

# Međunarodna naplata potraživanja

EOS Grupa



„Međunarodna naplata potraživanja” HIZ, 03. lipnja 2014.

With head and heart in finance



# Sadržaj

1. EOS u brojkama
2. Istraživanje navika plaćanja u 13 europskih zemalja 2013.
3. Međunarodni ciljevi zahtjevaju međunarodna rješenja
4. EOS međunarodna naplata
5. Preduvjeti uspješne suradnje
6. Studije slučajeva
7. Sažetak



## Ukratko o EOS-u

# Tko je EOS?

### EOS Grupa

- Jedna od **vodećih kompanija** u pružanju financijskih usluga
- U sastavu OTTO Grupe, sjedište u Hamburgu;
- Više od 50 kompanija u **27 zemalja** (Europa, SAD i Azija);
- Zajedno s partnerima **140 zemalja**;
- Više od **9.500 djelatnika** koji rade za Grupu;
- Više od **20.000 klijenta** diljem svijeta.
- U 2012/2013 EOS je ostvario promet više od **500 Mil. EURO**














### EOS Matrix Hrvatska

- 5 godina na hrvatskom tržištu - Zagreb (ožujak 2009)
- 80 djelatnika;
- Vlastiti *call center* (rad u dvije smjene, kapacitet 120 r.j.)
- Lider na hrvatskom tržištu s više od 50% udjela.

## Istraživanje navika plaćanja u 13 europskih zemalja

### Povjerenje je dobro, kontrola još bolja

- U zapadnoj Europi rokovi plaćanja su znatno niži nego u Hrvatskoj
- Skraćivanje rokova ima pozitivan utjecaj na platnu disciplinu kupaca
- Trenutačno se u zapadnoj Europi 76,4% svih računa plaća na vrijeme
- Udio pravodobnih plaćanja porastao za 4,3
- U Španjolskoj i Grčkoj klijenti više plaćaju na vrijeme u odnosu na 2012.
- U Hrvatskoj stopa neplaćanja u B2B segmentu iznimno je visoka – 53,7% faktura plaća se do dospjeća
- Raste potražnja za odgovarajućim uslugama na hrvatskom tržištu

Pravodobna plaćanja u Europi (u postocima)			
Belgija		71,9	68,0
Bugarska		71,1	68,2
Njemačka		79,6	80,7
Španjolska		76,9	69,6
Francuska		78,0	n.a.
Grčka		70,2	66,4
Mađarska		74,2	n.a.
Poljska		70,0	71,1
Rumunjska		77,6	81,2
Rusija		78,3	85,8
Slovačka		73,7	74,7
Velika Britanija		70,2	70,0
Prosjek		74,8	73,6*
Istočna Europa		73,5	74,6
Zapadna Europa		76,4	72,1
Hrvatska		67,4	n.a.

