank of Greece*, 23, 27-46, July.
86. Modigliani, F. (2005), *Life Cycle Theory of Savings: What Influences our Saving Behavior*, The Collected Papers of Franco Modigliani (Volume 6), The MIT Press
87. Montgomerie, J. (2009), *Should we abolish household debts?*, Wiley, UK
88. Narodne novine, Nacionalni strateški okvir financijske pismenosti potrošača za razoblje od 2021. do 2026. godine, preuzeto 6. lipnja 2023. s <https://narodne-novine.nn.hr/search.aspx?sortiraj=4&kategorija=1&godina=2021&broj=68&rpp=10&qtype=1&pretraga=da>
89. Niemi-Kiesilainen, J. i Henrikson, A-S. (2005), *Digital Consumption and Over-Indebtedness Among Young Adults in Sweden*, Lund, Sweden
90. Norges Bank (2006), *Annual report* [e-publikacija], preuzeto s [https://www.norges-bank.no/contentassets/0e6a4250647344b99af3a845b3d8ac16/en/annual\\_2006.pdf?v=03/09/2017123107](https://www.norges-bank.no/contentassets/0e6a4250647344b99af3a845b3d8ac16/en/annual_2006.pdf?v=03/09/2017123107)
91. Observatoire du Credit et de l'Endettement (2005), *Echos de crédit et de l'endettement* [e-publikacija], preuzeto s <https://www.echosducredit.be/>
92. Observatorio de endividamento dos consumidores, (2002), *Endividamento e sobre-endividamento das famílias conceitos e estatísticas para a sua avaliação*, Centro de estudos sociais da faculdade de economia da universidade de Coimbra
93. OECD (2005), *Improving Financial Literacy: Analysis of Issues and Policies*, Paris: OECD
94. OfWat (b.d.), Dealing with household customers in debt, preuzeto 6. lipnja 2023. s <https://www.ofwat.gov.uk/>
95. Ottaviani, C. i Vandone, D. (2011), Impulsivity and Household Indebtedness: Evidence from Real Life, *Journal of Economic Psychology*, 32, 754–761
96. OXERA (2004), *Are UK Households Over-indebted?* [e-publikacija], preuzeto s <https://www.oxera.com/wp-content/uploads/2018/03/Are-UK-households-overindebted-1.pdf>
97. Petar, S. i Perkov, D. (2013), *Inteligencija poslovne promjene*, Zagreb, Školska knjiga
98. Petar, S. (2018), *Kako uspjeti zahvaljujući pogreškama*, Zagreb, RTL
99. Phipps, J. i Hopwood Road, F. (2006), *Deeper in Debt: The Profile of CAB Clients*, CAB – Citizens Advice Scotland
100. Raijas, A., Lehtinen i A.-R., Leskinen, J. (2010), Over-Indebtedness in the Finnish Consumer Society, *Journal of Consumer Policy*, 33, 209–223.

101. Ramsay, I. (2012), A Tale of Two Debtors: Responding to the Shock of Over-Indebtedness in France and England - a Story from the Trente Piteuses, *Modern Law Review*, 75, 212–248.
102. Ramsay, I. (2012), Between Neo-Liberalism and the Social Market: Approaches to Debt Adjustment and Consumer Insolvency in the EU, *Journal of Consumer Policy*, 35, 421–441
103. Rajh, E. i Vehovec, M. (2015), *Financijska pismenost građana u Hrvatskoj* [e-publikacija], preuzeto s <https://hrcak.srce.hr/file/206644>
104. Reifner, U. (2007), *Theory and Practice of Over-indebtedness in Germany*, Institute for financial services, Hamburg
105. Rinaldi L. i Sanchez-Arellano A. (2006), *Household debt sustainability: What explains household non-performing loans? An empirical analysis* (Working Paper Series,570), European Central Bank
106. Rodik, Petra (2019), *(Pre)zaduženi*, Naklada Jesenski i Turk, Zagreb
107. Kempson E, Rowlingson K (1994), *Paying with plastic*, Policy Studies Institute, London
108. Russell, H., Maître, B. i Donnelly, N. (2011), *Financial Exclusion and Over-indebtedness in Irish Households*, Dublin: Department of Community, Equality & Gaeltacht Affairs
109. Russell, H., Whelan, C.T. i Maître, B. (2013), Economic vulnerability and severity of debt problems: An analysis of the Irish EU-SILC 2008, *European Sociological Review*, 29, 695–706
110. Savjeti.hr (2023) *Kako se riješiti ovrhe* [e-publikacija], preuzeto s <https://www.savjeti.hr/osobne-financije/kako-se-rijesiti-ovrhe/328>
111. Schreiner, M. (2003), A Cost-Effectiveness Analysis of the Grameen Bank of Bangladesh, *Development Policy Review*, Volume21, Issue3, May 2003, 357-382.
112. Schuldenberatung (2016), *Over-indebtedness Report Austria 2015*, Wien
113. Simigiannis, G.T. i Tzamourani, P.G. (2005), Indebtedness in Greek Households: Evidence from a Survey, *Bank of Greece Economic Bulletin*, 8/05.
114. Springeneer, H. (2006), Schuldenreport 2006. *Verbraucherzentrale Bundesverbandes zur Verbraucherpolitik*, Band 7.
115. Steenackers, A. i Goovaerts, M. (1989), A Credit Scoring Model for Personal Loans, *Mathematics & Economics*, 1989, Vol. 8, Issue 1, 31–34.

