



**GODIŠNJI IZVJEŠTAJ O POSLOVANJU  
FINANCIJSKE AGENCIJE ZA 2011. GODINU**

## SADRŽAJ

UVODNA RIJEČ PREDSEDNICE UPRAVE .....	3
FINANCIJSKO POSLOVANJE U 2011. GODINI .....	4
FINANCIJSKA AGENCIJA – FINA .....	5
FININE VRIJEDNOSTI .....	6
OPĆI PODACI O DRUŠTVU .....	7
ORGANIZACIJSKA STRUKTURA .....	9
UPRAVA I NADZORNI ODBOR.....	10
FININ RUKOVODEĆI TIM.....	11
LJUDSKI RESURSI.....	12
PREGLED POSLOVANJA PO SEKTORIMA.....	14
SEKTOR USLUGA ZA JAVNI SEKTOR .....	14
SEKTOR USLUGA ZA FINANCIJSKU INDUSTRIJU I KORPORATIVNE KLIJENTE .....	20
SEKTOR POSLOVNE MREŽE .....	29
SEKTORI PODRŠKE I UREDI PRI UPRAVI .....	32
ZNAČAJNI DOGAĐAJI NAKON KRAJA POSLOVNE GODINE.....	39
VJEROJATAN BUDUĆI RAZVOJ DRUŠTVA.....	41
TEMELJNA FINANCIJSKA IZVJEŠĆA ZA 2011. GODINU.....	42

## UVODNA RIJEČ PREDsjedNICE UPRAVE

Poštovani,

aktivnosti Financijske agencije u 2011. godini su se, kao i u prethodnoj godini, temeljile na „Tranzicijskoj strategiji za razdoblje 2009. – 2012.“, koja po svojoj prirodi ima svrhu prekinuti višegodišnji trend negativnog financijskog rezultata, te osigurati osnovu za stabilno pozitivno poslovanje u budućnosti.

Nekoliko je ključnih događaja koji su obilježili poslovanje u 2011. godini.

Poslovna aktivnost koja je najviše utjecala na Finino poslovanje u 2011. godini jest implementacija sustava prisilne naplate osnova za plaćanje. Bio je to projekt od nacionalnog značaja koji je sukladno Zakonu o provedbi ovrhe na novčanim sredstvima (NN 91/2010) u ovoj oblasti uveo u cijeloj zemlji više reda, financijske discipline i odgovornosti. O obujmu i značaju ovog posla za Finu u cjelini dovoljno govori podatak da je u njemu u većoj ili manjoj mjeri bio angažiran svaki drugi njezin zaposlenik.

Drugi je bitni strateški poslovni događaj bio uspostava Registara zaposlenih u javnom sektoru. Taj servis je uspostavljen temeljem Odluke Vlade RH, a s ciljem da se na jednom mjestu objedine podaci o svim zaposlenima u javnom sektoru, osigura praćenje i izmjena tih podataka te osiguraju elementi za centralizirani obračun plaća za javni sektor. Fina je uspostavila informacijski servis i u svibnju 2011. godine započelo je punjenje podataka od strane svih institucija javnog sektora. U Registru se nalaze i kontinuirano ažuriraju podaci o više od 2.200 institucija i 230.000 zaposlenika.

I u 2011. godini, Fina je najveći dio svog prihoda ostvarila na tržištu pružajući usluge korisnicima koristeći svoje bogato iskustvo i osvjedočenu reputaciju kvalitetnog i pouzdanog poslovnog partnera širokom krugu korisnika.

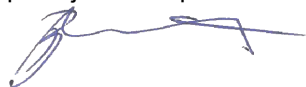
Prateći trendove u poslovanju u tržišnom segmentu u kojem i sami participiramo, naglasak smo stavili na elektroničke usluge od kojih više očekujemo u narednom razdoblju. Tijekom 2011. godine potvrdili smo svoj položaj lidera u pružanju usluge informacijskog posrednika u izdavanju elektroničkog računa. Ova usluga je odlučujući poticaj dobila dugo očekivanim izmjenama Pravilnika o PDV-u koje su stupile na snagu u kolovozu 2011. godine i kojima je elektronički račun izjednačen s papirnim računom.

Izmjene u zakonskoj regulativi usluga platnog prometa i liberalizacija tržišta primorale su nas da dodatnim smanjenjem cijena usluga te njihovim paketiranjem i prilagodbom odgovorimo zahtjevima tržišta da bismo zadržali tržišni udjel i oduprli se konkurentskim pritiscima. To je još više potenciralo višegodišnji trend smanjivanja prihoda od osnovne djelatnosti – pružanja usluga platnog prometa. Istodobno takva situacija nas primorava na traženje i osvajanje novih poslova, promjenu poslovnih modela i daljnju tržišnu prilagodbu. Sve će to sadržavati nova strategija Fine koju ćemo definirati u 2012. godini.

Za sada ipak možemo konstatirati da smo u najvećem broju poslovnih zadaća i aktivnosti ostvarili zacrtane ciljeve. To potvrđuju financijski rezultati za 2011. godinu, koji su u cjelini na razini planiranih. Oslanjajući se na dosadašnje rezultate te potencijal i entuzijizam radnika koji ćemo dodatno potaknuti novim sustavom plaća u sklopu novog Kolektivnog ugovora, uvjereni smo da ćemo osigurati Fini stabilno poslovanje te ostati pouzdan oslonac vlasniku i poslovnim partnerima, tvrtka koja će predstavljati kvalitetno i poticajno okruženje za sve njezine radnike.

S poštovanjem

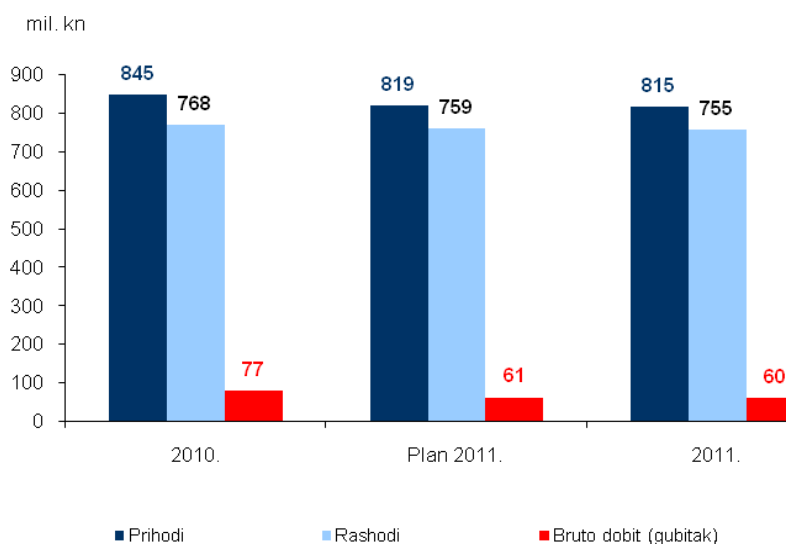
Anđelka Buneta  
predsjednica Uprave



## FINANCIJSKO POSLOVANJE U 2011. GODINI

### Prihodi, rashodi i dobit u 2011. godini

Pozicija	2010.	Plan 2011.	2011.	2011./ Plan 2011.	2011./ 2010.
<b>1. Ukupni prihodi (1.1.+1.2.)</b>	<b>845.163.273</b>	<b>819.471.039</b>	<b>815.046.975</b>	<b>-1%</b>	<b>-4%</b>
1.1. Redovni prihodi	835.572.819	809.256.815	802.938.220	-1%	-4%
1.2. Financijski prihodi	9.590.454	10.214.224	12.108.755	19%	26%
<b>2. Ukupni rashodi (2.1.+2.2.)</b>	<b>767.853.305</b>	<b>758.683.486</b>	<b>755.021.328</b>	<b>0%</b>	<b>-2%</b>
2.1. Redovni rashodi	767.851.689	758.683.486	755.020.117	0%	-2%
2.2. Negativni prinosi	1.616	0	1.211	0%	-25%
<b>3. Bruto dobit redovnog poslovanja (1.1.-2.1.)</b>	<b>67.721.129</b>	<b>50.573.328</b>	<b>47.918.103</b>	<b>-5%</b>	<b>-29%</b>
<b>4. Bruto dobit (1.-2.)</b>	<b>77.309.968</b>	<b>60.787.552</b>	<b>60.025.647</b>	<b>-1%</b>	<b>-22%</b>
<b>5. Neto dobit</b>	<b>77.309.968</b>	<b>60.787.552</b>	<b>60.025.647</b>	<b>-1%</b>	<b>-22%</b>



## **FINANCIJSKA AGENCIJA – FINA**

### **O NAMA**

Financijska agencija - FINA zadovoljava svakodnevne potrebe svojih klijenata obavljanjem transakcija, pružanjem informacija i elektroničkih servisa kakve ne pruža nijedna druga tvrtka.

Razgranata mreža poslovnica, informatički sustav provjeren na najzahtjevnijim poslovima od nacionalne važnosti te profesionalnost i efikasnost zaposlenika pretvorit će viziju Fine, kao tvrtke usmjerene na klijenta, u stvarnost. Svaka Finina poslovnica nudi individualizirane financijske i administrativne usluge, bez obzira na to koliko one bile male, pri čemu se svakom klijentu poklanja jednaka pažnja, jer u Fini male stvari puno znače.

### **POVIJEST**

Iako ima polustoljetnu poslovnu tradiciju, Financijska agencija pod ovim imenom djeluje od siječnja 2002. godine. Tada je donesen Zakon o Financijskoj agenciji, kojim je ta institucija u vlasništvu države naslijedila prava, obveze i imovinu bivšega Zavoda za platni promet (ZAP) i nastavila u tržišnome okruženju oblikovati svoju poslovnu politiku.

Zavod za platni promet naslijedio je 1993. Službu društvenog knjigovodstva, koja je u bivšoj državi imala isključivo pravo obavljati transakcije platnog prometa u tuzemstvu. ZAP se usavršavao i tehnološki i organizacijski te je do 2002. zadržao monopol na području platnog prometa. Više od 500.000 transakcija dnevno obrađenih u realnom vremenu, iznimno visok stupanj zadovoljstva klijenata te izrazito pozitivne ocjene domaćih i inozemnih institucija pridonijeli su stjecanju vrhunske reputacije ZAP-a na financijskome tržištu.

### **VIZIJA I MISIJA**

Na osnovi tradicije i tržišnog okruženja u kojem posluje, Fina je usvojila jasnu viziju i misiju koje su temelj njezine poslovne politike:

#### **VIZIJA**

Fina će postati općeprihvaćeni hrvatski pružatelj financijskih, administrativnih i informatičko-komunikacijskih usluga ispunjavanjem zahtjeva svojih klijenata. Svojim klijentima Fina nudi obavljanje transakcija i omogućuje korištenje elektroničkih servisa, informacija i usluga s dodanom vrijednosti kakve ne pruža niti jedna druga tvrtka.

#### **MISIJA**

Fina nudi individualizirane financijske i administrativne usluge bez obzira na to koliko one male bile, pri čemu se svakome klijentu poklanja jednaka pažnja, jer u Fini male stvari puno znače.

## **FININE VRIJEDNOSTI**

### ***POUZDANOST I TRANSPARENTNOST***

Važna uloga u reformama platnog prometa i mirovinskog sustava, realizacija strateških projekata Vlade Republike Hrvatske, informatizacija tijela državne uprave te niz drugih projekata od nacionalne važnosti, pokazatelji su transparentnosti i povjerenja koje Fina uživa u javnom i komercijalnom sektoru.

### ***ZNANJE I SPOSOBNOST***

Visokoobrazovani stručnjaci, bogato iskustvo i stalno usavršavanje osiguravaju Fini komparativnu prednost pred drugima u vođenju projekata, obavljanju transakcija, pružanju informacija i elektroničkih usluga kakve ne pruža niti jedna druga tvrtka.

### ***USMJERENOST PREMA KLIJENTU***

Fina je svoje poslovanje prilagodila svakodnevnim potrebama svojih klijenta, bez obzira na to radi li se o velikim ili malim poslovima. Svakom je klijentu, korištenjem Fininih servisa i usluga, omogućeno da uštedi te da posluje jednostavnije i brže jer u Fini male stvari puno znače.

### ***RAZVOJ I EDUKACIJA***

Finini zaposlenici, njih 3.000, nositelji su razvoja i stvaratelji novih vrijednosti. U Fini su njihove potrebe, motivacija i zadovoljstvo u središtu pažnje. Cijene se rad i stručnost zaposlenika i stalno se ulaže u njihovu edukaciju i usavršavanje. Zadovoljstvo Fininih zaposlenika put je do zadovoljstva Fininih klijenata.

### ***INOVATIVNOST***

Izborivši se u proteklom razdoblju za svoje mjesto na tržištu, Fina se, razvojem postojećih proizvoda i inovacijama, transformirala u vodeću tvrtku na području financijskog posredovanja. Svaka nova situacija za Finu je izazov koji može uobličiti u novi proizvod ili uslugu, imajući na umu korist i zadovoljstvo svojih klijenata.

## OPĆI PODACI O DRUŠTVU

Financijska agencija (Fina) osnovana je temeljem odredbi Zakona o Financijskoj agenciji (NN broj 117/2001 izmjene i dopune broj 60/2004 i 42/2005) kao pravni slijednik Zavoda za platni promet odnosno Službe društvenog knjigovodstva Hrvatske. Sjedište Fine je Vrtni put 3, Zagreb, Hrvatska.

Vlada Republike Hrvatske je na prijedlog Nadzornog odbora Financijske agencije 27. kolovoza 2009. donijela Odluku o davanju suglasnosti za osnivanje društva Fina gotovinski servisi d.o.o. (klasa VT-450-02/09-02/04, broj: 5030120-09-1). Temeljem navedene Odluke, Uprava Fine je 9. rujna 2009. donijela Odluku o osnivanju trgovačkog društva Fina gotovinski servisi d.o.o. (klasa: POV-020-01/09-02/3, broj: 02-09-1). Rješenjem Trgovačkog suda u Zagrebu od 15. rujna 2010. godine društvo Fina gotovinski servisi d.o.o. upisano je u sudski registar tog suda, a društvo je s operativnim radom započelo već 3. svibnja 2010. godine. Sjedište društva Fina gotovinski servisi d.o.o. je Radnička cesta 182, Zagreb, Hrvatska.

Fina je registrirana za obavljanje sljedećih djelatnosti:

- informatičko-tehnološke podrške radu sustava državne riznice,
- informatičko-tehnološke podrške sustavu prikupljanja javnih prihoda,
- informatičko-tehnološke podrške REGOS-u,
- informatičko-tehnološke podrške drugim registrima osiguranika,
- prikupljanja, obrade, objave i dostave podataka iz različitih izvora te osigurava povezivanja i višenamjenske uporabe podataka iz registra za daljnju evidenciju, analizu i inform. uporabu u ministarstvima i Vladinim službama za potrebe državne statistike i javnosti,
- obavlja statistiku financijskih tokova evidentiranih kod ovlaštenih organizacija, izrađuje analize, bonitetne i druge informacije te obavlja druge poslove određene propisima i na osnovi ugovora,
- prikuplja, obrađuje i publicira podatke utvrđene programom statističkih istraživanja RH,
- prikuplja, priprema i objedinjuje podatke o poslovnim subjektima te vodi odgovarajuće registre,
- vodi i druge registre, evidencije i zbirke podataka za potrebe države i drugih subjekata,
- sudjeluje u većim statističkim akcijama i propisima te obavlja druge aktivnosti na osnovi odgovarajućih propisa, odnosno ovlasti,
- ostale poslove za potrebe Republike Hrvatske, jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave utvrđene posebnim zakonima ili drugim propisima,
- na zahtjev državnih tijela, pruža informatičko-tehnološku podršku u poslovima nadzora i kontrole pravnih subjekata.

Fina obavlja sljedeće komercijalne djelatnosti:

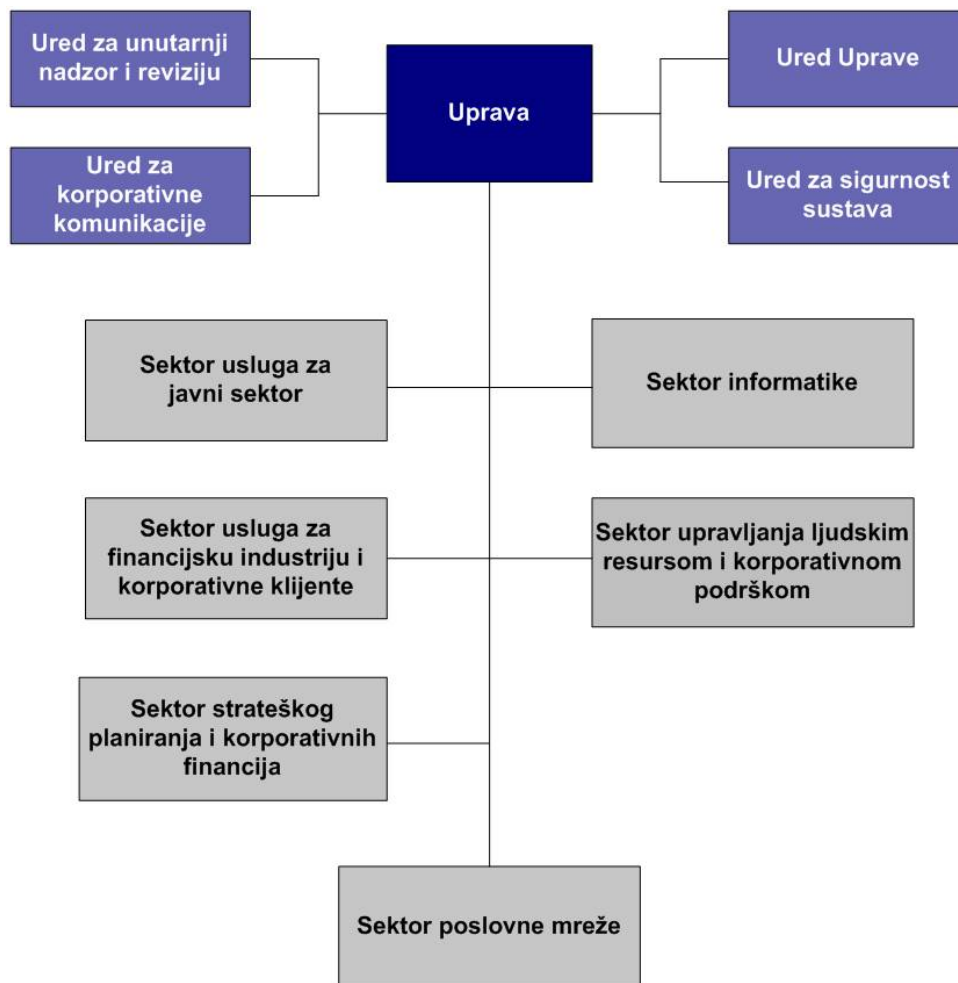
- usluge u ime i za račun komercijalnog bankarstva,
- vodi sustave za međubankovne obračune (NKS),
- vodi nacionalni sustav za izdavanje javnih ključeva - Registar digitalnih certifikata (RDC),
- operativno vođenje drugih javnih i komercijalnih registara,
- pomoćne djelatnosti u financijskom posredovanju,
- obrazovanje odraslih i ostalo obrazovanje,
- mjenjačko poslovanje,
- računalne i srodne djelatnosti,
- mikrografsko-dokumentacijski poslovi,
- pružanje podataka u traženom formatu izravnim pretraživanjem ili pristupom (računalnim upravljanjem) svakome ili određenim korisnicima,
- pruža usluge pohrane gotova novca u dnevno noćnim trezorima te usluge pohrane i deponiranja vrijednosti u sigurnosne sefove,
- pruža usluge poduzetnicima i drugim pravnim i fizičkim osobama u ostvarivanju njihovih zakonom propisanih prava i obveza, usluge pribavljanja podataka, isprava, odobrenja i drugih akata elektroničkim putem od nadležnih državnih tijela, tijela jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave i pravnih osoba s javnim ovlastima, a po potrebi i usluge dostavljanja tih podataka,

isprava i akata tijelima nadležnim za odlučivanje o zahtjevima i drugim podnescima naručitelja usluga,

- obavlja administrativno-tehničke poslove u vezi osiguranja elektroničkog povezivanja tijela državne uprave, drugih državnih tijela, tijela jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave i pravnih osoba s javnim ovlastima,
- savjetovanje u vezi s poslovanjem i upravljanjem,
- računovodstveni i knjigovodstveni poslovi,
- kupnja i prodaja robe.