Međunarodni ciljevi zahtijevaju međunarodna rješenja

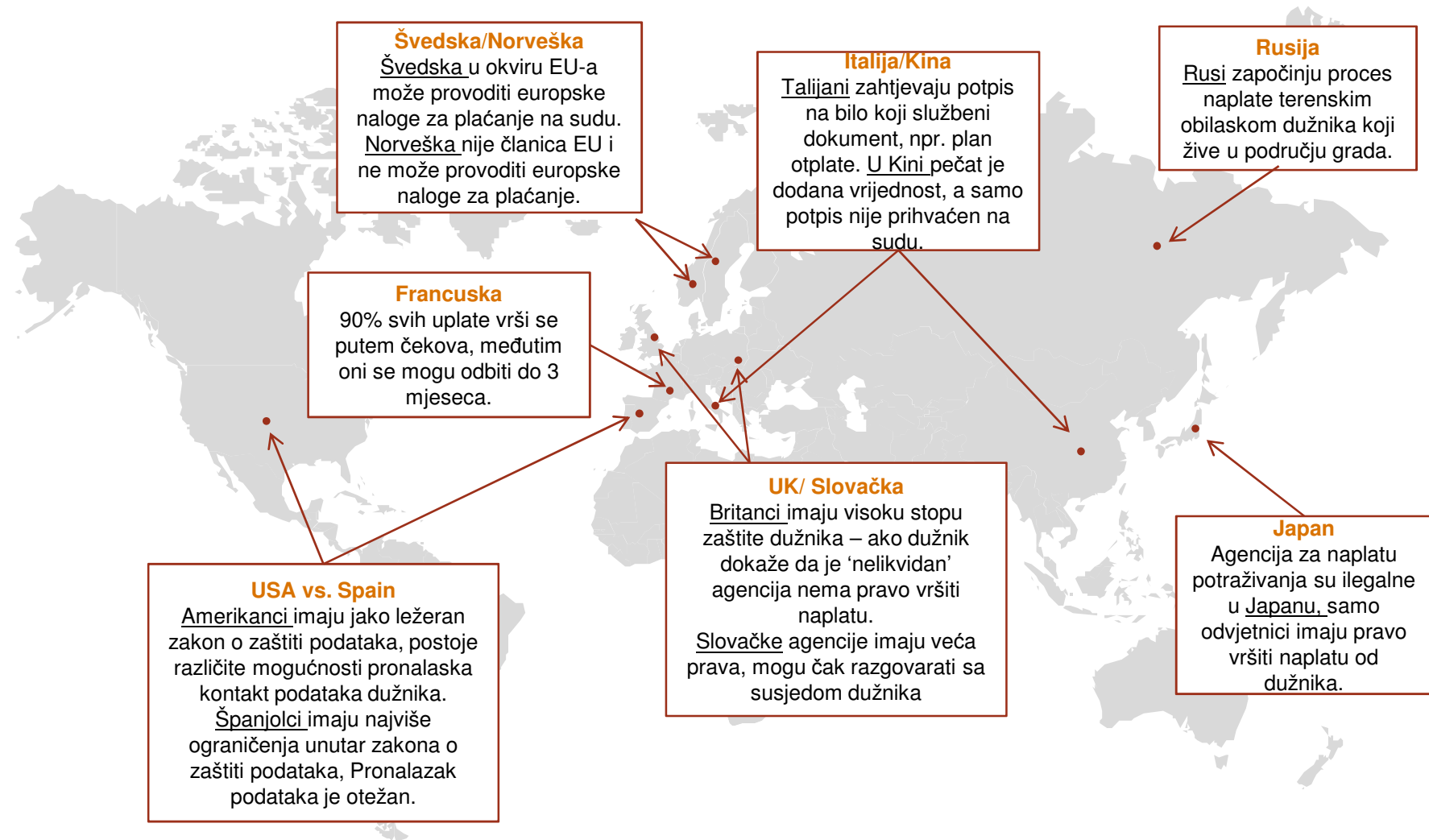
## Kako ćemo vas pratiti na putu do vašeg međunarodnog uspjeha

- Vaša tvrtka uspješno posluje u međunarodnom okruženju i imate otvorena potraživanja u različitim zemljama
- Pravne prepreke, jezične barijere i kulturne razlike između vas i vaših klijenta otežavaju naplatu.
- EOS priča svjetske jezike! Mislimo i govorimo jezikom vaših nepouzdatih kupaca, jer obrada naplate potraživanja se provodi lokalno; tako osiguravamo pravnu stručnost, kao i poštovanje lokalnog mentaliteta.
- Osiguravamo transparentnu, pravovremenu komunikaciju kroz našu „cross-border” platformu „EOS Global Collection“ i nudimo vam kontrolu - za sve aktivnosti s dodatnim troškovima neophodno je vaše prethodno odobrenje.
- Članovi smo međunarodnih organizacija agencija za naplatu potraživanja:

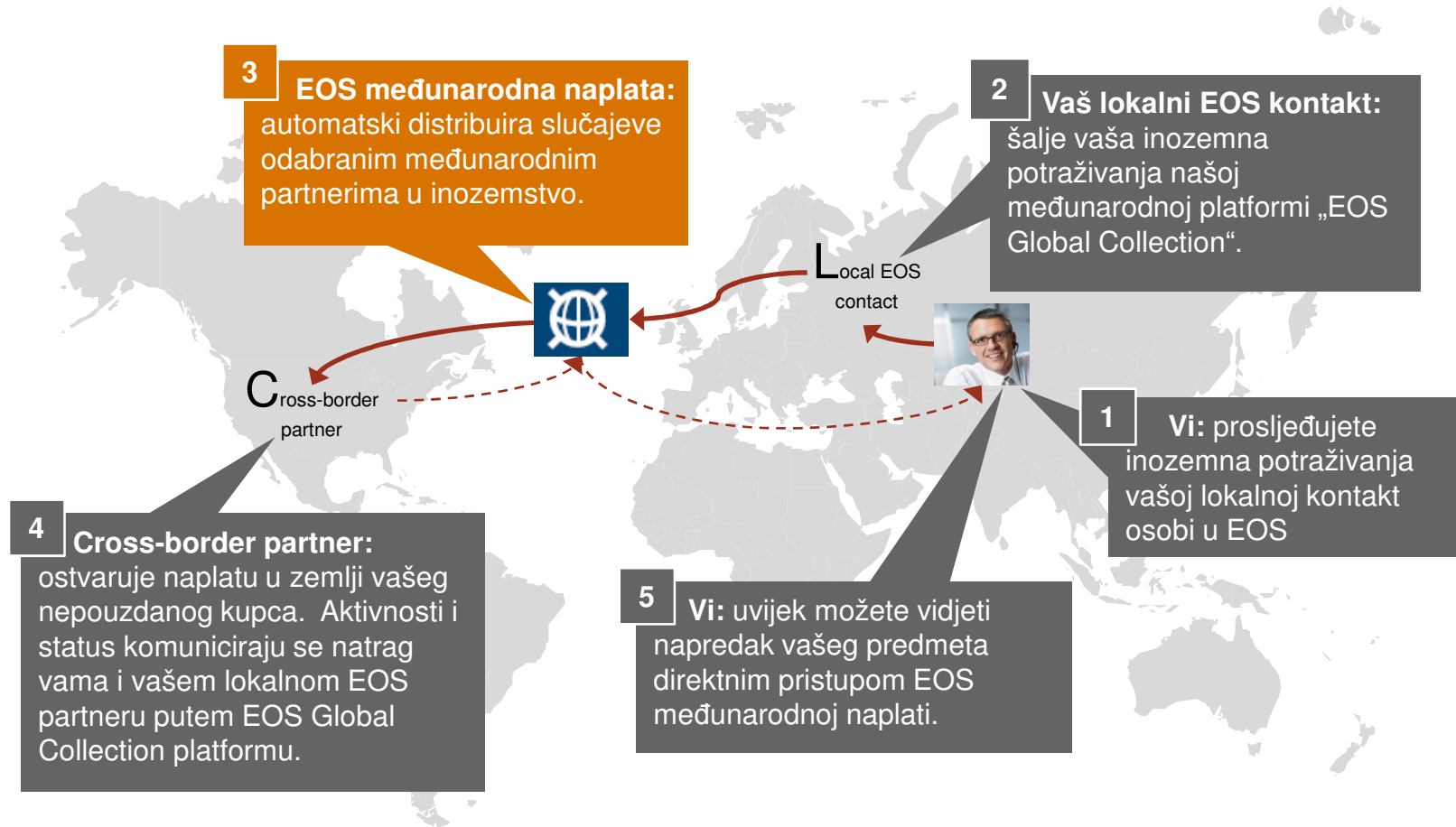


Međunarodni ciljevi zahtijevaju međunarodna rješenja

## Isti cilj, različite navike i karakteristike naplate



# Globalna mreža kroz EOS međunarodnu naplatu



Automatizirani procesi omogućavaju brzo upravljanje predmetima kako biste po potrebi bili informirani točno i na vrijeme

# Garantiramo jednaku visoku kvalitetu diljem svijeta

Skup pravila regulira minimalne standarde, razinu usluge i postupak naplate u EOS mreži:

- **Kad** se započne s radnjama, garantiramo:
  - Prvo pismo unutar 1 radnog dana
  - Prvi poziv unutar 10 radnih dana
  - Vansudska faza: cca 6 mjeseci
- Garantiramo **koje radnje** će se odvijati:
  - Minimum 1 pismo poziva na plaćanje i 2 pisana podsjetnika
  - Minimum 2 telefonske opomene\*
- Garantiramo **najbolju kombinaciju** lokalno dostupnih mjera, kao što su:
  - Terenske posjete vašim dužnicima, e-mail, sms





Preduvjeti uspješne suradnje

# Potrebna dokumentacija i koraci u odnosu s kupcem

---

- **Kreditno izvješće**

---

- **Ugovor**

- **Narudžbenica**

- **Otpremnica**

- **Faktura**



# Potrebne sastavnice ispravnog računa

## Primjer računa fiktivne narudžbe

- Ispostavljenje računa u trenutku isporuke robe ili odmah nakon isporuke
- Kako bi izbjegli bilo kakvo moguće kašnjenje u plaćanju, račun mora imati sve navedene važne podatke
- [http://ec.europa.eu/enterprise/policies/sme/business-environment/cross-border-enforcement/documents/cbb\\_brochure\\_hr.pdf](http://ec.europa.eu/enterprise/policies/sme/business-environment/cross-border-enforcement/documents/cbb_brochure_hr.pdf)