116. Sugawara, N. i Zalduendo, J. (2011), *Stress-Testing Croatian Households with Debt - Implications for Financial Stability* (Policy Research Working Paper 5906), Washington DC: International Monetary Fund
117. Task Force on Tackling Over-indebtedness (2003), *Report by the Task Force on Tackling Over-indebtedness*, Department of Trade and Industry, London: Consumer Affairs Directorate
118. The Croatian Employment Service (2016), *External Evaluation of Active Labour Market Policy Measures 2010-2013*, Summary evaluation report, Zagreb: The Croatian Employment Service
119. Tomášková, H., Mohelská, H. i Němcová, Z. (2011), Issues of financial literacy education, *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 365–369.
120. Tufte, P.A. (1999), *Vulnerable consumers in the financial market*, National Institute for Consumer Research (SIFO), Oslo
121. Vehovec, M. (2011), *Financijska i mirovinska pismenost: međunarodna iskustva i prijedlozi za Hrvatsku* [e-publikacija], preuzeto s <https://hrcaak.srce.hr/file/115362>
122. Webley, P. i Nyhus, E.K. (2001), Lifecycle and Dispositional Routes into Problem Debt, *British Journal of Psychology*, 92(3).
123. Whyley, C. i Collard, S. (1999), *Tackling Financial Exclusion*, The Policy Press
124. Willis L. (2008), *Against Financial Literacy Education* (Research paper, 10), University of Pennsylvania Law School
125. World Bank/CGAP (2010), *Financial Access 2010: The State of Financial Inclusion Through the Crisis*, Washington, D.C., Consultative Group to the Assist the Poor/The World Bank Group
126. Young, G. (2007), Household debt and spending: Results from the 2007 NMG Research Survey, *Bank of England Quarterly Bulletin*, 47, Q4, 512-521.
127. Zakon o stečaju potrošača, Narodne novine br. 100/15., 67/18., 36/22. (2015.)
128. Zakon o provedbi ovrhe na novčanim sredstvima, Narodne novine br. 68/18, 02/20., 46/20, 47/20. (2018.)

## POPIS SLIKA

*Slika 1:* Životni ciklus odnosa s klijentom, str. 25

*Slika 2:* Osnovni pojmovi financijske pismenosti i njihovo značenje, str. 52

*Slika 3:* Elementi koji utječu na donošenje financijskih odluka, str. 56

*Slika 4:* Osnovni elementi financijske sposobnosti, str. 60

*Slika 5:* Faze ulaska u prezaduženost, str. 79

## POPIS TABLICA

*Tablica 1:* Usporedba subjektivnog i statističkog ocjenjivanja, str. 23,

*Tablica 2:* Uobičajeni indikatori prezaduženosti, str. 41

*Tablica 3:* Anketni upitnik u istraživanju, str. 82

## ŽIVOTOPIS KANDIDATA

**Igor Škrgatić** rođen je 23.1.1971. Diplomirao je na Fakultetu strojarstva i brodogradnje u Zagrebu 1996. godine. Posljednjih 15 godina karijere proveo je na odgovornim funkcijama u bankarstvu i financijama, između ostalog kao Project Manager u Privrednoj banci Zagreb i član Uprave Triglav osiguranja. Posjeduje licence Hrvatske agencije za nadzor financijskih usluga za obavljanje poslova investicijskog savjetnika, brokera i zastupnika u osiguranju. U radu Hrvatske udruge poslodavaca sudjeluje u više mandata kao predsjednik i dopredsjednik Udruge malih i srednjih poduzetnika i predstavnik poslodavaca u Gospodarsko socijalnom vijeću Grada Zagreba. Sa suprugom Sabine Gradištanac Škrgatić je vlasnik i direktor BE-ON savjetovanja, licenciranog kreditnog posrednika specijaliziranog za upravljanje izlaskom iz duga, odnedavno u suvlasništvu Feelsgooda, prvog investicijskog fonda na hrvatskom tržištu koji ulaže u projekte s mjerljivim društvenim učinkom. BE-ON i Udruga za financijsku inkluziju „Padobran“, čiji je osnivač i predsjednik, bave se problematikom prezaduženosti, financijske i socijalne isključenosti na konkretan način, pokušavajući što većem broju građana omogućiti izlazak iz prezaduženosti.