## ORGANIZACIJSKA STRUKTURA



Tijekom 2011. godine organizacijska je struktura Financijske agencije ustrojena kao mješovita organizacijska struktura s elementima proizvodne (poslovni sektori), funkcionalne (sektori podrške) i teritorijalne organizacijske strukture (Sektor poslovne mreže).

## **UPRAVA I NADZORNI ODBOR**

### **UPRAVA**

**Mato Regvar**, predsjednik Uprave, zadužen za Sektor poslovne mreže i Sektor upravljanja ljudskim resursom i korporativnom podrškom.

**Krešimir Kvaternik**, član Uprave, zadužen za Sektor usluga za financijsku industriju i korporativne klijente i Sektor strateškog planiranja i korporativnih financija.

**Ante Šimunović**, član Uprave, zadužen za Sektor usluga za javni sektor i Sektor informatike.

### **NADZORNI ODBOR**

**Zvonko Šakić**, predsjednik Nadzornog odbora

**Hrvoje Dolenc**, zamjenik predsjednika

**Zorica Lučić**, član

**Nevenka Majdenić**, član

**Martina Banić**, članica do 25.3.2011.

*Od 29. 2. 2012. godine, Fina ima novu Upravu i Nadzorni odbor:*

### **UPRAVA**

**Anđelka Buneta**, predsjednica Uprave

**Ivna Šegon**, članica Uprave

### **NADZORNI ODBOR**

**Boris Lalovac**, predsjednik Nadzornog odbora

**Zrinka Vrhovski**, članica Nadzornog odbora

**Slavka Malenica**, članica Nadzornog odbora

## **FININ RUKOVODEĆI TIM**

### ***RUKOVODEĆI TIM U 2011. GODINI***

Sektor poslovne mreže

**Davor Jarnjak**

Sektor usluga za javni sektor

**Dražen Čović**

Sektor usluga za financijsku industriju i korporativne klijente

**Marijana Gašpert**

Sektor strateškog planiranja i korporativnih financija

**Dario Andrijević**

Sektor informatike

**v.d direktora Davor Kirn**

Sektor upravljanja ljudskim resursom i korporativnom podrškom

**Kristijan Igrec**

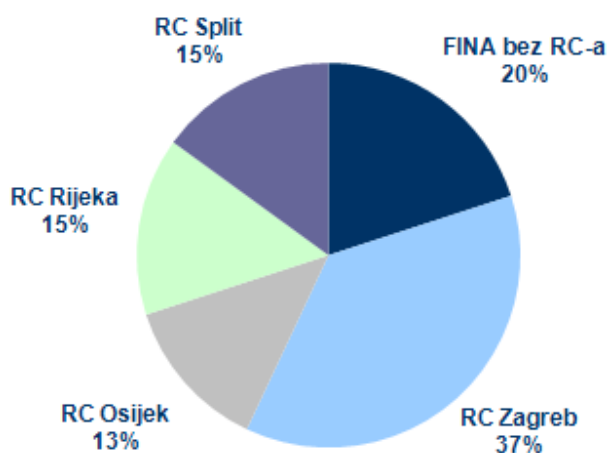
## LJUDSKI RESURSI

### **BROJ ZAPOSLENIH**

Na dan 31.12. 2011. godine Financijska agencija imala je ukupno 3.059 radnika, što je 83 radnika više u odnosu na 31.12.2010. godine. Indeks povećanja broja radnika u odnosu na 2010. godinu iznosi 3 %.

### **Struktura zaposlenih po organizacijskim jedinicama na dan 31.12.2011.**

FINA bez RC-a / 595  
Regionalni centar Zagreb / 1.123  
Regionalni centar Rijeka / 462  
Regionalni centar Split / 443  
Regionalni centar Osijek / 390



### **Prestanak radnog odnosa u Fini**

Tijekom 2011. godine za 33 radnika je prestao radni odnos:

- temeljem sporazumnog prestanka ugovora o radu, 19 radnika,
- temeljem osobno uvjetovanog otkaza ugovora o radu, na vlastiti zahtjev, 2 radnika,
- temeljem drugih razloga (redovni/izvanredni otkaz, smrt radnika, istek ugovora o radu na određeno vrijeme, prestanak radnog odnosa zbog dostave pravomoćnog rješenja o općoj nesposobnosti za rad, istek ugovora o radu na određeno vrijeme i dr.), 12 radnika.

### **Kvalifikacijska struktura zaposlenih u 2011. godini**

VSS / 672  
VŠSS / 452  
SSS i VKV / 1.884  
Ostalo (KV, PKV, NKV i NSS) / 51

### **Dobna struktura zaposlenih u 2011. godini**

do 29 / 201  
od 30 do 39 / 886  
od 40 do 49 / 1.073  
od 50 / 899

## **Edukacija**

Centar za edukaciju je tijekom 2011. godine provodio edukaciju i certifikaciju po ECDL programu, Syllabus verzija 5.0 koji je propisan od strane ECDL Foundation iz Dublina, u testnom centru u Zagrebu, a edukacija i certifikacija za Europsku računalnu diplomu se održavala i na devet lokacija diljem Hrvatske.

Polaganjem ispita polaznici stječu START ili FULL ECDL diplomu, međunarodno priznatu potvrdu informatičke pismenosti. ECDL program je tijekom 2011. godine pohađalo 264 polaznika ECDL-a, od čega je njih 245 bilo vanjskih polaznika. Sukladno Pravilniku o školovanju, radnicima Fine je omogućeno stručno usavršavanje i obrazovanje u zemlji i inozemstvu. U razdoblju od siječnja do prosinca 2011. godine radnici Fine su pohađali 732 eksterna tečaja, konferencija i simpozija u zemlji i inozemstvu te je bilo 87 polaznika interne edukacije.

## **PREGLED POSLOVANJA PO SEKTORIMA**

### **SEKTOR USLUGA ZA JAVNI SEKTOR**

Poslovna funkcija i zaduženja Sektora usluga za javni sektor su podrška sustavu evidentiranja i rasporeda javnih prihoda, podrška sustavu državne riznice (SDR), poslovi za Poreznu upravu (PU), poslovi za Središnji registar osiguranika (REGOS), poslovi i servisi HITRO.HR, poslovi Upisnika sudskih i javnobilježničkih osiguranja tražbina vjerovnika na pokretnim stvarima i pravima, poslovi uspostave i održavanja sustava Registra zaposlenih u javnom sektoru, poslovi prisilne naplate osnova za plaćanje, poslovi podrške sustavu kontrole prodaje goriva za posebne namjene u poljoprivredi, ribolovu i akvakulturi, poslovi vezani za usluge udomljavanja Jedinственог информацијског sustava za praćenje sudskih predmeta (ICMS) i usluge održavanja opreme i podrške informacijskom sustavu Ministarstva pravosuđa te poslovi razvoja i unaprjeđenja usluga za javni sektor.

Poslove Sektora obavlja sedam centara proizvoda i jedna služba:

- Centar za podršku sustavu riznice,
- Centar za Regos,
- Centar za HITRO.HR,
- Centar službe upisa,
- Centar za centralni obračun plaća i upravljanje ljudskim resursom tijela državne uprave (COP TDU),
- Centar za prisilnu naplatu,
- Centar usluga kartičnog i elektroničkog poslovanja za javni sektor,
- Služba za razvoj i unaprjeđenje usluga za javni sektor.

Svi planirani i postavljeni ciljevi Sektora u 2011. godini su u cijelosti realizirani.

2011. godina je poslovna godina u kojoj su u produkcijski rad i nadležnost ovog Sektora krenula dva velika projekta i u kojoj se započelo s obavljanjem potpuno novih poslova uspostave i održavanja sustava Registra zaposlenih u javnom sektoru te prisilne naplate osnova za plaćanje. Oba projekta su realizirana u veoma kratkim rokovima, tehnološki i poslovno su bila veoma složena i zahtjevnija te je njihova implementacija i uspješan prelazak u produkcijski rad dovela do ogromnog trošenja resursa, pogotovo ljudskih i to na svim razinama, kako u operacijama tako i u procesima podrške i upravljanja.

#### ***CENTAR ZA PODRŠKU SUSTAVU RIZNICE***

U 2011. godini Centar za podršku sustavu riznice ostvario je planirane ciljeve i zadatke te za 1% veće prihode u odnosu na 2010. godinu.

Centar za podršku sustavu riznice, na temelju ovlasti iz Naredbe o načinu uplaćivanja prihoda proračuna, obveznih doprinosa i prihoda za financiranje drugih javnih potreba te na temelju ugovornih odnosa, obavlja specifične poslove za Ministarstvo financija i jedinice lokalne i područne (regionalne) samouprave.

Proizvodi i usluge:

- podrška sustavu evidentiranja i rasporeda javnih prihoda,
- tehnološko-operativna podrška sustavu riznice,
- poslovi za Poreznu upravu,
- informatičko-tehnička podrška sustavu riznice.

Bitan dio aktivnosti Centra bio je usmjeren na prilagodbu propisa o načinu uplaćivanja prihoda proračuna, obveznih doprinosa i prihoda za financiranje drugih javnih potreba te osiguravanje uvjeta za brzu implementaciju zakonskih promjena u sustav evidentiranja i rasporeda javnih prihoda.

Tijekom 2011. godine u Centru za podršku sustavu riznice kreirano je oko 10 milijuna slogova za raspored sredstava zajedničkih prihoda proračuna i drugih javnih prihoda na temelju kojih je izvršen prijenos više od 25 milijarde kuna, izvršeno je oko 32 milijuna knjiženja u sustav državne riznice, Poreznoj upravi je isporučeno više od 45 milijuna stavaka, u sustavu platnog prometa provedeno je oko 3 milijuna naloga za povrat poreza i drugih javnih prihoda o kojima Porezna uprava vodi analitičku evidenciju te naloga za isplatu plaća i tekućih izdataka za 1.733 proračunska korisnika određenih ministarstva. Ukupno je kreirano i dostavljeno preko 50.000 različitih izvještaja o prihodima proračuna i preko 120.000 izvadaka za račune zajedničkih prihoda proračuna.

U Registru proračunskih i izvanproračunskih korisnika državnog proračuna i proračunskih i izvanproračunskih korisnika JLP(R)S upisano je 4.270 proračunskih i izvanproračunskih korisnika, koji za Ministarstvo financija vodi Centar za podršku sustavu riznice.

U postupku provođenja prijebaja tražbine za potraživanja po osnovi prava na povrat ili na isplatu naknade plaće i duga na ime doprinosa za obvezna osiguranja između institucija definiranih pravilnikom dostavljen je podatak o potraživanju odnosno dugu doprinosa za više od 80.000 korisnika, a prijebaj tražbine je napravljen za 19.697 korisnika. Ukupno je ispostavljeno više od 68.000 naloga povrata odnosno 30.000 naloga preknjiženja.

U sustav za održavanje matičnih podataka dobavljača Ministarstva financija uneseno je preko 5.000 novih dobavljača i napravljeno je ažuriranje za nešto manje od njih 2.000.

Kontinuirano se radilo na dopuni funkcionalnosti radi unaprjeđenja poslovnih procesa i usluga, a u cilju pravodobnoga i kvalitetnog obavljanja poslova. Razvijeno je aplikativno rješenje za evidenciju, pregled i ažuriranje zahtjeva za rješavanje reklamacija kojih je u 2011. godini riješeno preko 4.000.

Kontinuirano je pružana podrška projektu integracije informacijskih sustava područnih riznica sa sustavom državne riznice koji provodi Ministarstvo financija (FMIS), posebno u dijelu povezivanja i razmjene podataka iz registra računa poslovnih subjekata i registra proračunskih korisnika.

U dijelu informatičko-tehničke podrške sustavu riznice kontinuirano su se izvršavale aktivnosti nadzora te aktivnosti preventivnog, korektivnog i adaptivnog održavanja informacijskog sustava državne riznice.

Tijekom 2011. godine odrađene su sljedeće aktivnosti:

- podizanje verzije OS-a SDR-a (s AIX 5.3 na verziju 6.1),
- nadogradnja software-a na HMC konzolama SDR-a,
- podizanje verzije firmware-a svih servera SDR-a,
- podizanje verzija HACMP-a na produkcijskim serverima R3 i BW linije SDR-a,
- dizanje patchlevel-a SAP Kernela na R3 linije SDR-a,
- kopiranje klijenta PRD400 na testni/razvojni server (ukupno 9 kopiranja u 2011. g.).

Tijekom prvog tromjesečja završena je uspostava projekta Optimalizacije i unapređenja mrežne infrastrukture Područnih riznica koja je podrazumijeva zamjenu zastarjelih prijenosni tehnologija novim Metro tehnologijama temeljenim na Ethernetu.

## **CENTAR ZA REGOS**

Djelatnost Centra za REGOS obuhvaća poslove ugovorene sa Središnjim registrom osiguranika.

Proizvodi i usluge:

- poslovi vezani uz ažuriranje matičnih baza podataka, uz članstvo u obveznim mirovinskim fondovima, uz obrazac R-Sm/R-S te uz uplate doprinosa,
- poslovi vođenja jedinstvenog računovodstva osobnih računa,

- poslovi vezani uz obvezno i statističko izvješćivanje u sustavu i uz razmjenu podataka s povezanim institucijama,
- poslovi vezani uz reklamacije, povrate i ispravke PNB-a,
- poslovi vezani uz arhiviranje dokumentacije i podataka,
- poslovi vezani uz dostavu podataka u OMD-e.

Tijekom 2011. godine promptno su provođene prilagodbe sustava REGOS zakonskoj regulativi i zahtjevima naručitelja. Najveća promjena odnosila se na mogućnost istupa dobrovoljnih članova iz II. stupa i odlaska u mirovinu samo po mirovinskom osiguranju generacijske solidarnosti koju je pratio odgovarajući tijek novca.

Kontinuirano se pratilo provođenje mirovinske reforme u institucijama u okruženju, zadovoljstvo javnosti efektima mirovinske reforme te rasprave u medijima o pravcima kretanja mirovinskog sustava, a sve u cilju zadržavanje stečenih poslovnih pozicija i potencijalnog proširenja Finina poslovanja.

Centar za REGOS je redovitim analizama izvješća Finina pozivnog centra o problemima i komentarima korisnika te načinu rješavanja problema pratio potrebe za nadogradnjama sustava, pojašnjenjima korisničke dokumentacije ili promjenama poslovnih procesa radi poboljšanja rada sustava, a time i zadovoljstva klijenata.

U 2011. godini u Fininoj poslovnoj mreži obavljeno je 48.192 prijave i promjena članstva u obvezne mirovinske fondove te je zaprimljeno i obrađeno preko 3,6 mil. obrazaca R-Sm/R-S. U centralnim obradama obrađeno je 1,9 mil. povezanih uplata doprinosa te je evidentirano 68,2 milijuna stavaka prometa po osobnim računima osiguranika. Na poslovima REGOS-a u Fininoj poslovnoj mreži radilo je prosječno mjesečno 157 djelatnika, a poslove Centra za REGOS obavljalo je 10 djelatnika.

Ostvareni prihod Centra za REGOS na razini je ostvarenih prihoda u 2010. godini.

### **CENTAR ZA HITRO.HR**

Centar za HITRO.HR obavlja poslove temeljem Zakona o Financijskoj agenciji i Zaključka Vlade Republike Hrvatske o usvajanju strategije i Plana provedbe programa One Stop Shop (HITRO.HR) sukladno Napatku o uvjetima i načinu ostvarivanja elektroničke komunikacije s registarskim sudom radi upisa društva s ograničenom odgovornošću u sudski registar, Zakonu o sudskom registru i Pravilniku o načinu upisa u sudski registar.

Proizvodi i usluge:

- poslovi vezani uz osnivanje trgovačkih društava, upis obrta u obrtni registar te podnošenje prijave za mirovinsko i zdravstveno osiguranje.

Poslovi servisa HITRO.HR obavljaju se u 61 jedinici poslovne mreže. Od početka 2005. godine kada se započelo s radom pa do kraja 2011. godine posredovanjem servisa HITRO.HR osnovana su 47.540 društva, 5.647 obrta te 3.597 tvrtki stranih osnivača.

U 2011. godini Centar za HITRO.HR ostvario je prihode temeljem ugovora o korištenju, održavanju i udomljavanju elektroničkog servisa eMirovinsko sklopljenog s Hrvatskim zavodom za mirovinsko osiguranje, dok prihod od poslova vezanih uz osnivanje i upis tvrtki nije ostvaren jer se isto nije uspjelo ugovorno urediti s Ministarstvom pravosuđa, što je od izuzetne važnosti za daljnje poslovanje Centra.

Centar je aktivno sudjelovao u provedbi i praćenju razvoja javnog sektora kroz obvezna izvješća Europskoj komisiji vezano za Poglavlje 20. Industrijska politika i poduzetništvo, Izvješća Svjetskoj banci o poduzetničkoj klimi u Republici Hrvatskoj te nizu drugih međunarodnih institucija koje se bave analizom pokretanja poslovanja, a isti su uglavnom pod nadzorom Vlade Republike Hrvatske, Ministarstva vanjskih poslova i Ministarstva uprave.



## **CENTAR SLUŽBE UPISA**

Služba upisa, organizirana kao centar proizvoda, čime je ispunjen zahtjev članka 2. Zakona o Upisniku sudskih i javnobilježničkih osiguranja tražbina vjerovnika na pokretnim stvarima i pravima (Narodne novine, 121/05), koji nalaže da se unutar Financijske agencije treba osnovati Služba upisa koja će voditi Upisnik, zadužena je za vođenje Upisnika, elektroničke javne knjige u koju se osiguranja tražbina upisuju kao dodatni instrument upravljanja rizikom na strani vjerovnika, a istovremeno predstavljaju zaštitu njihovih interesa u odnosu na treće osobe glede postojanja, sadržaja i mogućnosti ostvarenja tih osiguranja, što se postiže odgovarajućim publiciranjem prava kojim je opterećen predmet osiguranja.

Poslovi Službe upisa:

- pravna podrška upisničkim mjestima i vanjskim korisnicima,
- tehnološko-operativna podrška,
- informatičko-tehnička podrška,
- nadzor nad radom upisničkih mjesta.

Služba upisa na upisničkim mjestima u 2011. godini, obradila je 23.655 prijedloga za upis prava i mjera u Upisnik sudskih i javnobilježničkih osiguranja tražbina vjerovnika na pokretnim stvarima i pravima. Prihodi u 2011. godini u kontekstu makroekonomskih pokazatelja koji utječu na poslovanje Službe upisa (nastavak restriktivnije kreditne politike banaka uz nešto slabiju kreditnu sposobnost fizičkih i pravnih osoba - zajmoprimci/dužnici - protivnici osiguranja pri Službi upisa) bilježe porast od 3% u odnosu na prihode ostvarene 2010. godine.

## **CENTAR ZA CENTRALNI OBRAČUN PLAĆA I UPRAVLJANJE LJUDSKIM RESURSOM TIJELA DRŽAVNE UPRAVE (COP TDU)**

U 2011. godini Centar za COP TDU je obavljao poslove vezane uz uspostavu i održavanje sustava Registra zaposlenih u javnom sektoru.

Temelj izvršenja posla i ostvarenja prihoda je Ugovor o obavljanju poslova obrade podataka u Registru zaposlenih u javnom sektoru, sklopljenog u svibnju 2011. između Vlade RH (za Vladu RH - Ministarstvo uprave) i Financijske agencije.

Prihodi su se počeli ostvarivati od svibnja 2011. godine sukladno odredbama sklopljenog Ugovora.

Servis je s produkcijskim radom započeo 5. svibnja 2011. godine, a obuhvaćeno je 2.200 institucija, 4.000 korisnika, podaci o 230.000 zaposlenika.

Centar je operativno započeo funkcionirati 1. listopada 2011. godine kada su formirani prvi djelatnici (voditelj, viši stručni suradnik, koordinator poslova) i kada su preuzeti svi poslovi vođenja servisa RegZap, a koji su do tada bili odrađivani kroz projektnu organizaciju:

- poslovi koordinacije IT podrške sustavu,
- poslovi održavanja aplikativnog sustava,
- pružanje operativne podrške sustavu,
- pružanje podrške korisnicima sustava,
- održavanje šifrnika,
- prilagodbe sustava izmjenama zakonske regulative,
- unapređivanje sustava.

Potkraj 2011. godine započeti su intenzivni razgovori s Ministarstvom uprave i Ministarstvom financija vezano uz uspostavu sustava za centralizirani obračun plaća i upravljanje ljudskim resursom za sve institucije javnog sektora i to u obliku nadogradnje na postojeći servis Registra zaposlenih.

## **CENTAR ZA PRISILNU NAPLATU**

Od 1.1.2011. godine Centar za prisilnu naplatu nadležan je za obavljanje poslova provedbe ovrhe na novčanim sredstvima.