Malo poduzeće u vlasništvu Josipa i Ivane

Josip i Ivana ←1  
X-ulica 5  
4444 X-Grad  
Država A  
Telefon: 00.0000000  
Fax: 00.000000  
Elektronička pošta:  
info@joe&jane.com

Kupac xxxx d.o.o. ←3  
5 XY ulica  
77777 Grad  
Država B

Br. računa 01/2013 ←5

4 → X-grad, 1. siječnja 2013.

Poštovani kupče xxxx,

Zahvaljujemo Vam na narudžbi. Račun za naše usluge:

6 → Datum	Količina	Opis/ Kôd proizvoda	Pojedinačna cijena (EUR)	Ukupno (EUR)
01/01/2013	50	Dječji stolovi (bor) Br. 82790	100,00 EUR	8 → 5 000,00 EUR
01/01/2013	200	Dječje stolice (bor) Br. 82778	40,00 EUR	8 → 8 000,00 EUR
01/01/2013	50	Stolnjaci s motivom Harry Potera (presvučeni)	35,00 EUR	8 → 1 750,00 EUR
<b>Ukupno (bez PDV-a)</b>				<b>9 → 14 750,00 EUR</b>
<b>19% PDV</b>				<b>10 → 2 891,00 EUR</b>
<b>Ukupno</b>				<b>11 → 17 641,00 EUR</b>

2 → Vaš O/B/porezni broj B 00 0000 00  
12 → Porez plaća kupac.  
13 → Uvjeti plaćanja: unaprijed gotovinom

7 → Podmirite gore navedeni iznos unutar 20 dana. Molimo navedite Vaše ime i broj računa na uplatnoj doznaci.

14 → Osim ako nije drugačije naznačeno datum izdavanja računa predstavlja i datum isporuke. Isporuka se vrši sukladno našim Općim uvjetima i odredbama poslovanja.

Članovi uprave – direktori  
Josip i Ivana

2 → OIB/porezni broj  
A 000 0000 00

15 → XX banka  
IBAN No.: 00 000  
BIC: 000 000 00

## Studije slučajeja

# Par slučajeja naplate iz Hrvatske

Klijent: Avio kompanija

Tip naplate: B2B

Država naplate: Francuska 

Opomena

Telefonski poziv

Naplata na račun klijenta



100% naplaćeno unutar 5 tjedana

Klijent: Podopolagački obrt

Tip naplate: B2B

Države naplate: Poljska 

Provjera adrese

Opomena

E-mail

Telefonski poziv

Dug je osporen

Dug je prihvaćen

Naplata agenciji



100 % naplaćeno unutar 2 tjedna

Klijent: Prijevoznik

Tip naplate: B2B

Država Naplate: Bosna i Hercegovina 

Opomena

Telefonski poziv

Plaćanje na rate klijentu

Telefonski poziv

Plaćanje na rate klijentu

Plaćanje na rate klijentu

Plaćanje na rate klijentu



100 % naplaćeno unutar 8 mjeseci

Sažetak

## Misli globalno – djeluj lokalno!



### Globalna partnerska mreža

Pouzdana partneri kroz 140 zemalja diljem svijeta

### Lokalna naplata potraživanja

Brza i pouzdana naplata potraživanja koja poštuje značajke mentaliteta zemlje

### Ostvarene prednosti za klijente

Povećanje likvidnosti i bolji financijski rezultati, poboljšani imidž

Hvala na pažnji!



EOS Matrix d.o.o.

Horvatova 82 · 10 010 Zagreb

[www.hr.eos-solutions.com](http://www.hr.eos-solutions.com)

**Diana Franulić Šarić | Voditeljica prodaje i marketinga**

Tel: 01 6418 400 | 099 3083 002 | [d.franulic@eos-matrix.com](mailto:d.franulic@eos-matrix.com)

**Goran Jovanović | Voditelj ključnih kupaca**

Tel: 01 888 6670 | 099 308 3004 | [g.jovanovic@eos-matrix.com](mailto:g.jovanovic@eos-matrix.com)