Temelj za obavljanje poslova provedbe ovrhe na novčanim sredstvima i ostvarenja prihoda je:

- Zakon o provedbi ovrhe na novčanim sredstvima (NN 91/10),
- Pravilnik o načinu i postupku provedbe ovrhe na novčanim sredstvima (NN 96/10, 99/11),
- Pravilnik o tehničkim uvjetima i postupku prilagodbe Zakonu o provedbi ovrhe na novčanim sredstvima (NN 96/10, 130/10, 99/11),
- Pravilnik o Jedinostvenom registru računa (NN 96/10, 130/10, 99/11),
- Pravilnik o vrstama i visini naknada za obavljanje poslova propisanih Zakonom o provedbi ovrhe na novčanim sredstvima (NN 105/10, 124/11),
- Pravilnik o postupanju s primanjima i naknadama izuzetim od ovrhe (NN 148/10, 31/11).

Proizvodi i usluge:

- zaprimanje osnove za plaćanje,
- evidentiranje osnove za plaćanje,
- obračun kamate,
- vođenje Očevidnika o redosljedu osnova za plaćanje,
- davanje naloga banci za izvršenje osnove za plaćanje,
- davanje podataka, potvrda i pregleda iz Očevidnika,
- vođenje JRR,
- davanje podataka iz JRR,
- provedba članka 122 Ovršnog zakona.

Sukladno naprijed navedenom Zakonu, Fina je s danom 1. siječnja 2011. godine preuzela od banaka 630.021 osnovu za plaćanje, a podaci na dan 30.12.2011. godine ukazuju da je Fina zaprimila i obradila 1.165.171 osnovu za plaćanje. U Jedinostveni registar računa je do 30.12.2011. zaprimljeno od banaka 11.802.355 računa novčanih sredstava njihovih klijenata od čega se 470.629 računa odnosi na transakcijske račune poslovnih subjekata, 6.333.748 računa se odnosi na transakcijske račune građana dok se preostali broj računa odnosi na račune ostalih novčanih sredstava.

Paralelno s produkcijskim radom te podrškom obradi i izvršavanju osnova za plaćanje tijekom čitave godine Centar je intenzivno radio na razvoju novih funkcionalnosti aplikativnog sustava i to onih koje bi dovele do automatizacije određenih procesa i olakšale odnosno eliminirale ljudski rad, jer je nedostatna kvaliteta podataka iz osnova za plaćanje preuzetih od banaka, kao i podataka koje su banke dostavile u Jedinostveni registar računa, zahtijevala dodatne kontrole i dodatni ljudski rad.

Tijekom cijele 2011. godine intenzivna je bila i suradnja s bankama, HUB-om, HNB-om i Ministarstvom financija na unaprjeđenju sustava naplate na razini zemlje i unapređenju zakonske regulative te su sredinom godine donesene izmjene i dopune određenih pravilnika. Izmjene i dopune propisa su naročito išle u pravcu omogućavanja jednostavnije i lakše zaštite sredstava i naknada izuzetih od ovrhe.

Do 30.12.2011. godine u bankama je temeljem naloga Fine otvoreno 127.357 posebnih računa ovršenika za uplatu sredstava izuzetih od ovrhe.

Od poslova provedbe ovrhe na novčanim sredstvima tijekom 2011. godine ostvareni prihodi su za 55% veći u odnosu na planirane.

Na poslovima prisilne naplate u poslovnoj mreži Fine radilo je prosječno mjesečno 455 djelatnika, a poslove Centra za prisilnu naplatu obavljalo je 12 djelatnika.

## **CENTAR USLUGA KARTIČNOG I ELEKTRONIČKOG POSLOVANJA ZA JAVNI SEKTOR**

Centar usluga kartičnog i elektroničkog poslovanja za javni sektor osnovan je tijekom 2010. godine s ciljem obavljanja poslova uspostavljenih unutar projekta „Plavi dizel“. U travnju 2011. godine po imenovanju voditelja Centra, Centar je preuzeo poslove od Projekta i nastavio s radom na sustavu podrške za kontrolu prodaje goriva za posebne namjene u poljoprivredi, ribolovu i akvakulturi. Tijekom 2011. godine Centar je popunjen odgovarajućim kadrovima i to dvoje djelatnika visoke stručne spreme u području poslovne informatike te jedan djelatnik srednje stručne spreme.

Kako zbog mnogih izmjena u zahtjevima naručitelja nisu u okviru Projekta napravljene sve planirane zadaće, Centar je nastavio s radom na doradi servisa „Plavi dizel“ prema zahtjevima naručitelja kao i na propisivanju potrebnih uputa i donošenju ostale poslovne dokumentacije. U okviru unaprjeđenja i prilagodbi zahtjevima naručitelja, omogućeno je izdavanje više kartica pojedinom korisniku prava na potrošnju posebnog goriva te je automatiziran dio sustava zadužen za uparivanje uplata naknada za izdavanjem kartica sa zaprimljenim narudžbama za izradu kartica. Također je izvršen čitav niz manjih unaprjeđenja sustava.

Kako je sustav uspostavljen 1.7.2010. godine, s prijelaznim periodom od mjesec dana, 2011. godina se smatra prvom cjelovitom poslovnom godinom od početka poslovanja ovog servisa. Stoga je planiranje za 2011. godinu izvršeno temeljem količinskih pokazatelja poslovanja iz dijela 2010. godine što je znatno utjecalo na točnost planiranja zbog izraženih sezonskih oscilacija poljoprivrednih i ribolovnih gospodarskih djelatnosti.

Tako je u 2011. godini ostvaren ukupan prihod Centra za 19% veći od planiranog iznosa. Ugovorom kojim je regulirana naplata ovih poslova, definiran je maksimalni mjesečni iznos naknade. Za nekoliko mjeseci u 2011. godini došlo je do prebačaja tog maksimalnog iznosa te je sukladno ugovorenim obavezama Fina za te mjesece odobravala i odgovarajući rabat.

## **SLUŽBA ZA RAZVOJ I UNAPRJEĐENJE USLUGA ZA JAVNI SEKTOR**

Tijekom 2011. godine djelatnici Službe su bili uključeni u projekt „Registar zaposlenih u javnom sektoru“ kako u pripremi, izradi i testiranju tako i u pružanju podrške korisnicima servisa što je obuhvaćalo preko 2.200 institucija i više od 3.000 pojedinačnih korisnika pri unosu podataka. Po završetku projekta i njegovom stavljanju u produkciju dio djelatnika Službe prešao je u novo oformljeni Centar za centralni obračun plaća i upravljanje ljudskim resursom za tijela državne uprava (COP TDU). Služba je tijekom čitave godine za potrebe Ministarstva pravosuđa pružala podršku za sustav E-spis sukladno važećem ugovoru.

Iako su ostvareni prihodi od ePravosuđa u 2011. godini na razini planiranih, u odnosu na 2010. godinu ti su prihodi manji za 82% zbog smanjenja proračunskih sredstava, zahtjeva ministarstva za nižom razinom usluga te zbog prestanka ugovora o nadzoru i konzorcijskog ugovora, te je sukladno okolnostima ugovorena usluga za koju je korisnik osigurao sredstva. Tijekom drugog dijela 2011. godine započete su aktivnosti na uspostavi sustava za potrebe Državnog odvjetništva RH pri čemu se tijekom 2012. godine očekuje realizacija prihoda od cca. 2 mil. kuna po ovoj osnovi.

Potkraj 2011. godine započeti su i razgovori s Ministarstvom pravosuđa koji za cilj imaju udomiti veći dio IT servisa u Fini te bi Fina na taj način postala sistem integrator za potrebe ministarstva. U slučaju pozitivnog ishoda ovaj poslovni odnos imao bi značajan financijski efekt na prihode/rashode ali i na opseg poslova za navedeno ministarstvo.

## SEKTOR USLUGA ZA FINANCIJSKU INDUSTRIJU I KORPORATIVNE KLIJENTE

U 2011. godini Sektor usluga za financijsku industriju i korporativne klijente je glavne aktivnosti usmjerio na usklađivanje sa zakonskim propisima u segmentu platnog prometa i reugovaranje poslovnog odnosa sa svim bankama u RH, a time ujedno i očuvanje financijskih rezultata triju po prihodu vodećih centara, te povećanju prihoda e-Poslovanja, najbržeg rastućeg tržišta.

Stupanjem na snagu novog Zakona o platnom prometu od 1. siječnja 2011. godine, Fina više nije u mogućnosti samostalno pružati usluge platnog prometa sukladno definiciji tih usluga u regulativi. Strateška odluka Sektora je da u suradnji s bankama razvija partnerske odnose i zadrži neutralnu poziciju nacionalne platno-prometne infrastrukture. Dovršen je postupak pregovaranja i ugovaranja eksternalizacije poslova platnog prometa sa svim bankama, čime se osigurao nastavak pružanja platnih usluga sukladno izmijenjenim zakonskim propisima i očuvanje prihoda po uslugama jednokratnih platnih transakcija (uplate građana) i „kolekcije“.

Uspješno su bile provedene aktivnosti zadovoljavanja potreba sudionika (banaka), odnosno očuvanja volumena platnih transakcija u NKS-u. Redefinirana je cjenovna politika (snižavanje naknada i uvođenje popusta na godišnji volumen platnih transakcija) te je uveden novi terminski plan obrade platnih transakcija. Također, uspostavljena je nova tehnologija/komunikacijski kanal (SWIFT), organizirane su redovne i tematske sjednice Savjeta i Vijeća sudionika NKS-a te su sklopljeni ugovori o obavljanju poslova obračuna platnih transakcija u NKS-u sa svim bankama.

Nadalje, u suradnji s hrvatskom bankovnom zajednicom (Radna grupa za implementaciju izravnog terećenja u RH) pokrenuti su procesi razvoja nove platne usluge izravnog terećenja (Directdebit) u cilju kreiranja nacionalne platne sheme za izravno terećenje.

Prilagođena je cjenovna politika te se konstantno unaprjeđivala ponuda prema ključnim klijentima, bankama i drugim poslovnim subjektima, građanima te državnim institucijama.

U rastućem tržištu e-Poslovanja, Fina je i u 2011. godini uspjela povećati svoj tržišni udio zahvaljujući prvenstveno intenzivnim prodajno-marketinškim aktivnostima Centra elektroničkog poslovanja. Povećan je broj korisnika e-servisa Fine i e-servisa državne uprave kojima se može pristupiti FINA e-karticom. Realizirani su novi proizvodi od kojih su najznačajniji e-Račun za male i srednje korisnike čija je puna primjena omogućena izmjenama i dopunama Pravilnika o PDV-u te web e-Potpis čiji se značajniji prihodi očekuju tek u narednim periodima.

Promotivne aktivnosti su ponajviše provedene aktivnim sudjelovanjem stručnjaka za pojedina područja djelovanja Sektora u svojstvu predavača i prezentera na nizu događanja, konferencija i seminara (e-Biz 2011, Enel – Savjetovanje, Senso IS Forum 2011., 6. Konvencija hrvatskih izvoznika, ePay Arena, IT Systems, Savjetovanje za računovodstvene djelatnike ustanova, SecurityandSmartCards 2011. & e-Health 2011., Info dan o e-poslovanju u Puli, XXII kongres CROMAR-a, MunicipalDevelopment Arena 2011, projekt Siguran start, seminari TEB-a, Seminar o sprječavanju pranja novca, financijskim istragama i oduzimanju imovinske koristi, ARO PlatformSubgroup on Bank AccountRegistersmeeting, Brussels), a što je na najbolji mogući način promoviralo Finine proizvode i usluge kao i kompetencije njenih djelatnika.

U okviru Sektora djeluje Odjel upravljanja politikom e-poslovanja koji ima ulogu PMA-a (Policy Management Authority) u PKI poslovnom području. Odjel vrši poslove izrade i implementacije pravila i procedura za obavljanje usluga izdavanja digitalnih certifikata i vremenskog žiga za sve organizacijske dijelove te za zaštitu osobnih podataka u elektroničkom poslovanju. Uz navedeno, Odjel izrađuje smjernice i pravila uporabe elektroničkog potpisa te poslove obavljanja unutarnje kontrole provođenja propisanih postupaka vezanih uz davanje usluga izdavanja certifikata, vremenskog žiga i srodnih usluga.

U Sektoru je tijekom 2011. godine proveden interni audit (10.10.2011.) i nadzorni audit (8.11.2011.). Tijekom audita nisu navedena slaba mjesta koja bi imala karakter nesukladnosti, čime se još jednom potvrdilo da je sustav upravljanja kvalitetom usklađen sa zahtjevima norme ISO 9001:2008. i u potpunosti prihvaćen u Sektoru.

Sektor je i u 2011. godini nastavio provedbu aktivnosti u cilju optimalizacije poslovnih procesa, odnosno smanjenju rashoda prvenstveno u domeni mikrofilmiranja i unosa naloga platnog prometa.

Veliki izazov u ostvarivanju plana i poslovanja za naredne godine i dalje predstavlja izvršenje projekata u planiranim rokovima.

Tijekom 2011. godine, najznačajnije aktivnosti koje su posebno obilježile poslovanje Sektora su bile sljedeće:

#### **Prilagodba pružanja platno-prometnih usluga regulativi**

Sa svim bankama s kojima Fina ima ugovor o obavljanju poslova platnog prometa, proveden je postupak pregovaranja i ugovaranja, sukladno odredbama Zakona o platnom prometu (NN 133/09, stupio na snagu 1.1.2011.) te Odluke o eksternalizaciji (NN 1/09; 75/09 i 2/10, stupila na snagu 31.3.2010.).

Banke su izložene strožem nadzoru od strane regulatora, Hrvatske narodne banke, što se posljedično odražava i na uvjete koje moraju poštivati pružatelji usluga s kojima imaju sklopljene ugovore. Kako je Fina najveći pružatelj usluga platnog prometa za većinu banaka u RH, postupak usklađivanja s regulativom i reugovaranja sa svakom bankom pojedinačno, bio je najveći zadatak koji je uspješno obavljen u 2011. godini. Pored navedenog, usluge platnog prometa za stanovništvo (jednokratne platne transakcije i „kolekcija“) su radi usklađivanja s EU regulativom također podložne znatno većim zahtjevima u smislu zaštite potrošača, što je uzrokovalo dopune i izmjene ugovora s bankama kao i kompleksnije postupanje u provođenju transakcija. Iako je sve navedeno vrlo zahtjevan i dugotrajan zadatak, budući da se mora provesti sa svakom pojedinačnom bankom, poštujući zahtjeve i posebnosti svakog klijenta, uspješno je dovršen tijekom 2011.

#### **Puna produkcija servisa e-Račun**

Izmjenama i dopunama Pravilnika o PDV-u, NN 89/11, stupile na snagu 29.7.2011., elektronički račun je u potpunosti izjednačen s papirnatim. Promjena zakonske regulative omogućila je punu produkciju i preduvjete za intenzivne prodajno-marketinške aktivnosti Fininog servisa e-Račun te progresivan rast registriranih korisnika. Servis je proširen s opcijom rada s datotekama, odnosno prilagodbom za velike poslovne subjekte (s velikim brojem računa). Omogućena je potpuno automatska razmjena e-računa „web-servisima“ uz primjenu elektroničkog potpisa aplikativnim certifikatom, te su potpisani brojni ugovori s velikim i ključnim tvrtkama, izdavateljima i primateljima e-Računa. e-Račun za građane je u završnom stupnju razvoja.

#### **Hrvatski državni arhiv Fini izdao dopusnice**

U 2011. godini Hrvatski državni arhiv izdao je Financijskoj agenciji dopusnice kojima se potvrđuje da Fina ispunjava najviše standarde u pogledu uvjeta za čuvanje arhivskog i registraturnog gradiva. Dopusnice su izdane za lokacije Fininih Arhivsko-dokumentacijskih centara u Zagrebu, Splitu i Rijeci. Rok važenja dopusnica je pet godina.

#### **Prilagodba NKS-a novim tržišnim uvjetima**

U 2011. godini HNB je objavio novu Odluku o pravilima rada NKS-a. Prema predmetnoj Odluci sve banke do kraja 2011. godine sklopile su ugovor o obavljanju poslova obrade međubankovnih platnih transakcija putem NKS-a. Novi zakon o platnom prometu ukida monopolističku poziciju Nacionalnog klirinškog sustava. Sukladno zahtjevima banaka, poduzete su mjere za povećanje njihova zadovoljstva u obradi međubankovnih platnih transakcija uvođenjem mogućnosti razmjene datoteka putem SWIFTNetFileAct-a. Izmjenom terminskog plana obrade platnih transakcija NKS-a, korisnicima je snižen trošak međubankovnog kliringa. Prateći trendove europskih platnih sustava, hrvatskoj bankovnoj zajednici prezentiran je prijedlog uključivanja u jedinstveno europsko platno područje (SEPA), model osiguravanja interoperabilnosti i dohvatljivosti u okviru SEPA-e te platni instrument DirectDebit po SEPA shemi.

#### **Uvođenje univerzalnog naloga za plaćanje**

Tijekom 2011. godine, a radi usklađenja sa zakonskom regulativom EU i EU standardima, Centar je započeo s aktivnostima oko uvođenja univerzalnog naloga za plaćanje (HUB 3) koje uključuju i značajne

programske izmjene kako u internim sustavima Fine, tako i u međusobnoj komunikaciji s bankama, te ujedno zahtijevaju izmjene ugovorne dokumentacije s bankama.

### **Fina forum i Zlatna bilanca**

U lipnju 2011. godine, Fina je organizirala Fina forum, jedan od najvažnijih gospodarskih događaja u Hrvatskoj – jednodnevni gospodarski forum, pod pokroviteljstvom Vlade RH. Forum je okupio vodeće stručnjake iz područja financija i gospodarstva, koji su sudjelovali u raspravi na temu „Kakve investicije trebaju Hrvatskoj?“. U drugome dijelu programa Fina foruma, Fina je predstavila financijske rezultate poslovanja hrvatskih poduzetnika za 2010. godinu te su najuspješnijim tvrtkama dodijeljene nagrade Zlatna bilanca. Zlatna bilanca je nagrada koju je Fina, prema strogo utvrđenim ekonomskim i financijskim kriterijima, dodijelila treću godinu zaredom. Zajedno s Liderom, a u suradnji sa Centrom za registre, uredili smo i izdali publikaciju „Zlatna bilanca i 1000 najvećih“.

### **Registar godišnjih financijskih izvještaja - javna objava**

U 2011. godini značajno je rastao broj korisnika dokumentacije iz Registra godišnjih financijskih izvještaja - javna objava. Na kraju 2011. godine bilo je 90% više korisnika servisa koji su ostvarili uvid u dokumentaciju za 304% više nego prethodne 2010. godine. Time je dan evidentan doprinos povećanju transparentnosti poslovne zajednice.

### **CENTAR POSLOVA PLATNOG PROMETA**

Centar poslova platnog prometa obuhvaća poslove pružanja usluga domaćeg platnog prometa bankama i njihovim klijentima u ime i za račun gotovo svih banaka koje posluju na području RH.

Proizvodi i usluge Centra su sljedeći:

- registar računa,
- gotovinski i bezgotovinski platni promet,
- e-plaćanje,
- izvješćivanje banaka i klijenata banaka (INFO FINA, INFO FINAsms, FINA on-line, ConnectDirect),
- arhiviranje,
- reklamacije,
- ostali poslovi (migracija banaka na model III, tehnološka podrška bankama prigodom migracija na nove sustave, pripajanje banaka i sl.).

U 2011. godini Centar je ostvario 10% manje prihoda u odnosu na 2010. godinu. Nastavak trenda pada prihoda i naloga je rezultat samostalnog pružanja usluga platnog prometa banaka i pad gospodarskih aktivnosti te usmjeravanje poslovanja prema transakcijskom bankarstvu. Gubitak prihoda iz segmenta investicijskog bankarstva u godinama recesije banke nadoknađuju povećanjem prihoda od naknada za usluge platnog prometa.

Početkom 2011. godine Centar poslova platnog prometa započeo je proces reugovaranja s bankama poslova platnog prometa sukladno novoj zakonskoj regulativi (Zakon o platnom prometu i Odluka o eksternalizaciji) i koji je do kraja 2011. godine uspješno i završen. Važan je bio angažman radnika Centra u reguliranju ugovorne suradnje s bankama, a u svrhu zadržavanja postojećeg prometa.

Za Centar je 2011. godina također bila u znaku racionalizacije troškova i optimizacije poslovnih procesa. Nastavljen je rad na reinženjeringu unosa naloga platnog prometa čija će realizacija dovesti do optimizacije procesa te smanjenje troškova održavanja sustava.

Tijekom 2011. godine, a radi usklađenja sa zakonskom regulativom EU i EU standardima, Centar je započeo s aktivnostima oko uvođenja univerzalnog naloga za plaćanje (HUB 3) koje uključuju i značajne programske izmjene kako u internim sustavima Fine, tako i u međusobnoj komunikaciji s bankama, te ujedno zahtijevaju izmjene ugovorne dokumentacije s bankama.

Nastavljena je poslovna suradnja s bankama prema ugovorenim Fininim tehnološkim modelima. Tako je osiguran kontinuitet pružanja usluge bankama i klijentima banaka koje su i do sada surađivale s Finom. Na kraju 2011. godine, 5 je banaka poslovalo po Tehnološkom modelu I, a 26 banaka po Tehnološkom modelu III.

### **CENTAR POSLOVANJA SA STANOVNIŠTVOM**

Poslovanje Centra obuhvaća pružanje usluga građanima, poslovnim subjektima i bankama.

Proizvodi i usluge Centra su sljedeći:

- uplata i isplata gotovog novca građanima,
- „kolekcija“ uplata građana,
- zaprimanje zahtjeva za prodaju udjela u Fondu HB, isplata udjela i isplata dividendi,
- mjenjački poslovi,
- posredovanje pri prodaji članstva u Diners ClubAdriaticu,
- prodaja biljega, mjenica i plativih obrazaca,
- prodaja ENC paketa, pečata, natpisnih tabli i elektroničkih bonova,
- trezorsko poslovanje – iznajmljivanje sefova u RC Splitu i čuvanje ostava,
- razmjena novca,
- uplate, isplate i plaćanja preko POS-ova Fine,
- isplate građanima preko POS-a ZABE.

Iako je broj obrađenih transakcija u segmentu stanovništva za 4% viši od broja transakcija obrađenih u 2010. godini, Centar je ostvario za 3% manje prihoda u odnosu na ostvarenje u 2010. godini. U svibnju 2011. godine, prodaja ENC paketa proširena je na cijelu poslovnu mrežu.

U segmentu provođenja transakcija preko POS-ova Fine radilo se na usklađenju sa zahtjevima VISA i MDC (uvođenje ključeva dvostruke duljine).

Tijekom 2011. godine sklopljeno je 50 ugovora o razmjeni novca te 4 ugovora o čuvanju ostava.

Fina ima najširu mrežu mjenjačkih mjesta u RH koja obavljaju otkup i prodaju stranih sredstava plaćanja, a sa 144 mjenjačka mjesta ostvaruje rast prihoda od 19% u odnosu na 2010. godinu.

Tijekom cijelog razdoblja 2011. godine, obavljane su aktivnosti na projektu reinženjeringa platnog prometa te sve pripremne aktivnosti za pilot projekt i testiranje funkcionalnosti nove aplikacije za unos naloga u poslovnoj mreži Fine s kojim se započelo u rujnu 2011. godine. Isto tako se sudjelovalo na radionicama HUB-a i u suradnji s bankama radilo na izradi novog obrasca platnog prometa te svih formata koji se koriste u razmjeni između Fine i banaka te njihovih klijenata. U tu svrhu obavljane su aktivnosti na projektu HUB 3 kojim se Fina priprema za usklađenje sa zakonskim promjenama i primjenu novog obrasca platnog prometa.

### **CENTAR NACIONALNOG KLIRINŠKOG SUSTAVA – NKS**

Centar Nacionalnog klirinškog sustava obavlja obračun međubankovnih transakcija. Obračun se vrši na velikom broju transakcija koje glase na relativno male iznose po neto multilateralnom načelu s garantiranim limitima.

Sudionici NKS-a su Hrvatska narodna banka, banke i treće strane. Trenutno u NKS-u sudjeluje samo jedna treća strana - Fina.

Usluge Centra su:

- održavanje sustava,

- obrada platnih transakcija,
- obrada nefinancijskih poruka,
- nadzor i upravljanje sustavom,
- interaktivni upiti,
- kreiranje statističkih izvještaja,
- reklamacije,
- naplata,
- testiranje,
- obuka sudionika.

Iako je Centar tijekom 2011. godine obradio za 2% više transakcija u odnosu na 2010. godinu, ukupni prihod je manji za 11% u odnosu na prethodnu godinu. Razlog pada je zbog produljenog trajanja prvog obračunskog ciklusa koji je cjenovno najniži te korekcija cjenika koja je stupila na snagu od 1.7.2011. godine te odobrenja dodatnog popusta na volumen ulaznih transakcija.

Centar je aktivno sudjelovao u projektu HUB 3 te je sukladno zakonskoj regulativi i promjenama obrasca HUB 3 izvršena prilagodba formata datoteke NKS-a te je omogućena razmjena datoteka preko novog komunikacijskog kanala SWIFTNetFileAct-a.

U prosincu 2011. u organizaciji Fine održana je godišnja sjednica Vijeća sudionika NKS-a na kojoj su sudjelovali predstavnici banaka, Hrvatske narodne banke, Hrvatske udruge banaka, Hrvatske gospodarske komore i Fine. Na njoj je prezentirano poslovanje u 2011. godini, usvojen je prijedlog uvođenja dodatnog obračunskog ciklusa u obračun u NKS-u te prijedlog novog Ugovora i Cjenika NKS-a koji je u primjeni od 1.1.2012. godine.

Do kraja 2011. godine sa svim bankama sklopljen je Ugovor o obavljanju poslova obračuna platnih transakcija u Nacionalnom klirinškom sustavu.

Također, Fina se ugovorno obvezala da će sukladno potrebama hrvatske bankovne zajednice putem Vijeća sudionika NKS-a razvijati SEPA platne instrumente i dodatne opcionalne usluge te je sukladno tome osnovana radna grupa za implementaciju izravnog terećenja u RH, koju čine predstavnici banaka, HNB-a, HUB-a, HGK-a i Fine. Centar aktivno sudjeluje u održavanju radionica radne grupe te u izradi nacionalne platne sheme za izravno terećenje.

Centar kontinuirano prati razvoj platnih sustava i ponude platnih usluga aktivnim sudjelovanjem u radu europskog udruženja klirinških kuća EACHA i održava poslovne odnose s operatorima platnih sustava u regiji i EU. Također se priprema za implementaciju SEPA platnih instrumenata kako bi svojim sudionicima osigurao interoperabilnost i dostupnost u europskom platnom području.

### **CENTAR ZA REGISTRE**

Centar za registre vodi poslove koji se odnose na registre, informacije i analize te prikupljanje financijskih i statističkih izvještaja za potrebe javnoga i financijskoga sektora te gospodarskih subjekata.

Proizvodi i usluge Centra:

- Jedinstveni registar računa – JRR,
- Registar godišnjih financijskih izvještaja – RGFI,
- Registar koncesija – RK,
- prikupljanje i obrada statističkih i financijskih izvještaja svih vrsta poslovnih subjekata,
- izrada informacija o bonitetu (BON-1, BONPLUS) i informacija o solventnosti (BON-2),
- pružanje usluga preko internetskih servisa: WEB BON, WEB RGFI, WEB JRR, WEB RK i info.BIZ,
- objedinjavanje i prezentiranje podataka o nepodmirenim obvezama poslovnih subjekata,
- izrada analiza i publikacija,



- izrada rang-liste najuspješnijih poslovnih subjekata,
- prodaja pojedinačnih i agregiranih podataka iz godišnjih financijskih izvještaja te agregiranih podataka iz kvartalnih statističkih izvještaja poduzetnika.

Vođenje navedenih registara, uz Upisnik sudskih i javnobilježničkih osiguranja tražbina vjerovnika na pokretnim stvarima i pravima te REGOS, i rad na preuzimanju i vođenju novih registara, jedan je od ciljeva Finina profiliranja kao središnjeg registarskog mjesta i informacijskog sustava za potrebe gospodarstva i javnosti.

Centar je u 2011. godini ostvario prihode na razini prethodne godine, a obrađeno je ukupno 505.488 financijskih i statističkih izvještaja, što je više za 3% u odnosu na 2010. godinu, kada je zaprimljeno i obrađeno 490.766 svih vrsta izvještaja. Obveznici sve više prihvaćaju nove kanale komunikacije te je broj onih koji su svoje izvještaje podnijeli putem internetskog servisa veći za 10%, u odnosu na 2010. godinu.

Količina i raznovrsnost prikupljenih podataka te njihova provjerena točnost omogućavaju izradu različitih publikacija (analiza i informacija) o financijskim rezultatima poslovanja poduzetnika na kvartalnoj i godišnjoj razini te mjesečnih informacija o prijavljenim dospjelim nepodmirenim obvezama za kojima postoji veliki interes medija i određene skupine poslovnih subjekata (gospodarskih komora, jedinica lokalne uprave/samouprave i drugih). Osim toga, raste broj korisnika pojedinačnih podataka i dokumentacije iz Registra godišnjih financijskih izvještaja te onih koji dokumentaciju preuzimaju putem servisa RGFI - javna objava. Korisnika servisa RGFI – javna objava je s 31. prosinac 2011. godine bilo 19.402 što je 90% više nego 2010. godine. Korisnici su imali uvid, odnosno preuzeli su ukupno 911.101 dokumenata, što je 304% više preuzete dokumentacije/uvida u odnosu na 2010. godinu. Broj korisnika internetskih servisa Centra na kraju 2011. godine je bilo 24.644 što je 20% više u odnosu na 20.456 koliko je bilo na dan 31. prosinca 2010. godine.

U 2011. godini nastavljen je razvoj metodologije za izračun kreditnog rejtinga čija se produkcija planira u 2012. godini što će dodatno osnažiti Finu kao lidera na tržištu bonitetnih informacija.

### **ARHIVSKO-DOKUMENTACIJSKI CENTAR (ADC)**

Poslovanje Centra obuhvaća pružanje usluga savjetovanja, organizacije i razvoja cjelovitih rješenja za upravljanje, mikrofilmiranje, digitalizaciju i arhiviranje dokumenata i podataka u svim pojavnim oblicima.

Usluge Centra:

- prijenos, prijevoz i arhiviranje dokumentacije u izvornom obliku,
- skeniranje i digitalna obrada velikih volumena dokumentacije,
- arhiviranje (snimanje) dokumentacije na mikrofilm,
- izrada cjelovitih rješenja za upravljanje elektroničkim dokumentima i klasičnom dokumentacijom,
- unos podataka i digitalizacija,
- izrada elektroničnih arhiva,
- konverzija formata dokumentacije (mikrofilm-PDF, tiff, JPG ili sl. te obrnuto),
- pohrana mikrofilmskih svitaka.

Dugogodišnje znanje i iskustvo na poslovima mikrografske obrade, pohrane i upravljanja dokumentacijom, kvalitetno i stručno osoblje, pokrivenost sa sedam lokacija u RH te suvremena tehnologija i oprema koja se koristi pri obradi velikih volumena dokumentacije čini Finu jednim od vodećih pružatelja usluga u segmentu arhivsko dokumentacijskih poslova obrade i pohrane dokumentacije.

Hrvatski državni arhiv izdao je Fini dopusnice što potvrđuje da Fina ispunjava najviše standarde u pogledu uvjeta za čuvanje arhivskog i registraturnog gradiva.

Digitalnom obradom velike količine zahtjevne dokumentacije u kratkom roku, za posao „Ovrhe na novčanim sredstvima/Prisilne naplate osnove za plaćanje“, Fina je i u 2011. potvrdila svoju poziciju nezaobilaznog partnera državi i ostalim dionicima kod velikih projekata.

Centar je u 2011. godini ostvario za 4% manje prihode u odnosu na ostvarenje u 2010. godini, a obrađeno (digitalizirano i mikrofilmirano) je gotovo 75 mil. dokumenata, što uz prosječno 4 stranice po dokumentu iznosi oko 861.000 stranica dnevno. Time je broj digitaliziranih stranica povećan za 8% u odnosu na prethodnu 2010. godinu. Navedeno povećanje je mjerljivi rezultat optimizacije i povećanja efikasnosti u radnim procesima.

Pohrana dokumentacije bilježi daljnje povećanje obima, tako da se zaključno s prosincem 2011. godine pohranjuje u sigurnim arhivskim spremištima više od 16.000 dužnih metara arhivske građe. Povećanje u odnosu na 2010. godinu iznosi 60%. Velik dio arhivske građe čini dokumentacija klijenata u registratorima koja je dodatno prepakirana u arhivske kutije s ciljem povećanja razine zaštite samog gradiva.

U 2011. godini Centar je znatan broj aktivnosti usmjerio na smanjenje troškova i optimizaciju poslovnih procesa. Kontinuirano su se provodile aktivnosti optimiziranja procesa u području mikrofilmiranja, automatskog indeksiranja digitaliziranih dokumenata, implementacije aplikacija za optičko prepoznavanje znakova (OCR) te izrade aplikacija za kojima su klijenti iskazali interes.

Projekt reinženjeringa poslova mikrofilmske obrade dokumentacije u završnoj je fazi, a očekuje se smanjenje troškova u dijelu održavanja mikrofilmske opreme.

### **CENTAR ZA RAČUNOVODSTVENE SERWISE**

Sukladno smjernicama i prioritetima iz „Tranzicijske strategije Financijske agencije 2009. – 2012.“ o dovođenju centara proizvoda u zonu profitabilnosti, nakon provedene analize proizvoda, ugašen je proizvod financijsko planiranje te je sukladno tome promijenjen naziv centra proizvoda u Centar za računovodstvene servise. O istom je donijeta Izmjena Odluke o unutarnjoj organizaciji Fine od 1. ožujka 2011. godine.

Usluge Centra za računovodstvene servise su sljedeće:

- knjigovodstvene usluge u užem smislu,
- izrada financijskih izvještaja,
- obračun poreza, doprinosa i drugih javnih davanja,
- ostali obračuni (plaća, autorskih honorara, blagajne, osnovna sredstva),
- podnošenje obrazaca i dokumentacije nadležnim ustanovama,
- savjetodavne računovodstvene usluge.

Poslovna funkcija računovodstvenih servisa sastoji se od široke lepeze računovodstvenih usluga za male poduzetnike, neprofitne organizacije, proračunske korisnike, obrtnike, poljoprivrednike, slobodne profesije, itd.

Broj klijenata računovodstvenih servisa u posljednje tri godine stagnira te u 2011. godini Centar prvi put od osnivanja bilježi blagi pad prihoda u odnosu na proteklu godinu za 3%. Pad prihoda je djelomično uvjetovan pogoršanim gospodarskim uvjetima koje se reflektiraju na naš proizvod kroz niz negativnih posljedica kao što su gašenje velikog broja obrta i smanjenje broja solventnih gospodarskih subjekta (malih poduzeća i obrtnika) koji čine pretežni broj klijenata. Većim dijelom se stagnacija može pripisati zauzetošću prodajnih resursa prioritetnim poslovima prisilne naplate zbog čega nije bilo niti značajnih prodajnih aktivnosti.

### **CENTAR ELEKTRONIČKOG POSLOVANJA**

Centar elektroničkog poslovanja razvija, administrira te tržišno pozicionira elektroničke proizvode i usluge koje se temelje na tehnologiji digitalnih certifikata. Pod navedenim se smatraju korisnički elektronički servisi, aplikacije te prilagođena rješenja ovisno o potrebama pojedinih projekata. Centar preuzima korisničku podršku za digitalne certifikate i elektroničke usluge, rješava pitanja, zahtjeve i reklamacije klijenata.

Centar je zadužen za održavanje sustava za elektronički potpis sudionika NKS-a te vodi središnji sustav certificiranja odnosno predstavlja nacionalni CA (Certification Authority – Certifikacijsko tijelo) za Republiku Hrvatsku.

Odjel registra digitalnih certifikata je dio Centra elektroničkog poslovanja koji je unutar Centra zadužen za operativno izdavanje digitalnih certifikata, cjelokupno vođenje životnog ciklusa certifikata te pripadajućih uređaja.

Registar digitalnih certifikata (RDC) Fine vodeći je hrvatski davatelj usluga certificiranja građanima, poslovnim subjektima i tijelima državne uprave u elektroničkom poslovanju. FINA RDC posluje u skladu s propisima koji uređuju elektronički potpis i usluge certificiranja i jedini je kvalificirani ovjervitelj evidentiran pri Ministarstvu gospodarstva rada i poduzetništva kao krovnog ovjervitelja za Republiku Hrvatsku.

Digitalni certifikati povećavaju sigurnost internetskih aktivnosti kao što su poslovne transakcije, osobno i službeno slanje zaštićenih poruka, pristupa osobnim, tajnim, povjerljivim ili financijskim informacijama i to bez ograničenja kad je riječ o nekoj pojedinačnoj aplikaciji, geografskom ili poslovnom području. Te se sigurnosne mogućnosti koriste u elektroničkim servisima za transakcije između poslovnih subjekata i njihovih klijenata (B2B i B2C) i u servisima tijela državne uprave, kojima se građanima i poduzetnicima omogućuje brži i jednostavniji pristup uslugama i informacijama državne uprave (B2G i C2G).

Usluge Centra elektroničkog poslovanja i Odjela registra digitalnih certifikata su:

- FINA e-kartice s certifikatima za elektroničko poslovanje,
- co-branded smart kartice za klijente banaka,
- kvalificirani certifikati za građane i poslovne subjekte,
- kvalificirani certifikati za zaposlenike u tijelima državne uprave sukladno Vladinoj Uredbi o djelokrugu, sadržaju i nositelju poslova certificiranja elektroničkih potpisa za tijela državne uprave, certifikati za poslužitelje, aplikacije i uređaje,
- vremenski žig na Javnom servisu vremenske ovjere (Time-Stamp),
- rješenja za napredni elektronički potpis i enkripciju u e-poslovanju,
- konzultantske usluge.

U 2011. godini Centar je ostvario za 36% veće prihode u odnosu na 2010. godinu prvenstveno s osnove povećane registracije novih PKI korisnika kao rezultat povećanog interesa tržišta za primjenom elektroničkog poslovanja, korisnika novog Fininog servisa e-Račun, te djelomično promjenom zakonske regulative. U 2011. Centar bilježi 55% veći broj aktivnih izdanih certifikata u odnosu na 2010. godinu kroz rast prodaje paketa usluga pod nazivom FINA e-kartica. U strukturi prihoda, elektronički poslovni servisi čine oko 60% sveukupnih prihoda Centra. Najistaknutiji proizvod unutar grupe elektroničkih poslovnih servisa jest FINA e-kartica i CoBranding kartica.

Krajem srpnja 2011. godine izmijenjen je Pravilnik o PDV-u, čime je omogućen jači plasman, odnosno razmjena e-Računa između poslovnih subjekata (e-račun izjednačen s papirnatim). Uspješno su provedene brojne prodajno-marketinške aktivnosti, edukacijski seminari, te prezentacije za interne i vanjske dionike. Rezultat provedenih aktivnosti je progresivan rast registriranih korisnika koji je do prosinca 2011. iznosio 330 korisnika. U studenom 2011. godine servis je proširen s opcijom rada s datotekama odnosno prilagodbom za velike poslovne subjekte (s velikim brojem računa). Omogućena je potpuno automatska razmjena e-računa „web-servisima“ uz primjenu elektroničkog potpisa aplikativnim certifikatom čija se primjena razvija pojedinačno sa svakom zainteresiranom tvrtkom. Potpisani su brojni ugovori s velikim i ključnim tvrtkama, izdavateljima i primateljima e-Računa (kreditnim i dr. financijskim institucijama, javnim/komunalnim tvrtkama, teleoperaterima, obrazovnim ustanovama i ostalim gospodarskim subjektima). e-Račun za građane je u završnom stupnju razvoja te je radi brže integracije prema bankama sklopljeno partnerstvo s tvrtkom Računi.hr. U pripremi je servis e-Arhiva kao podprojekt servisa e-Račun. Zbog produženja promotivnog razdoblja, značajniji prihodi se očekuju tek u narednim godinama.

Završena je prva faza nove internetske aplikacije za elektroničko potpisivanje koja je u produkciji od srpnja 2011. godine, a završetak razvoja punih funkcionalnosti se očekuje u I.kvartalu 2012. godine.

Centar je ostvario prihode kroz davanje podrške Sektoru usluga za javni sektor na Servisu poslova prisilne naplate (PNOP) na način da banke mogu koristiti aplikacije i certifikate za primjenu elektroničkog potpisa. Također daje podršku projektu Registar zaposlenika (REGZAP – Uspostava i vođenje registra državnih i javnih službenika i namještenika) u dijelu primjene smart kartica i digitalnih certifikata.

Unaprijeđene su postojeće usluge kroz omogućavanje izdavanja i obnove certifikata s udaljene lokacije (on-line), radilo se na redizajnu sustava za registraciju PKI korisnika (RA) te spajanje sa sustavom OIB-a, završena je uspostava i unaprjeđenje CMS sustava (Card Management System), pripremala se implementacija HUB 3 u e-Račun, nastavljene su aktivnosti unaprjeđenja postojećeg servisa vremenskog žiga (time-stamp) te se radilo na optimalizaciji brojnih usluga i procesa koje će dodatno povećati profitabilnost proizvoda Centra elektroničkog poslovanja.

### **SLUŽBA ZA RAZVOJ I UNAPRJEĐENJE PROIZVODA I USLUGA**

Služba za razvoj i unaprjeđenje proizvoda i usluga prati razvoj poslovanja i tehnologije iz djelokruga rada Sektora i njihovu primjenu u zemlji i svijetu te istražuje opravdanost novih rješenja, definira nove i unaprjeđuje postojeće proizvode i usluge.

Poslovna funkcija i zaduženja Službe su sljedeća:

- prikuplja i analizira poslovne prilike, prati razvoj poslovanja i tehnologije iz djelokruga rada i njihovu primjenu u zemlji i svijetu te pokreće inicijative i za razvoj novih i/ili doradu postojećih,
- definira nove i unaprjeđuje postojeće proizvode/usluge,
- definira razvojni put proizvoda/usluge,
- izrađuje prijedlog prioriteta razvojnih planova, nadzire njihovo provođenje i obavlja alokaciju resursa,
- analizira troškovnu učinkovitost proizvoda/usluga,
- izrađuje operativne upute za nove proizvode/usluge,
- pruža podršku Centrima u razvoju i unaprjeđenju proizvoda,
- sudjeluje u poslovnom i strateškom planiranju, kreiranju politike cijena,
- daje pravnu i normativnu podršku razvoju i unaprjeđenju usluga Sektora,
- predlaže i pokreće studije izvedivosti novih proizvoda/usluga i rješenja u suradnji s drugim sektorima.

Služba je u 2011. godini bila fokusirana na stvaranje što povoljnije pozicije za Finu u području elektroničkog poslovanja. Središnjem državnom uredu za e-Hrvatsku (SDUeH), zaduženom za koordinaciju Programa e-Hrvatska, Služba je pružila potporu u pripremi koncepata i provedbenih projekata nacionalnih dimenzija. Pripremljen je okvir i koncept suradnje za uspostavu Nacionalnog sustava interoperabilnosti (NSI), Nacionalnog identifikacijskog, autentifikacijskog i autorizacijskog sustava (NIAAS) te više mogućih opcija uvođenja elektroničkog identiteta (e-ID) u Republiku Hrvatsku.

U 2011. godini Služba je bila uvelike angažirana na analizi i istraživanju SEPA regulative radi pripreme implementacije SEPA-e i njezinih platnih instrumenata u nacionalni platni promet (Directdebit i ostale usluge po SEPA shemi). Aktivnim sudjelovanjem u radu Radne grupe za izravno terećenje sudjelovala je u definiranju nacionalne platne sheme izravnog terećenja u RH.

Usredotočenost Službe je bila na razvoju novih i unaprjeđenju postojećih usluga, kao što su web e-Potpis i e-Račun (uvedeni u primjenu), e-biljeg, e-Arhiva, softverski certifikati na mobitelima i pružanje informacija iz registarskih sustava Fine putem novih komunikacijskih kanala, primjenom napredne tehnologije. Služba aktivno prati potrebe institucije i poslovnih subjekata te objave natječaja, posebice u domeni e-poslovanja i arhiviranja te pruža podršku unaprjeđenju proizvoda Sektora i uspostavi poslovnih suradnji.

## **SLUŽBA PRODAJE I MARKETINGA**

Iako je organizacijski Služba prodaje i marketinga smještena unutar Sektora usluga za financijsku industriju i korporativne klijente, ona je podrška i svim Fininim sektorima i Upravi.

Poslovna funkcija i zaduženja Odjela prodaje su:

- sudjeluje u izradi i realizaciji plana prodaje,
- prati realizaciju plana prodaje,
- upravlja poslovnim odnosima s ključnim kupcima u djelu poslova,
- sukladno poslovnom planu, definira prodajne akcije, vrijeme trajanja akcije, prodajne kanale i prodajne kvote,
- organizira poslovnu i tehnološku podršku prodajnoj mreži,
- obavlja poslove upravljanja, nadzora, kontrole i analize prodajnih aktivnosti,
- izrađuje i podnosi izvješća o prodaji i prodajnim rezultatima,
- sudjeluje u razvoju novih proizvoda/usluga i prati njihovu tržišnu poziciju.

Poslovna funkcija i zaduženja Odjela marketinga su:

- planira, koordinira, implementira i provodi marketinške aktivnosti proizvoda i usluga,
- sudjeluje u razvoju novih proizvoda i usluga te prati njihovu tržišnu poziciju,
- provodi periodična ispitivanja zadovoljstva klijenata,
- identificira tržišne segmente i odabire ciljna tržišta u suradnji s centrima proizvoda,
- osmišljava i provodi marketinške kampanje,
- izrađuje promotivne materijale,
- organizira događaje (evente),
- provodi direktni marketing,
- organizira istraživanja tržišta.

U 2011. godini prodajne su aktivnosti Službe bile fokusirane na velike projekte od nacionalnog značaja iz Sektora usluga za javni sektor, kao što su poslovi prisilne naplate/blokade, Registar državnih službenika i zaposlenika te Plavi dizel. Osmišljen je koncept e-dosjea, kao dodatne usluge Registra zaposlenika. Također, u 2011. godini nastavljene su marketinško-prodajne aktivnosti s ciljem većeg plasmana proizvoda i usluga Centra elektroničkog poslovanja. Fokus je bio stavljen na povećanje broja korisnika Fina e-kartice, elektroničkih servisa, ponajprije e-Računa. Provedena je kampanja predaje Godišnjih financijskih izvještaja, s ciljem pravovremene predaje putem interneta.

Služba je u 2011. godini sudjelovala u organizaciji niza događanja, konferencija i seminara (e-Biz, Enel, ICT Arena, MunicipalDevelopment Arena, Senso IS, 6. Konvencija hrvatskih izvoznika, Cisco, ePay Arena, projekt Siguran start, seminari TEB-a itd.), radionica, nastupa na sajmovima i događanjima. Na ovaj su način Finini proizvodi i usluge prezentirane lokalnim zajednicama u gotovo svim hrvatskim regijama.

## **SEKTOR POSLOVNE MREŽE**

Sektor poslovne mreže rukovodio je, organizirao i koordinirao Regionalnim centrima Zagreb, Osijek, Rijeka i Split, Podružnicama u 18 hrvatskih gradova te preko navedenih organizacijskih cjelina sa 143 poslovnice, 21 ispostavom i 11 izdvojenih šaltera. Na dan 31. prosinca 2011. godine u Sektoru poslovne mreže evidentirano je 2.469 radnika, što predstavlja referencu nacionalne pokrivenosti.

Pored navedenih organizacijskih dijelova u SPM se nalazi i Služba za organizaciju i upravljanje poslovnim procesima u poslovnoj mreži, Odjel za unapređenje pružanja usluge korisnicima i Odjel za odnose s korisnicima (Call centar). Kroz navedene organizacijske strukture omogućuju se aktivnosti razvoja poslovne mreže usmjerene na kvalitetu pružanja usluga klijentima, kao i pravovremena dostupnost informacija o proizvodima i uslugama Fine.

Sukladno poslovnoj funkciji SPM koja podrazumijeva organizaciju, nadzor, koordinaciju i upravljanje poslovnim procesima i ljudskim resursima u poslovnoj mreži, a temeljeno na internim odlukama Agencije i zahtjevima poslovnih sektora, SPM je u promatranom periodu postupao provodeći aktivnosti definirane Tranzicijskom strategijom 2009. – 2012. i Akcijskim planom provedbe tranzicijske strategije.

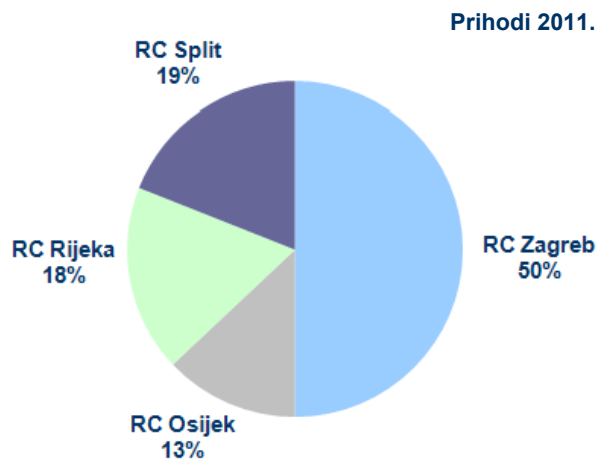
Iz perspektive Sektora, 2011. godina je bila određena provedbom projekta Prisilne naplate osnova za plaćanje, odnosno provedbom Zakona o provedbi ovrhe na novčanim sredstvima. Također, ključna aktivnost bila je i implementacija projekta Reinženjeringa unosa naloga platnog prometa gdje bilo angažirano više od 1.300 radnika SPM-a u edukaciji i verifikaciji novog aplikativnog rješenja unos naloga platnog prometa.

U 2011. godini u poslovnim jedinicama SPM-a obrađeno je ukupno 50.095.440 naloga, što predstavlja smanjenje od 5% u odnosu na obrađene 52.606.743 naloga 2010. godine. Ovakav trend promjene količine naloga platnog prometa predstavlja poslovni rizik u smislu zadržavanja tržišnog udjela, zato što je vezan uz opadanje gospodarskih aktivnosti slijedom recesijskih kretanja, ali je i posljedica regulatornih izmjena koje su omogućile pojavu novih ponuditelja usluga platnog prometa s već postojećom mrežom poslovnih jedinica na teritoriju RH. Dio ovog trenda je također uvjetovan tehnološkim promjenama, tako da brojni pravni i fizički subjekti prelaze na elektronsko plaćanje i elektronsko poslovanje općenito. Kao odgovor na ovaj poslovni rizik, uz stalno poboljšanje vlastitih proizvoda i usluga dostupnih putem poslovne mreže, Fina je snažno orijentirana promociji vlastitih rješenja u području e-plaćanja i e-računa, što će i kroz aktivnosti Sektora poslovne mreže nastaviti činiti i u budućem razdoblju.

Sektor poslovne mreže je tijekom 2011. godine provodio zahtjeve poslovnih sektora i prateći poslovnu strategiju Fine u osiguranju dostupnosti korisnicima svih servisa, proizvoda i usluga pri čemu ostvareni prihodi u strukturi ukupno ostvarenih prihoda Fine, čine 58%.

Promatrajući trend ostvarenja prihoda po Regionalnim centrima, zabilježen je pad prihoda za 2% u odnosu na ostvarene prihode prethodne godine.

### **Struktura ostvarenih prihoda unutar poslovne mreže**



Od ukupno ostvarenih prihoda Fine, unutar poslovne mreže je ostvareno:

- 77% prihoda od Centra poslova platnog prometa - smanjenje prihoda za 15% u odnosu na 2010. godinu,
- Centar poslovanja sa stanovništvom - smanjenje od 2% u odnosu na isto razdoblje prethodne godine,

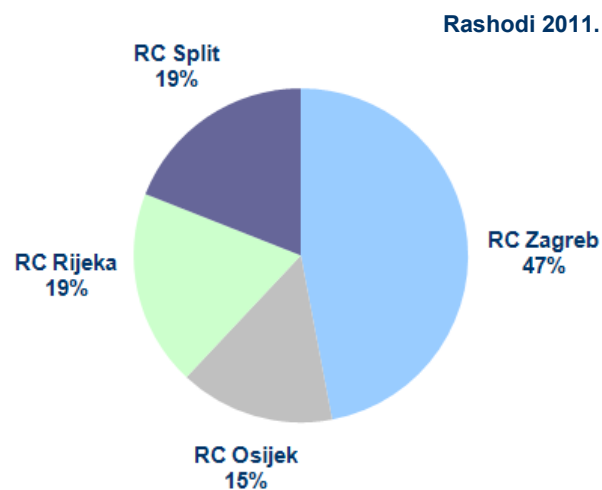
- u strukturi ukupno ostvarenih prihoda od poslova platnog prometa i poslovanja sa stanovništvom, ostvareni prihodi putem kanala prodaje poslovne mreže sudjeluju s 87%,
- 93% prihoda od Arhivsko-dokumentacijskog centra - povećanje prihoda od 2% u odnosu na prethodnu godinu,
- 22% prihoda Centra za registre pri čemu je u 2011. godini zabilježen pad ostvarenih prihoda za 15% kao posljedica smanjenja prodaje bonitetnih informacija,
- 71% prihoda Centra elektroničkog poslovanja pri čemu je zabilježeno povećanje prihoda od 33% u odnosu na prethodnu godinu,
- 99% prihoda od računovodstvenog servisa - smanjenje od 3% u odnosu na prethodnu godinu,
- 5% prihoda od Sustava državne riznice bilježi smanjenje prihoda za 3% u odnosu na 2010. godinu,
- 61% prihoda od Centra za Regos bilježi smanjenje od 2% u odnosu na prethodnu godinu. Promatrano u naturalnim pokazateljima, u SPM je 2011. godine obrađeno 1.575.250 RS obrazaca, što predstavlja smanjenje od 2% u odnosu na 2010. godinu,
- 100% ostvarenih prihoda Službe upisa u 2011. godini, pri čemu je ukupno obrađeno 23.655 prijedloga za upis prava i mjera u Upisnik sudskih i javnobilježničkih osiguranja, što predstavlja povećanje broja dostava obavijesti od 15% u odnosu na 2010. godinu,
- 98% ostvarenih prihoda od Prisilne naplate osnova za plaćanje u 2011. godini obrađeno je 1.165.171 novo zaprimljenih osnova za plaćanje, 901.565 priljeva novčanih sredstava te 311.315 nepodobnih osnova.

Na navedenim poslovima je tijekom 2011. godine, različitim intenzitetom, angažirano 1.025 radnika SPM-a koji su upoznati i osposobljeni po svim dostupnim radnim uputama. Također, radnici SPM su se promptno upoznavali s novinama i nadograđivala se njihova educiranost za obavljanje poslova iz njihovog djelokruga rada. Osobitim angažmanom radnika SPM-a provedena je komunikacijska strategija i upoznavanje građana i poslovnih subjekata s njihovim pravima i obvezama u postupcima provedbe Ovršnog zakona i Zakona o provedbi ovrhe na novčanim sredstvima.

- 62% prihoda Centra za edukaciju bilježi smanjenje od 13% u odnosu na prethodnu godinu.

Koordinirane su aktivnosti vezano uz korištenje opreme na razini Sektora, za sve Regionalne centre, kako bi se nastavilo pravovremeno i racionalno odvijanje poslovnih procesa uz manje troškove poslovanja. Ostvareni rashodi u strukturi ukupno ostvarenih rashoda Fine čine 57%, a promatrajući trend ostvarenja rashoda po regionalnim centrima, zabilježen je pad za 5% u odnosu na ostvarene rashode prethodne godine.

### Struktura ostvarenih rashoda unutar poslovne mreže



U promatranom periodu, SPM je sudjelovao u izradi poslovnog plana i praćenju njegova izvršenja s jasnom namjerom optimiziranja troškova poslovne mreže kroz efikasno upravljanje i korištenje sredstava Fine, kao i suradnju s nadležnim sektorom u cilju učinkovitog upravljanja nekretninama u poslovnoj mreži te smanjenje udjela troškova dobavljača. U SPM-u se posvećuje iznimna važnost uspostavi sustava poticanja razvojne klime s ciljem unaprjeđenja Finina cjelokupnog poslovanja. Održano je desetak radionica s temama razumijevanja i primjene Finine Tranzicijske strategije u poslovnoj mreži te ciljanih radionica po temama koje su se obrađivale kroz zaprimljene inicijative.

Također, kroz seminare, edukacije i radionice, a u okviru projekta Razvojni centar, promican je sustav poticanja, generiranja i izbora poslovnih ideja koje mogu rezultirati unaprjeđenjem postojećih i/ili razvojem novih usluga. Neposredno poznavanje klijenta i povratne informacija o kvaliteti implementiranih poslovnih procesa u Fininu sustavu su razlog fokusiranosti Fina razvojnog centra na potencijale SPM-a. Također se kroz svakodnevnu edukaciju, sustave kontrola i operativnu podršku pri Regionalnim centrima nastojalo smanjiti operativne rizike poslovanja kroz iniciranje prilagodbi i nadopuna poslovnih procesa prema poslovnim sektorima i davanje prijedloga i svih traženih informacija relevantnih za održavanje infrastrukture.

Uspostavljen je sustav identifikacije ključnih klijenata na razini svake poslovne jedinice u SPM-u te je također uspostavljen na mjesečnoj bazi sustav mjerenja benchmarka po ključnim aktivnostima. S ciljem stalnog poboljšanja usluga Fine koje svojim klijentima pružamo putem jedinica Sektora poslovne mreže, kontinuirano se provode aktivnosti edukacije radnika na razini Regionalnih centara te se na taj način postiže i veća fleksibilnost te optimizacija poslovnih procesa.

## **SEKTORI PODRŠKE I UREDI PRI UPRAVI**

### **SEKTOR STRATEŠKOG PLANIRANJA I KORPORATIVNIH FINACIJA**

Poslovna funkcija i zaduženja Sektora strateškog planiranja i korporativnih financija sastoje se od vođenja financija i računovodstva Financijske agencije, upravljanja njezinom financijskom imovinom te evidentiranja i fakturiranja njenih prihoda, operativnog i strateškog planiranja, kontrolinga, upravljanja projektima i upravljanja poslovnim procesima kroz upravljanje repozitorijom poslovnih procesa. Ostvarenjem ovih funkcija se osiguravaju zakonitosti financijskog poslovanja kroz primjenu i poštivanje pozitivnih financijskih propisa te primjenu međunarodnih računovodstvenih standarda, ali i internih propisa i procedura. Isto tako Sektor svojim aktivnostima treba osigurati i kvalitetnu podršku poslovnom odlučivanju u svim segmentima poslovanja Fine.

Sektor je svoju funkciju obavljao tijekom 2011. godine organiziran u jednu službu (Službu financija i računovodstva) i pet samostalnih odjela (Odjel kontrolinga, Odjel korporativne riznice, Odjel za vođenje projekta, Odjel organizacije i upravljanja poslovnim procesima i Odjel strateškog planiranja). U organizacijskoj shemi Financijske agencije, Sektor strateškog planiranja i korporativnih financija je jedan od četiri potporna sektora.

Tijekom 2011. godine, najznačajnije aktivnosti koje su posebno obilježile poslovanje Sektora su bile sljedeće:

- uspostava novog načina ocjene ostvarenja strateških ciljeva kroz praćenje Akcijskog plana za provođenje Strategije,
- početak implementacije Hyperion sustava za poslovno i operativno planiranje, koji će punu funkcionalnost imati u 2012. godini,
- prilagodba sustava evidentiranja i fakturiranja novim poslovnim modelima koji podrazumijevaju reobračun usluga izvršenih bankama na godišnjoj razini te kroz implementaciju poslova prisilne naplate osnova za plaćanje,
- pružanje eksternih usluga snimanja poslovnih procesa u jedinicama lokalne samouprave (grad Karlovac, Zaprešić i Sveta Nedjelja),



- vođenje strateški bitnih projekata implementacije novih usluga Fine (Registar državnih službenika i namještenika, PNOP, Reinženjering unosa naloga platnog prometa – RUNPP HUB 3),
- praćenje investicija sa stanovišta njihovog utjecaja na profitabilnost centara proizvoda,
- puna implementacija metodologije za ocjenu projekata u poslovnom planu,
- definiranje i implementacija metodologije praćenja i kapitalizacije nematerijalne imovine stečene internim razvojem.

Tijekom 2011. godine izvršen je recertifikacijski audit sukladno normi ISO 9001-2008, koji je potvrdio da su procesi u Sektoru primjerno dokumentirani i da se u njemu poštuju zadani propisani standardi kvalitete organizacije.

Aktivnostima Riznice ostvaren je prihod od 12,1 mil. kn, što je za 26% više od ostvarenja financijskih prihoda u 2010. godini i 19% više od planiranog.

Tijekom 2011. godine u Sektoru strateškog planiranja i korporativnih financija je obrađeno preko 30.000 ulaznih računa i ispostavljeno je preko 435.000 izlaznih računa s preko 1.500.000 stavaka. Istovremeno je u Kontrolingu kreirano i isporučeno u sklopu redovitog i izvještavanja na zahtjev preko 1.500 različitih izvještaja.

Stečene kompetencije i iskustva ćemo i nadalje primjenjivati u pružanju još kvalitetnije podrške poslovnim sektorima i sustavu u cjelini, prije svega kroz razradu sustava praćenja profitabilnosti i benchmarkinga na svim razinama organizacije.

## **SEKTOR INFORMATIKE**

Sektor informatike (SINF) kao sektor podrške ima ulogu upravljanja, organizacije i koordinacije poslova uspostave i rada informacijsko-komunikacijskih sustava.

Osnovna zadaća Sektora je tehnološko-razvojna potpora proizvodima i uslugama Fine kao i osiguravanje nesmetanog funkcioniranja cjelokupne informatičko-komunikacijske infrastrukture.

Pored navedenoga, Sektor upravlja dugoročnim planiranjem IT sustava i vrši odabir strateških informacijsko-komunikacijskih tehnologija, upravlja razvojem IT rješenja i aplikacija, upravlja sustavom sigurnosti informacijskih sustava i PKI infrastrukturom te sustavom digitalnih certifikata, upravlja IT servisima, IT operacijama i IT potporom korisnicima te izrađuje strateške planove u svojoj nadležnosti.

Ciljevi Sektora informatike u 2011. godini bili su sljedeći:

- podržati realizaciju započetih projekata konsolidacije u cilju smanjenja troškova,
- podržati poslovne sektore Fine u izvršavanju projektnih aktivnosti,
- podržati sve redovne aktivnosti sadržane u Poslovnom planu za 2011. godinu,
- izrada nove organizacije i sistematizacije sukladno ulozi SINF-a u novoj Fininoj strategiji.

U provedbi ovih ciljeva SINF je po pitanju internih projekata koje je inicirao i započeo 2010. godine nastavio s radom na projektima konsolidacije koji podrazumijevaju: Konsolidacija distribuiranih IT sustava, Redizajn sustava razmjene, Optimizacija mrežne infrastrukture i servisa i Optimizacija središnjih IT sustava. Dio navedenih projekata, čiji ciljevi su bili postizanje dodatnih ušteda i smanjenje kompleksnosti sustava su imali određena kašnjenja u planiranoj dinamici realizacije uglavnom zbog sudjelovanja SINF-a u prioritetnim i zahtjevnim projektima uspostave novih ili dopune funkcionalnosti postojećih poslovnih servisa.

Najopsežnije aktivnosti SINF-a provodile su se kroz projekte Fine u kojima je Sektor imao ključnu ulogu u razvoju proizvoda, počevši od specifikacije zahtjeva za novim proizvodom preko arhitekture, dizajna do njegove implementacije (sistemske i aplikativne), testiranja, vođenja cjelokupnih razvojnih aktivnosti i uvođenja servisa u podršku. Projekti na kojima je SINF davao podršku poslovnim sektorima su e-Račun, HUB 3, Plavi dizel i Registar zaposlenika. Uz navedeno, proteklu godinu najviše je obilježio rad na dva

najznačajnija i najzahtjevnija projekta: Reinženjeringu unosa naloga platnog prometa (RUNPP) i projektu Prisilne naplate osnova za plaćanje (PNOP).

Suradnja SINF-a s poslovnim sektorima ogledala se i u aktivnostima održavanja servisa čiji broj iz godine u godinu pokazuje tendenciju rasta, a kontinuirano se unaprjeđuje i jedinstveni sustav nadzora i upravljanja IT resursima. Različitim vidovima tehnoloških unaprjeđenja dodatno je poboljšana i optimizirana računalno-komunikacijska mreža kao i IT infrastruktura nužna za obradu i produkcijski rad sustava koji su podrška internim poslovnim procesima, ali i poslovnim procesima vanjskih korisnika. Aktivnosti Sektora informatike koje su bile u službi strateških ciljeva Fine iz Akcijskog plana za 2011. godinu pretežito su se odnosile na unaprjeđenje efikasnosti potpornih procesa.

Tijekom 2011. godine i početkom 2012. u Sektoru je zaposleno 36 novih radnika (27 pripravnika i 9 radnika s iskustvom). 74 radnika je tijekom 2011. godine sudjelovalo na stručnim edukacijama, dok je 14 radnika steklo 17 novih certifikata. Zbog velikog opsega poslova, kako redovnih tako i projektnih, povremeno je dolazilo do kašnjenja u izvršenju planiranih i operativnih aktivnosti. Stoga će se i u 2012. godini nastaviti s popunjavanjem kadrova Sektora, daljnjom edukacijom i usavršavanjem radnika, stjecanjem potrebnih certifikata kao i unaprjeđenjem procesa rada. U okviru recertifikacije Fine prema normi ISO 9001:2008, uspješno su provedene aktivnosti kontinuiranog poboljšanja sustava upravljanja kvalitetom.

Informatičko-komunikacijske usluge u sklopu Sektora informatike, osim podrške funkcioniranju svim poslovnim servisima Fine i ostalim centrima proizvoda, ostvaruje i vlastite prihode kroz ugovore s vanjskim korisnicima za pružanje usluga komunikacijskog povezivanja unutar sustava HITRONet, outsourcing infrastrukturnih servisa, smještaja IT opreme kao i pružanju ostalih informatičkih usluga.

U dijelu ostvarenih prihoda od HITRONet usluga i smještaja IT opreme prihodi su na razini ostvarenih u 2010. godini, dok usluge outsourcinga infrastrukturnih servisa bilježe pad od 46%.

Od usluga smještaja IT opreme, sredinom 2012. godine ističe ugovor s korisnikom KingICT (za potrebe HAC-a kao krajnjeg korisnika) te se očekuje ugovaranje nastavka pružanja predmetnih usluga. Za naredno razdoblje za očekivati je da će doći do smanjenja prihoda iz Ugovora s Ministarstvom pravosuđa jer postoje naznake da bi Ministarstvo samo pribavljalo potrebne TK kapacitete, dok bi Fina nastavila pružati samo usluge upravljanja komunikacijskim servisima nad tako pribavljenim TK kapacitetima. Ovisno o daljnjim planovima države po pitanju konsolidacije trenutačno korištenih komunikacijskih servisa u tijelima državne uprave za očekivati je povećanje opsega usluga HITRONet-a od polovice 2012. godine i nadalje.

U veljači 2011. godine ukinuta je zasebna organizacijska jedinica HZZO ZZR, čime je prestao važiti ugovor za istu. FINA GS je tijekom 2011. godine otkazala dio usluga komunikacijskog povezivanja, jer je započela s izgradnjom vlastite mreže pa se sredinom 2012. godine očekuje otkazivanje korištenja većine ugovorenih IT usluga.

## **SEKTOR UPRAVLJANJA LJUDSKIM RESURSOM I KORPORATIVNOM PODRŠKOM**

Sektor upravljanja ljudskim resursom i korporativnom podrškom obavlja djelatnosti upravljanja ljudskim resursom, upravljanja nekretninama, nabave, pravnih poslova, integralne sigurnosti i ekologije te opće podrške poslovnom sustavu (interni i eksterni transport, tehničko održavanje i podrška). U svrhu efikasnog obavljanja ovih heterogenih poslova Sektor je ustrojen u pet službi.

### **SLUŽBA UPRAVLJANJA LJUDSKIM RESURSOM**

Tijekom 2011. godine Služba upravljanja ljudskim resursom je upravljala i sudjelovala u nekoliko ključnih projekta:

### ***Ispitivanje organizacijske klime***

Tijekom 2011. godine Služba upravljanja ljudskim resursom je započela ključni projekt izrade Strategije upravljanja ljudskim resursom za razdoblje 2011. – 2013. koja je temeljena na Fininoj tranzicijskoj strategiji od 2009. do 2012. Prvi korak Strategije upravljanja ljudskim resursom, koji je proveden u posljednjem kvartalu 2011. godine je Ispitivanje organizacijske klime i zadovoljstva poslom koji čini osnovu za planiranje budućeg razvoja, optimizaciju postojećeg stanja i povećanje ukupnog zadovoljstva radnika Financijske agencije.

Svrha istraživanja je utvrđivanje organizacijske klime i zadovoljstva poslom u Fini te usporedba istih među sektorima/regionalnim centrima. Pored toga, prilika je to za usporedbu s odgovarajućim organizacijama iz branše u regiji (bankama) te s prosjekom svih drugih organizacija koje su dosad sudjelovale u HrOK projektu (projekt ispitivanja klime i zadovoljstva poslom u mnogobrojnim hrvatskim tvrtkama). Ispitivanje se provodilo standardiziranim i validiranim upitnikom sastavljenim od većeg broja tvrdnji. Ispunjavanjem upitnika radnici su imali priliku iskazati što utječe na njihov doživljaj organizacije, procjenjujući različite faktore koji se reflektiraju na uspješnost poslovanja. Budući da nam je važno mišljenje svakog pojedinca, u projekt su bili uključeni svi radnici Financijske agencije. Rezultati ispitivanja organizacijske klime i zadovoljstva zaposlenih bit će prikazani na razini cijele Fine te usporedno na razini sektora i Regionalnih centara.

### ***Sistematski pregledi***

U skladu s člankom 37. Kolektivnog ugovora, Služba upravljanja ljudskim resursom je pripremila sve potrebno za odabir pouzdanog partnera koji će pružiti kvalitetnu uslugu zdravstvenog sistematskog pregleda zaposlenicima Fine putem police zdravstvenog osiguranja. Provođenje sistematskih pregleda je započelo u prosincu 2011. godine.

Služba upravljanja ljudskim resursom je također izradila Etički kodeks koji uređuje pravila dobrog vladanja radnika Fine u odnosu s poslovnim suradnicima, partnerima, klijentima i institucijama s kojima surađuje kao i unutar Financijske agencije.

U 2011. godini objavljeno je ukupno 127 internih i vanjskih natječaja, testirano je 477 kandidata i obavljeno je 445 intervjua. Tijekom godine održano je ukupno 250 psiho-socijalnih savjetovanja u savjetovalištu koje pruža psihološku podršku radnicima te ih upućuje nadležnim institucijama kod kojih imaju prigodu za rješavanje ili umanjeње svojih problema.

Psiholozi i socijalni radnik iz Službe su 4 puta tijekom 2011. godine izašli na kriznu intervenciju s ciljem pružanja psihosocijalne pomoći radnicima neposredno izloženi oružanoj pljački u poslovnicaama Fine.

### ***SLUŽBA NABAVE***

Poslovi nabave su od strateške važnosti za rad svake tvrtke radi kontrole utroška planiranih sredstava pri provođenju postupaka nabave. Temeljna funkcija i zadaća Službe nabave sastoji se u pružanju podrške poslovnom sustavu pri nabavi radova, roba i usluga koje su potrebne za redovno poslovanje, kao i za razvoj projekata u Fini. Cilj Službe je pravovaljano, kvalitetno i ažurno provođenje aktivnosti potrebnih za realizaciju postupaka nabave u Fini. Služba sudjeluje u procesu planiranja kao nositelj planiranja koje se odnosi na izradu količinskog i financijskog plana nabave dugotrajne imovine i plana nabave roba i usluga, kao važnog dijela poslovnog plana Fine.

U Službi se provode postupci nabave radova, roba i usluga prema dostavljenim zahtjevima od strane inicijatora nabave, sukladno odredbama Zakona o javnoj nabavi te se kontinuirano prati realizacija godišnjih planova nabave na razini Fine kao i financijska realizacija sklopljenih ugovora o nabavi. Tijekom 2011. godine je proveden 341 postupak nabave, od kojih je u 327 postupaka (95,9%) izvršen odabir, a 14 postupaka (4%) je poništeno. Tijekom 2011. godine zbog donošenja novog Zakona o javnoj nabavi dio zaposlenika Službe koji sudjeluju u provođenju postupaka nabave pohađao je stručne seminare radi praćenja promjena u važećim propisima o javnoj nabavi.

## **SLUŽBA PODRŠKE POSLOVNOM SUSTAVU**

Služba za podršku poslovnom sustavu zadužena je za obavljanje poslova vezanih za nekretnine, adaptacije i zakup, iskorištenost prostora i dr., kao i za preventivno i interventno održavanje energetskih i termo-tehničkih sustava te obavljanje svih općih poslova podrške, prijem i otpremu pošte, organizaciju prijevoza osoba i stvari i dr. Služba za podršku poslovnom sustavu sastoji se od dva odjela: Odjela za upravljanje nekretninama i o održavanje objekata Fine i Odjela za opće poslove.

Aktivnosti Službe bile su usmjerene u više pravaca, kao što su: upravljanje nekretninama, podrška rekonstrukciji i izgradnji objekata kao i održavanje sustava termo-tehnike i energetike. Posebni naglasak i cilj Službe je provođenje racionalizacije korištenja Finina poslovnog prostora u sklopu kojeg je pokrenuto više postupaka za davanje u zakup poslovnih prostora. U programu upravljanja nekretninama kroz racionalizaciju korištenja nekretnina i zakup u ostvaren je značajan prihod u 2011. godini. Vežano za aktivnosti na objektima Služba sudjeluje u pripremi, praćenju i provedbi poslova vezanih uz uređenje poslovnica te ostalih prostora u vlasništvu Fine.

U 2011. godini Služba podrške poslovnom sustavu obavlja poslove vezane za prisilnu naplatu, koji se odnose na zaprimanja, obrade i pohrane dokumentacije. Izvršene su i sve planirane aktivnosti vezane za podršku poslovnim procesima koji se odnose na opće poslove podrške.

## **SLUŽBA PRAVNIH POSLOVA**

Služba pravnih poslova pružala je pravnu podršku organizacijskim dijelovima Fine u obavljanju poslovnih procesa, procesa nabave te drugih procesa iz Fininog poslovnog sustava. Služba je u okviru eksterne normativne aktivnosti izradila ili sudjelovala u izradi nacrtu izmjena Stečajnog zakona, Zakona o obrtu, Zakona o sudskim pristojbama, Ovršnog zakona, Pravilnika o vođenju RGFI-a, Pravilnika o obliku i sadržaju Upisnika sudskih i javnobilježničkih osiguranja te ustrojstvu Službe upisa i dr.

U okviru interne normativne aktivnosti, Služba je izradila ili surađivala u izradi Upute za obavljanje poslova sprječavanja pranja novca i financiranja terorizma, Pravilnika o zaštiti od požara, Pravilnika o zaštiti na radu, nove Upute o radu Upisnika sudskih i javnobilježničkih osiguranja tražbina vjerovnika, nove Upute o načinu i postupku provedbe ovrhe na novčanim sredstvima i davanju podataka iz Očevidnika redoslijeda plaćanja i dr. Služba je zastupala Finu u sporovima, prekršajnim, upravnim i kaznenim postupcima, izrađivala je i sudjelovala u izradi ugovora iz svih pravnih područja vezanih za Finino poslovanje. Služba je podnosila prijedloge za ovrhu javnim bilježnicima i sudovima te prijave tražbina u stečajnim postupcima. Služba je aktivno sudjelovala u raznim projektima, radnim skupinama i radionicama vezanim za provedbu ovrhe na novčanim sredstvima, upisom u Upisnik sudskih i javnobilježničkih osiguranja, arhivsko gradivo Fine, uspostavu sustava Registra zaposlenika u javnom sektoru i dr.

## **SLUŽBA INTEGRALNE SIGURNOSTI I EKOLOGIJE**

Služba integralne sigurnosti i ekologije sukladno unutarnjoj organizaciji Fine provodi poslove organizacije i provedbe preventivnog i interventnog održavanja sustava tehničke zaštite i sustava vatrodjave, sudjeluje u projektiranju i uvođenju novih sustava te nadogradnji postojećih sustava tehničke zaštite i sustava vatrodjave, organizaciji tjelesne zaštite objekata i imovine Fine. Također provodi poslove godišnjih ispitivanja i održavanje uređaja, instalacija i opreme, organizira i upravlja zaštitu na radu, zaštitu od požara te obavlja sve poslove vezane uz ekologiju (zbrinjavanje, dokumentacija, izvješćivanje...).

Tijekom 2011. godine ugrađeno je ili nadograđeno ukupno 46 sustava tehničke zaštite, te 10 sustava vatrodjave u novootvorenim ili preseljenim poslovnim jedinicama, odnosno u onim poslovnim jedinicama gdje je bila potreba zbog tehnološke zastarjelosti i funkcionalne neispravnosti, ili su sustavi bili izvan funkcije. Tijekom 2011. godine obavljena su sva zakonski propisana ispitivanja i redoviti pregledi sustava tehničke zaštite, sustava vatrodjave, strojeva i uređaja sa povećanim opasnostima koji se koriste u Fini.

U protekloj godini obavljena su 62 inspekcijska nadzora Inspektorata MUP-a o primjeni Zakona o minimalnim mjerama zaštite u poslovanju s gotovim novcem i vrijednostima, inspekcije zaštite od požara i zaštite na radu u kojim nije zabilježen niti jedan nedostatak ili nepravilnost Fine.

Služba integralne sigurnosti i ekologije provodi samostalno osposobljavanje radnika za rad na siguran način te je do sada ukupno osposobljeno 95% radnika Fine, a u prošloj godini osposobljena su 352 radnika te su istima izdana uvjerenja. Također, tijekom 2011. godine osposobljena su 698 radnika Fine za provedbu preventivnih mjera zaštite od požara, 27 radnika osposobljeno je za provedbu akcije evakuacije i spašavanja, 35 radnika za pružanje prve pomoći.

Tijekom 2011. godine zabilježen je porast kaznenih djela u poslovnica Fine. Ukupno su zabilježene 4 oružane pljačke, i to u poslovnica: Čavle, Kaštel Lukšić i poslovnici 8 u Zagrebu (dva puta) te 3 provale u noćnim satima u poslovnica Fine: u Rijeci (Kurelčeva 3), poslovnici Đurđevac te ispostavi Netretić. U svim navedenim incidentnim situacijama nismo imali niti jedan nedostatak ili propust vezano uz zakonske obaveze ili propisane norme. Unapređenje pouzdanosti sustava, kao i podizanje razine sigurnosti u poslovnim jedinicama Fine uvođenjem novih sustava, nadogradnjom postojećih sustava, održavanjem pune funkcije sustava tehničke zaštite i sustava vatrodjave, strojeva i uređaja s povećanim opasnostima, stalnom edukacijom radnika koji ih koriste te izradom internih akata i procedura zadali smo si za ciljeve za 2012. godinu.

## **URED PRI UPRAVI**

### **URED ZA SIGURNOST SUSTAVA**

Ured za sigurnost sustava upravlja procesom Finine sigurnosti te provodi sigurnosne aktivnosti koje su uvjetovane zakonskom regulativom RH. Osobito je riječ o usklađivanju, nadzoru i koordinaciji mjera i standarda informacijske sigurnosti u Fininim organizacijskim jedinicama te obavljanju odgovarajućih aktivnosti u vezi obrambenih priprema. Pritom Ured surađuje s nadležnim institucijama iz djelokruga informacijske sigurnosti i obrambenih priprema (Ministarstvo obrane, Ministarstvo financija, Ured vijeća za nacionalnu sigurnost, Zavod za sigurnost informacijskih sustava, Sigurnosno obavještajna agencija, Operativno-tehnički centar).

Ured izvješćuje Upravu i nadležne državne institucije o stanju sigurnosti kao i o poduzetim aktivnostima u vezi navedenih zakonskih obveza. Tijekom 2011. godine, Ured za sigurnost sustava realizirao je planirane aktivnosti.

### **URED ZA UNUTARNJI NADZOR I REVIZIJU**

Unutarnja revizija neovisno je i objektivno jamstvo i savjetnička aktivnost koja se rukovodi filozofijom dodane vrijednosti s namjerom poboljšanja poslovanja organizacije. Ona pomaže organizaciji u ispunjavanju njezinih ciljeva, sistematičnim i discipliniranim pristupom procjenjivanja i poboljšanja djelotvornosti upravljanja rizicima, kontrole i korporativnog upravljanja.

U skladu s navedenim, Ured za unutarnji nadzor i reviziju Fine (u daljnjem tekstu: Ured) neovisno i objektivno utvrđuje ostvarivanje Fininih poslovnih funkcija, ocjenjuje valjanost i učinkovitost sustava internih kontrola, upozorava na nepravilnosti i neusklađenost sa zakonskim i drugim propisima kojima je utvrđeno njihovo poslovanje, predlaže mjere za njihovo otklanjanje, kao i mjere za unapređenje Finina poslovanja, te o njemu izvještava revidirane organizacijske jedinice i Upravu. Unutarnja revizija daje preporuke i korektivne aktivnosti menadžmentu revidiranog područja i korisniku revizorskog izvješća za poboljšanje poslovanja, djelotvornost sustava internih kontrola i upravljanja rizicima.

Revizija se obavlja sukladno metodologiji propisanoj Poveljom unutarnjih revizora Financijske agencije i Priručnikom za unutarnje revizore Financijske agencije, a temeljem Strateškog i Godišnjeg plana rada Ureda te standarda i smjernica za stručno obavljanje unutarnje revizije.

U 2011. godini obavljeno je 10 revizija od kojih je šest redovnih i četiri izvanredne revizije. U prosincu 2011. godine započete su dvije redovne revizije. Obavljenim revizijama dana je ukupno 46 preporuka/korektivna aktivnost koje su u cijelosti prihvaćene i većim dijelom provedene.

Tijekom 2011. godine Ured za unutarnji nadzor i reviziju realizirao je godišnji plan eksterne i interne edukacije u cilju kontinuiranog i stručnog usavršavanja radnika Ureda u okviru revizorske profesije te sudjelovao u koordinaciji provedbe Finina Akcijskog plana za provođenje Antikorupcijskog programa Vlade RH za trgovačka društva u većinskom državnom vlasništvu za razdoblje 2010.-2012. godine.

### **URED ZA KORPORATIVNE KOMUNIKACIJE**

Tijekom 2011. godine Ured za korporativne komunikacije izvršavao je redovite poslovne aktivnosti koje obuhvaćaju praćenje medijskih objava, pripremu i izradu odgovora na upite medija i ostalih javnosti, pripremu priopćenja za javnost, objavljivanje gospodarskih vijesti, organizaciju događaja i javnih nastupa, zaprimanje zamolbi i provođenje aktivnosti vezanih uz sponzorstva i donacije, uređivanje sadržaja Fininih internetskih stranica, intraweba i internetskih stranica servisa HITRO.HR te izradu korporativnih dokumenata i izvješća iz djelokruga rada. Tijekom godine, Ured je kontinuirano pružao podršku drugim organizacijskim jedinicama u organizaciji i provođenju projekata i događaja, nastupu na sajmovima, pripremi prezentacija proizvoda i usluga te primjeni vizualnih, grafičkih i komunikacijskih standarda.

Od posebnih događaja koje je Fina organizirala u 2011. godini posebno treba istaknuti Fina forum, održan u lipnju. Na Forumu je sudjelovalo više od 300 gospodarstvenika, predstavnici Vlade Republike Hrvatske te brojni novinari. U okviru Fina foruma su, najuspješnijim hrvatskim tvrtkama, treći puta za redom, dodijeljene nagrade Zlatna bilanca. Kao i prethodne godine, vođenje organizacije Foruma sa svim potrebnim aktivnostima, u suradnji s Odjelom marketinga koji je organizirao dodjelu nagrade Zlatna bilanca, bile su u nadležnosti Ureda za korporativne komunikacije. Fina forum je bio iznimno dobro popraćen u medijima.

Osim Fina foruma, istaknuli bismo i organizaciju radionice „e-Uprava budućnosti“, koja je, u suradnji s tvrtkom Cisco Hrvatska, održana u svibnju 2011. godine. Bila je to radionica za predstavnike tijela državne uprave, na kojoj su predstavljene najnovije informatičko-komunikacijske usluge i tehnološka rješenja namijenjena učinkovitoj državnoj upravi budućnosti. Šezdesetak sudionika upoznao se s mogućnostima primjene novih aplikacija u sve zahtjevnijem IT okruženju te koristima koje one donose u poslovanju i upravljanju resursima.

Ured za korporativne komunikacije svakodnevno zaprima upite i vodi službene upisnike upita medija i ostalih upita prema Zakonu o pravu na pristup informacijama. Tijekom 2011. godine najčešće teme koje su zanimale medije i javnost bile su one vezane uz Zakon o provođenju ovrhe na novčanim sredstvima, čija je primjena započela 1. siječnja 2011. godine. Preostale teme odnosile su se ponajprije na iznose nepodmirenih obveza, broj blokiranih računa poslovnih subjekata i građana, rezultate poslovanja poduzetnika, a zabilježen je i interes za Fininim proizvodima i uslugama, poput servisa e-Račun, Registra zaposlenih u javnom sektoru i sl. U 2011. godini u hrvatskim je medijima objavljeno ukupno 2.734 članka i priloga o Financijskoj agenciji te o uslugama i proizvodima koje Fina nudi. Posebno valja istaknuti objave u lipnju, vezane uz Fina forum i dodjelu nagrada Zlatna bilanca, koje su akumulirale oko milijun kuna PR vrijednosti.

Ured za korporativne komunikacije proveo je u siječnju 2011. godine edukativnu kampanju pod nazivom „Raspjetljajte dug!“. Cilj kampanje je bio pružiti širokoj javnosti detaljne informacije o novom sustavu provođenja ovrha te pojasniti uloge svakog pojedinog sudionika, kako bi se građanima i poslovnim subjektima olakšalo postupanje prema novom zakonu. U ožujku 2011. je, u suradnji s Hrvatskom udrugom banaka (HUB), edukativna kampanja proširena na banke i njihove klijente. Fina je HUB-u dostavila sve materijale potrebne za informiranje javnosti o provođenju ovrha, a HUB ih je potom distribuirao bankama. Tijekom ove kampanje, poseban je naglasak stavljen na pojašnjenje izuzeća od ovrhe i postupka otvaranja zaštićenog računa.

Fina je u 2011. godini započela s aktivnostima na najpopularnijim društvenim mrežama. Cilj je putem društvenih mreža otvoriti novi komunikacijski kanal te osvijestiti širu javnost i klijente o uslugama te pružiti osnovne informacije o Fini. Ured za korporativne komunikacije otvorio je službene stranice na društvenim mrežama LinkedIn i Facebook. Sadržaj službenih stranica sastoji se od općih informacija o Fini te informacija o proizvodima i uslugama, s posebnim naglaskom na elektroničke usluge. Na poslovnoj društvenoj mreži LinkedIn otvorena je i grupa – FINA gospodarske vijesti putem koje se, svaka dva tjedna, objavljuju najnovije gospodarske vijesti pripremljene iz baza podataka, koje se temelje na prikupljenim financijskim i statističkim izvještajima te drugim informacijama kojima Fina raspolaže. Otvaranje Fine prema društvenim mrežama promovira Finu kao modernu i prilagodljivu financijsku instituciju koja slijedi suvremene trendove te potrebe svojih klijenata i šire javnosti.

U 2011. godini na internetskoj stranici [www.fina.hr](http://www.fina.hr) registrirano je više od 1.600.000 posjeta.

### **UPRAVLJANJE KVALITETOM**

Tijekom 2011. godine proveden je redoviti interni audit u svim sektorima, regionalnim centrima, podružnicama, poslovnica i ispostavama Fine, ukupno 74 interna audita. Nadzorni audit proveden je na 30 lokacija, prema unaprijed definiranim planovima i rasporedima, a provela ga je certifikacijska kuća CRO CERT iz Zagreba. O provedenim auditima, kako internim tako i eksternim, postoje zapisi, koji se čuvaju kod menadžera kvalitete Fine.

Dokumentacija sustava upravljanja kvalitetom redovito se prilagođava promjenama u procesima i izrađuje nova, za nove Finine proizvode i usluge. Kontinuirana aktivnost je prilagođavanje postojeće dokumentacije (upute poslovnih sektora) i uključivanje iste u standardizirani sustav upravljanja kvalitetom. Provodi se redovita edukacija, dogovori u sektorima i pomoć pri izradi i izmjeni operativne dokumentacije.

Kako bi se i dalje provodilo redovito upoznavanje Fininih koordinatora i auditora s promjenama i poboljšanjima s područja upravljanja kvalitetom i auditiranjem, u studenom 2011. godine organiziran je „refresh seminar“ za koordinatore kvalitete i interne auditore. Fina ima ukupno sedamdesetak internih auditora.

Stalnim praćenjem i poboljšavanjem sustava upravljanja kvalitetom doprinosimo ispunjavanju zahtjeva svih zainteresiranih strana: klijenata, vlasnika, zaposlenika, partnera i šire društvene zajednice.

### **ZNAČAJNI DOGAĐAJI NAKON KRAJA POSLOVNE GODINE**

Stečaj Credo banke d.d. je objavljen 20. siječnja 2012. godine u NN 9/12. Nakon objave pokretanja stečajnog postupka, dana 30. siječnja 2012. godine Fina je prijavila svoje tražbine stečajnom upravitelju u skladu s odredbama Stečajnog zakona.

### **UPRAVLJANJE RIZICIMA**

Kreditna politika Fine regulira postupke i aktivnosti vezane uz kupce (uvjete određivanja kreditnih dana kupcima, razina ovlasti i odgovornosti u odobravanju kreditnih uvjeta kupcima i reugovaranju kreditnih uvjeta s postojećim kupcima, osiguranje instrumenata osiguranja plaćanja kod ugovaranja prodaje proizvoda i usluga, praćenje i kontrolu naplate potraživanja od kupaca te proces predlaganja otpisa i utuženja potraživanja), dobavljače (uvjete određivanja kreditnih dana dobavljačima, razina ovlasti i odgovornosti u odobravanju kreditnih uvjeta dobavljačima, osiguranje instrumenata osiguranja plaćanja pri ugovaranju kupnje proizvoda i usluga, praćenje i kontrolu plaćanja obveza dobavljačima), ali i postupke i aktivnosti vezane uz potraživanja od radnika za dane kredite te postupke i potraživanja za izvršena terećenja Finina računa.

### ***Izloženost društva cjenovnom riziku, kreditnom riziku, riziku likvidnosti i riziku novčanog toka***

Poslovne aktivnosti koje Fina obavlja izlažu je raznim financijskim rizicima: tržišnom, cjenovnom, valutnom, riziku ulaganja u vrijednosne papire, kreditnom i riziku likvidnosti. Tijekom 2011. godine Fina nije koristila financijske instrumente zaštite od financijskih rizika, kao što su derivativi i slični financijski instrumenti.

#### ***Tržišni rizik***

Fina djeluje na tržištu financijskih usluga i izložena je tržišnim rizicima koji se ogledaju u pritisku konkurencije i tehnoloških inovacija koje smanjuju potrebu za korištenjem njezinih usluga. Stalno praćenje tržišnih promjena i najnovijih tehnoloških dostignuća te provedba Tranzicijske strategije je Finin odgovor na tržišne rizike i izazove.

Pravilnikom o izmjenama i dopunama Pravilnika o porezu na dodanu vrijednost (NN 89/2011) od 29. srpnja 2011. godine uklonjene su zakonske prepreke za uvođenje e-Računa. Fina je razvila servis e-Račun, internetski servis za elektroničku razmjenu računa između dobavljača i kupaca te upravljanje cjelokupnim poslovnim procesom izdavanja, zaprimanja te arhiviranja računa.

#### ***Cjenovni rizik***

Tijekom 2011. godine Fina je bila izložena snažnom cjenovnom riziku u uslugama platnog prometa jer od njih ostvaruje glavninu svojih prihoda. Zakon o platnom prometu (NN 133/ 2009) se u pretežitom broju njegovih odredaba primjenjuje od 1. siječnja 2011. godine, a manji dio odredaba se počinje primjenjivati s danom pristupanja Republike Hrvatske Europskoj uniji. Intenzivnim kontaktima s najznačajnijim korisnicima svojih usluga, poslovnim bankama, Fina je promijenila ugovore i cjenike u oblasti platnog prometa čime je amortiziran mogući negativni učinak zakonskih promjena.

#### ***Valutni rizik***

Najveći dio prihoda Fina ostvaruje na domaćem tržištu, ali dio prihoda ostvaruje i obavljajući mjenjačke poslove. Budući da taj prihod predstavlja 0,5% ukupnog prihoda Fina (u 2010. godini 0,4% ukupnog prihoda), promjene tečajeva stranih valuta nisu mogle imati znatniji utjecaj na buduće rezultate poslovanja i novčane tijekomove. Provodeći zacrtane politike upravljanja tekućom likvidnošću, Fina je u kratkim rokovima transferirala prihode ostvarene mjenjačkim aktivnostima u kune te tako minimizirala i kontrolirala ovaj rizik.

Drugi oblici valutne izloženosti proizlaze iz obveza prema inozemnim dobavljačima. Budući da obveze prema inozemnim dobavljačima čine 3% ukupnih obveza prema dobavljačima, promjene tečajeva stranih valuta nisu imale znatniji utjecaj na tekuće rezultate poslovanja i novčane tijekomove.

#### ***Rizik ulaganja u vrijednosne papire***

Fina je izložena riziku promjene vrijednosti ulaganja u vrijednosne papire rizicima promjene fer vrijednosti te rizike promjena cijena u dijelu u kome su Finina ulaganja klasificirana u bilanci kao raspoloživa za prodaju i po fer vrijednosti u računu dobiti i gubitka. Ulaganja u vrijednosne papire klasificirana kao raspoloživo za prodaju manjim dijelom ne kotiraju na burzi, dok veći dio ovih ulaganja kao i ulaganja klasificirana po fer vrijednosti u računu dobiti i gubitka ovise o rezultatima ulaganja fondova. Upravljanje rizicima koji proizlaze iz promjene njihove fer vrijednosti te promjene cijena, Fina prati kroz tržišne transakcije i rezultate ulaganja u fondove u Odjelu korporativne riznice o čemu tjedno izvještava Upravu.

#### ***Kamatni rizik novčanog toka i rizik fer vrijednosti kamatne stope***

Provodeći politiku plasmana slobodnih novčanih sredstava u dijelu u kojem su sredstva alocirana u depozite u poslovnim bankama, ugovori o oročavanju su sklopljeni po pravilu na kraća vremenska razdoblja čime je kontroliran rizik promjene kamatnih stopa na oročena sredstva.

Finin kamatni rizik u dijelu u kojem se pojavljuje kao dužnik proizlazi iz dugoročnog kredita odobrenog uz promjenjivu kamatnu stopu te kao takav izlaže Finu riziku novčanog toka. Fina kontinuirano prati promjene kamatnih stopa i simulira različite situacije uzimajući u obzir refinanciranje, obnavljanje sadašnjeg stanja



kao i alternativno financiranje. Na osnovi ovih simulacija, Fina izračunava utjecaj promjene kamatne stope na račun dobiti i gubitka.

### ***Kreditni rizik***

Kratkotrajna imovina Fine koja može dovesti do kreditnog rizika sastoji se uglavnom od novčanih sredstava, potraživanja od kupaca i ostalih potraživanja. Kreditni rizik za potraživanja od kupaca nije naglašen budući da Fina gotovo 80% svojih prihoda ostvaruje od pružanja usluga bankama i ministarstvima. Kretanje stanja potraživanja redovito se prati. Uprava ne očekuje nikakve gubitke koji rezultiraju iz kreditnog rizika.

### ***Rizik likvidnosti i rizik novčanog toka***

Razborito upravljanje rizikom likvidnosti podrazumijeva održavanje dostatne količine novca, osiguravanje raspoloživosti financijskih sredstava adekvatnim iznosom ugovorenih kreditnih linija i sposobnost podmirenja svih obveza. Finin je cilj održavanje fleksibilnosti financiranja tako da ugovorene kreditne linije budu dostupne.

Odjel financijske operative pri Službi financija i računovodstva, a unutar Sektora strateškog planiranja i korporativnih financija, dnevno prati razinu dostupnih izvora novčanih sredstava. Dosljedno provođenje mjera definiranih kreditnom politikom omogućilo nam je u ovom cijelom kriznom razdoblju uzornu likvidnost.

Fina uredno izmiruje svoje obveze bez potrebe za dodatnim kreditnim zaduživanjem, a žiro-račun nije bio u blokadi. Također se procjenjuje da će se Poslovni plan za 2012. godinu moći realizirati vlastitim sredstvima.

## **VJEROJATAN BUDUĆI RAZVOJ DRUŠTVA**

U iznimno turbulentnom poslovnom okruženju, Fina je danas, nakon provedbe značajnih tranzicijskih promjena, tržišni lider u pružanju usluga financijskog posredovanja koji posluje stabilno, ostvarujući respektabilnu dobit. Nacionalnom pokrivenošću, informatičkim sustavom koji je svoju vrijednost dokazao u projektima od nacionalnog značaja te znanjima i iskustvom svojih zaposlenika, postignuto je očuvanje temeljnih vrijednosti.

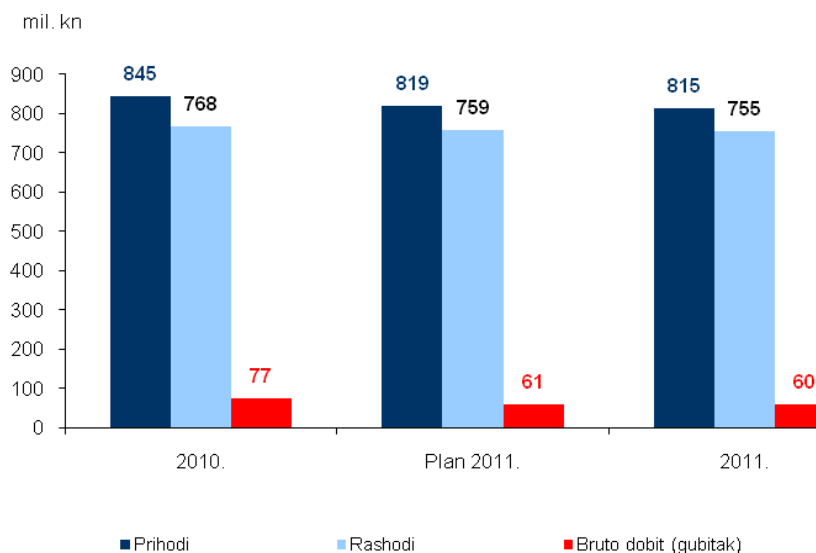
Međutim, perspektiva budućeg razvoja podrazumijeva aktiviranje vrijednosti Fine u pravcu snažnog usmjeravanja i definiranja pozicije sukladno europskoj regulativi, trendovima i praksi poslovanja, organizaciji koja uči i inovacijama kao „pokretaču“ promjena.

Navedeno zahtijeva od Fine nova rješenja u funkciji razvoja njene održive konkurentske prednosti te inoviranje vrijednosti ne samo u tradicionalnim djelatnostima, već i iznalaženje novih poslovnih modela kao rezultata sinergije s ključnim sudionicima izvan društva (klijenti, partneri, dobavljači, konkurencija).

## TEMELJNA FINANCIJSKA IZVJEŠĆA ZA 2011. GODINU

### Prihodi, rashodi i dobit u 2011. godini

Pozicija	2010.	Plan 2011.	2011.	2011./ Plan 2011.	2011./ 2010.
<b>1. Ukupni prihodi (1.1.+1.2.)</b>	<b>845.163.273</b>	<b>819.471.039</b>	<b>815.046.975</b>	<b>-1%</b>	<b>-4%</b>
1.1. Redovni prihodi	835.572.819	809.256.815	802.938.220	-1%	-4%
1.2. Financijski prihodi	9.590.454	10.214.224	12.108.755	19%	26%
<b>2. Ukupni rashodi (2.1.+2.2.)</b>	<b>767.853.305</b>	<b>758.683.486</b>	<b>755.021.328</b>	<b>0%</b>	<b>-2%</b>
2.1. Redovni rashodi	767.851.689	758.683.486	755.020.117	0%	-2%
2.2. Negativni prinosi	1.616	0	1.211	0%	-25%
<b>3. Bruto dobit redovnog poslovanja (1.1.-2.1.)</b>	<b>67.721.129</b>	<b>50.573.328</b>	<b>47.918.103</b>	<b>-5%</b>	<b>-29%</b>
<b>4. Bruto dobit (1.-2.)</b>	<b>77.309.968</b>	<b>60.787.552</b>	<b>60.025.647</b>	<b>-1%</b>	<b>-22%</b>
<b>5. Neto dobit</b>	<b>77.309.968</b>	<b>60.787.552</b>	<b>60.025.647</b>	<b>-1%</b>	<b>-22%</b>



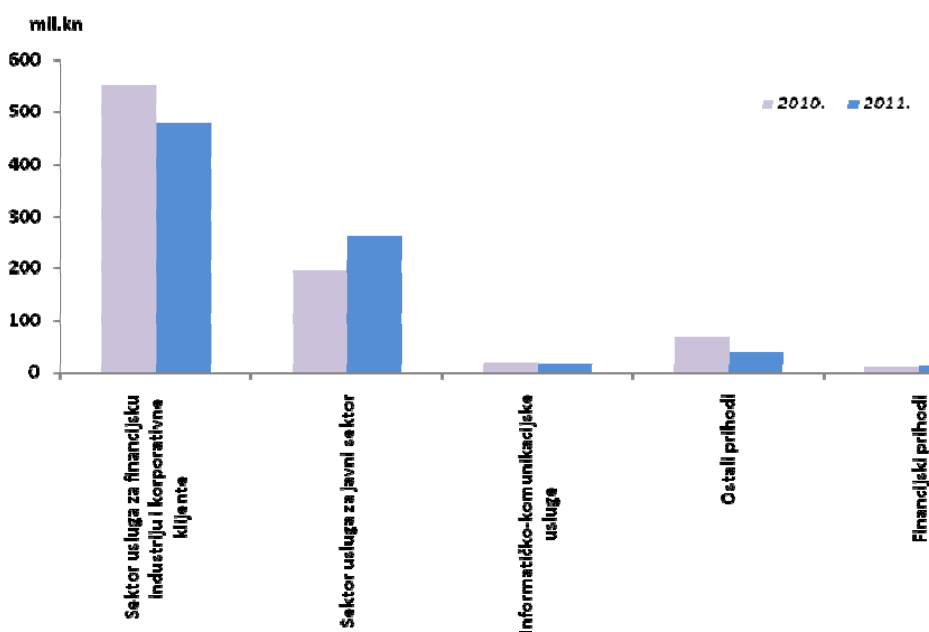
Ostvarenje financijskog rezultata u 2011. godini je dobrim dijelom uvjetovano realizacijom prihoda Centra za prisilnu naplatu te neostvarenih prihoda od GC-a i DC-a nakon izdvajanja. S druge strane, evidentan je pad troškova osoblja i amortizacije (uslijed nerealiziranog plana investicija) te usluga pratnje novca.

### Pokazatelji uspješnosti poslovanja u 2011. godini

Opis	2010.	Plan 2011.	2011.
Neto prinos na imovinu	4,4%	3,7%	3,6%
Bruto profitna marža	9,1%	7,4%	7,4%
Prinos na financijsku imovinu	5,3%	4,9%	4,6%
Ukupni troškovi / ukupni prihod	90,9%	92,6%	92,6%
Trajanje naplate potraživanja	185	182	178
Dani plaćanja dobavljačima	60	52	59

## PRIHODI

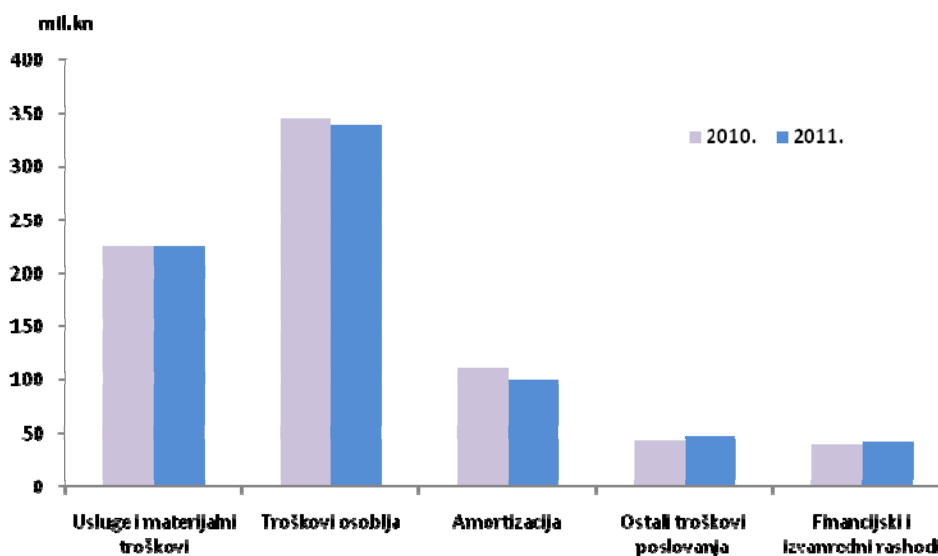
Opis	2010.	Plan 2011.	2011.	2011. / Plan 2011.	2011. / 2010.
1. Sektor usluga za financijsku industriju i korporativne klijente	552.951.679	496.352.221	479.015.894	-3%	-13%
2. Sektor usluga za javni sektor	194.360.156	236.577.918	263.325.628	11%	35%
3. Informatičko-komunikacijske usluge	20.577.443	18.642.245	18.900.917	1%	-8%
4. Ostali prihodi	67.683.540	57.684.431	41.695.781	-28%	-38%
<b>Ukupno</b>	<b>835.572.819</b>	<b>809.256.815</b>	<b>802.938.220</b>	<b>-1%</b>	<b>-4%</b>
5. Financijski prihodi	9.590.454	10.214.224	12.108.755	19%	26%
<b>Sveukupno</b>	<b>845.163.273</b>	<b>819.471.039</b>	<b>815.046.975</b>	<b>-1%</b>	<b>-4%</b>



1. Sektor usluga za financijsku industriju i korporativne klijente sadrži prihode Centra poslova platnog prometa, Centra poslovanja sa stanovništvom, Centra nacionalnog kliničkog sustava, Arhivsko – dokumentacijskog centra, Centra za registre, Centra elektroničkog poslovanja, Centra za računovodstvene servise i financijsko planiranje, Centra poslova gotovinskih servisa i Centra usluga distribucije. Prihodi Sektora čine 59% ukupnih prihoda Fine.
2. Sektor usluga za javni sektor sadrži prihode Centra za podršku sustavu riznice, Centra za REGOS, Centra za HITRO.HR, Upisnika založnih prava, Centra za COP TDU, Centra za prisilnu naplatu, Centra kartičnog poslovanja za javni sektor, ePravosuđa i iGrada. U strukturi ukupnih prihoda Fine sudjeluju s 32%.
3. Informatičko-komunikacijske usluge obuhvaćaju prihode od HITROnet-a, smještaja IT opreme i outsourcinga infrastrukturnih servisa. U strukturi ukupnih prihoda Fine čine 2%.
4. Ostali i financijski prihodi sadrže prihode od restorana, najma poslovnog prostora, Shop in shop-a, ECDL-a te ostale i izvanredne prihode. U strukturi prihoda Fine sudjeluju sa 7%.

## RASHODI

Opis	2010.	Plan 2011.	2011.	2011. / Plan 2011.	2011. / 2010.
1. Usluge i materijalni troškovi	226.897.593	234.667.885	226.166.497	-4%	0%
1.1. Materijal	9.355.626	11.664.305	10.003.476	-14%	7%
1.2. Energija	18.677.727	18.302.066	18.640.257	2%	0%
1.3. Troškovi usluga	173.630.096	183.988.616	182.978.853	-1%	5%
1.4. Trošak prodane robe	25.234.144	20.712.898	14.543.911	-30%	-42%
2. Troškovi osoblja	344.062.918	339.137.286	338.292.683	0%	-2%
3. Amortizacija	112.704.029	114.013.436	100.447.006	-12%	-11%
4. Ostali troškovi poslovanja	43.834.024	43.744.530	47.574.632	9%	9%
5. Financijski i izvanredni rashodi	40.354.741	27.120.349	42.540.511	57%	5%
<b>Ukupno</b>	<b>767.853.305</b>	<b>758.683.486</b>	<b>755.021.328</b>	<b>0%</b>	<b>-2%</b>



Rashodi su u 2011. godini manji za 2% u odnosu na isto razdoblje prošle godine:

- Materijalni troškovi su na razini ostvarenja prethodne godine, a obuhvaćaju troškove materijala, troškove energije, troškove usluga i troškove nabave prodane robe.
- Troškovi osoblja su manji za 2% zbog provedenog programa zbrinjavanja i smanjenja plaća članovima Uprave sukladno odluci Vlade RH i smanjenja plaća rukovodnom osoblju.
- Trošak amortizacije je manji u odnosu na prošlu godinu za 11% zbog neaktiviranih investicija.
- Ostali troškovi poslovanja su veći za 9% kao posljedica povećanja troškova smještaja na službenom putu, troškova reprezentacije, dopunskog osiguranja zaposlenih, troškova edukacije i rezerviranja za troškove po započetim sudskim sporovima.
- Financijski i izvanredni rashodi su za 5% veći od ostvarenja u istom razdoblju prethodne godine što je većim dijelom posljedica provođenja vrijednosnih usklađenja kratkotrajne imovine (depoziti u banci).

**BILANCA**

BILANCA	31.12.2010	31.12.2011
<b>AKTIVA</b>		
<b>A) POTRAŽIVANJA ZA UPISANI A NEUPLAĆENI KAPITAL</b>		
<b>B) DUGOTRAJNA IMOVINA (003+010+020+029+033)</b>	<b>1.038.201.272</b>	<b>966.159.289</b>
I. NEMATERIJALNA IMOVINA (004 do 009)	56.136.068	44.229.797
1. Izdaci za razvoj		
2. Koncesije, patenti, licencije, robne i uslužne marke, softver i ostala prava	43.508.634	36.544.336
3. Goodwill		
4. Predujmovi za nabavu nematerijalne imovine		
5. Nematerijalna imovina u pripremi	10.319.853	6.200.762
6. Ostala nematerijalna imovina	2.307.580	1.484.699
II. MATERIJALNA IMOVINA (011 do 019)	838.595.825	789.108.217
1. Zemljište	6.249.345	6.249.345
2. Građevinski objekti	708.952.767	689.901.018
3. Postrojenja i oprema	47.844.851	37.378.104
4. Alati, pogonski inventar i transportna imovina	15.557.566	13.788.227
5. Biološka imovina		
6. Predujmovi za materijalnu imovinu		
7. Materijalna imovina u pripremi	58.676.225	40.657.688
8. Ostala materijalna imovina	1.315.068	1.133.832
9. Ulaganje u nekretnine		
III. DUGOTRAJNA FINACIJSKA IMOVINA (021 do 028)	91.972.089	86.049.019
1. Udjeli (dionice) kod povezanih poduzetnika	28.535.400	28.535.400
2. Dani zajmovi povezanim poduzetnicima		
3. Sudjelujući interesi (udjeli)		
4. Zajmovi dani poduzetnicima u kojima postoje sudjelujući interesi		
5. Ulaganja u vrijednosne papire	21.718.534	21.333.337
6. Dani zajmovi, depoziti i sl.		
7. Ostala dugotrajna financijska imovina	41.718.154	36.180.281
8. Ulaganja koja se obračunavaju metodom udjela		
IV. POTRAŽIVANJA (030 do 032)	51.497.289	46.772.255
1. Potraživanja od povezanih poduzetnika		
2. Potraživanja po osnovi prodaje na kredit		
3. Ostala potraživanja	51.497.289	46.772.255
V. ODGOĐENA POREZNA IMOVINA		
<b>C) KRATKOTRAJNA IMOVINA (035+043+050+058)</b>	<b>640.505.434</b>	<b>697.483.951</b>
I. ZALIHE (036 do 042)	5.004.228	5.410.134
1. Sirovine i materijal	1.455.535	2.023.601
2. Proizvodnja u tijeku		
3. Gotovi proizvodi		
4. Trgovačka roba	3.548.692	3.386.533
II. POTRAŽIVANJA (044 do 049)	408.362.004	394.835.186
1. Potraživanja od povezanih poduzetnika	5.012.878	10.427.614
2. Potraživanja od kupaca	398.188.625	379.341.638
3. Potraživanja od sudjelujućih poduzetnika		
4. Potraživanja od zaposlenika i članova poduzetnika	2.002.711	2.331.328
5. Potraživanja od države i drugih institucija	928.217	1.025.650
6. Ostala potraživanja	2.229.571	1.708.954
III. KRATKOTRAJNA FINACIJSKA IMOVINA (051 do 057)	219.247.991	251.739.894
1. Udjeli (dionice) kod povezanih poduzetnika		
2. Dani zajmovi povezanim poduzetnicima		
3. Sudjelujući interesi (udjeli)		
4. Zajmovi dani poduzetnicima u kojima postoje sudjelujući interesi		
5. Ulaganja u vrijednosne papire	7.217	6.006
6. Dani zajmovi, depoziti i slično	45.000.000	26.000.000
7. Ostala financijska imovina	174.240.774	225.733.887
IV. NOVAC U BANC I BLAGAJNI	7.891.210	45.498.735
<b>D) PLAĆENI TROŠKOVI BUDUĆEG RAZDOBLJA I OBRAČUNATI PRIHODI</b>	<b>7.958.983</b>	<b>7.524.912</b>
<b>E) UKUPNO AKTIVA (001+002+034+059)</b>	<b>1.686.665.690</b>	<b>1.671.168.154</b>
<b>F) IZVANBILANČNI ZAPISI</b>	<b>147.136.812</b>	<b>268.111.567</b>

<b>BILANCA</b>	<b>31.12.2010</b>	<b>31.12.2011</b>
<b>PASIVA</b>		
<b>A) KAPITAL I REZERVE (063+064+065+071+072+075+078)</b>	<b>1.462.583.185</b>	<b>1.477.010.649</b>
I. TEMELJNI (UPISANI) KAPITAL	1.311.015.045	1.311.005.866
II. KAPITALNE REZERVE		
III. REZERVE IZ DOBITI (066+067-068+069+070)	1.169.590	16.631.584
1. Zakonske rezerve	1.169.590	16.631.584
2. Rezerve za vlastite dionice		
3. Vlastite dionice i udjeli (odbitna stavka)		
4. Statutarne rezerve		
5. Ostale rezerve		
IV. REVALORIZACIJSKE REZERVE	73.088.581	66.154.561
V. ZADRŽANA DOBIT ILI PRENESENI GUBITAK (073-074)		23.192.990
1. Zadržana dobit		23.192.990
2. Preneseni gubitak		
VI. DOBIT ILI GUBITAK POSLOVNE GODINE (076-077)	77.309.968	60.025.647
1. Dobit poslovne godine	77.309.968	60.025.647
1. Gubitak poslovne godine		
VII. MANJINSKI INTERES		
<b>B) REZERVIRANJA (080 do 082)</b>	<b>64.477.642</b>	<b>68.849.233</b>
1. Rezerviranja za mirovine, otpremnine i slične obveze	510.644	
2. Rezerviranja za porezne obveze		
3. Druga rezerviranja	63.966.998	68.849.233
<b>C) DUGOROČNE OBVEZE (084 do 092)</b>	<b>63.740.351</b>	<b>32.204.725</b>
1. Obveze prema povezanim poduzetnicima		
2. Obveze za zajmove, depozite i slično		
3. Obveze prema bankama i drugim financijskim institucijama	39.012.489	8.828.543
4. Obveze za predujmove		
5. Obveze prema dobavljačima		
6. Obveze po vrijednosnim papirima		
7. Obveze prema poduzetnicima u kojima postoje sudjelujući interesi		
8. Ostale dugoročne obveze	24.727.862	23.376.181
9. Odgođena porezna obveza		
<b>D) KRATKOROČNE OBVEZE (094 do 105)</b>	<b>94.864.854</b>	<b>92.053.824</b>
1. Obveze prema povezanim poduzetnicima	2.453.207	1.963.771
2. Obveze za zajmove, depozite i slično		
3. Obveze prema bankama i drugim financijskim institucijama	14.923.748	
4. Obveze za predujmove		4.812.505
5. Obveze prema dobavljačima	43.616.843	51.140.306
6. Obveze po vrijednosnim papirima		
7. Obveze prema poduzetnicima u kojima postoje sudjelujući interesi		
8. Obveze prema zaposlenicima	17.412.410	18.234.866
9. Obveze za poreze, doprinose i slična davanja	14.990.698	14.743.014
10. Obveze s osnove udjela u rezultatu		
11. Obveze po osnovi dugotrajne imovine namijenjene prodaji		
12. Ostale kratkoročne obveze	1.467.946	1.159.360
<b>E) ODGOĐENO PLAĆANJE TROŠKOVA I PRIHOD BUDUĆEGA RAZDOBLJA</b>	<b>999.655</b>	<b>1.049.720</b>
<b>F) UKUPNO – PASIVA (062+079+083+093+106)</b>	<b>1.686.665.690</b>	<b>1.671.168.154</b>
<b>G) IZVANBILANČNI ZAPISI</b>	<b>147.136.812</b>	<b>268.111.567</b>

## RAČUN DOBITI I GUBITKA

RAČUN DOBITI I GUBITKA	01.-12.2010	01.-12.2011
<b>I. POSLOVNI PRIHODI (112 do 113)</b>	<b>808.312.295</b>	<b>786.487.029</b>
1. Prihodi od prodaje	808.201.030	786.352.795
2. Ostali poslovni prihodi	111.264	134.233
<b>II. POSLOVNI RASHODI (115+116+120+124+125+126+129+130)</b>	<b>756.037.945</b>	<b>738.840.007</b>
1. Promjene vrijednosti zaliha proizvodnje u tijeku i gotovih proizvoda		
2. Materijalni troškovi (117 do 119)	230.845.773	228.158.983
a) Troškovi sirovina i materijala	28.877.705	29.579.409
b) Troškovi prodane robe	25.234.144	14.543.910
c) Ostali vanjski troškovi	176.733.923	184.035.663
3. Troškovi osoblja (121 do 123)	344.062.917	338.292.682
a) Neto plaće i nadnice	208.893.759	205.722.100
b) Troškovi poreza i doprinosa iz plaća	84.774.422	83.404.464
c) Doprinosi na plaće	50.394.736	49.166.117
4. Amortizacija	112.704.028	100.447.005
5. Ostali troškovi	63.659.044	60.141.226
6. Vrijednosno usklađivanje (127+128)	2.609.746	1.862.968
a) dugotrajne imovine (osim financijske imovine)		
b) kratkotrajne imovine (osim financijske imovine)	2.609.746	1.862.968
7. Rezerviranja	2.156.433	9.937.141
8. Ostali poslovni rashodi		
<b>III. FINANCIJSKI PRIHODI (132 do 136)</b>	<b>11.529.624</b>	<b>14.966.906</b>
1. Kamate, tečajne razlike, dividende i slični prihodi iz odnosa s povezanim poduzetnicima		
2. Kamate, tečajne razlike, dividende, slični prihodi iz odnosa s nepovezanim poduzetnicima i drugim osobama	10.410.487	12.627.103
3. Dio prihoda od pridruženih poduzetnika i sudjelujućih interesa		
4. Nerealizirani dobiti (prihodi) od financijske imovine	629.006	962.527
5. Ostali financijski prihodi	490.129	1.377.274
<b>IV. FINANCIJSKI RASHODI (138 do 141)</b>	<b>3.245.275</b>	<b>8.986.211</b>
1. Kamate, tečajne razlike i drugi rashodi s povezanim poduzetnicima		
2. Kamate, tečajne razlike i drugi rashodi iz odnosa s nepovezanim poduzetnicima i drugim osobama	3.243.660	3.485.000
3. Nerealizirani gubici (rashodi) od financijske imovine	1.615	5.501.211
4. Ostali financijski rashodi		
<b>V. UDIO U DOBITI OD PRIDRUŽENIH PODUZETNIKA</b>		
<b>VI. UDIO U GUBITKU OD PRIDRUŽENIH PODUZETNIKA</b>		
<b>VII. IZVANREDNI - OSTALI PRIHODI</b>	<b>25.321.353</b>	<b>13.593.039</b>
<b>VIII. IZVANREDNI - OSTALI RASHODI</b>	<b>8.570.083</b>	<b>7.195.108</b>
<b>IX. UKUPNI PRIHODI (111+131+144)</b>	<b>845.163.272</b>	<b>815.046.975</b>
<b>X. UKUPNI RASHODI (114+137+145)</b>	<b>767.853.304</b>	<b>755.021.328</b>
<b>XI. DOBIT ILI PRIJE OPOREZIVANJA (146-147)</b>	<b>77.309.968</b>	<b>60.025.647</b>
1. Dobit prije oporezivanja (146-147)	77.309.968	60.025.647
2. Gubitak prije oporezivanja (147-146)		
<b>XII. POREZ NA DOBIT</b>		
<b>XIII. DOBIT ILI GUBITAK RAZDOBLJA (148-151)</b>	<b>77.309.968</b>	<b>60.025.647</b>
1. Dobit razdoblja (149-151)	77.309.968	60.025.647
2. Gubitak razdoblja (151-148)		

**IZVJEŠTAJ O NOVČANOM TIJEKU**

<b>IZVJEŠTAJ O NOVČANOM TOKU</b>	<b>31.12.2010</b>	<b>31.12.2011</b>
<b>NOVČANI TIJEK OD POSLOVNIH AKTIVNOSTI</b>		
1. Dobit prije poreza	77.309.968	60.025.647
2. Amortizacija	112.704.029	100.447.006
3. Povećanje kratkoročnih obveza	0	0
4. Smanjenje kratkotrajnih potraživanja	31.986.356	13.526.818
5. Smanjenje zaliha	0	0
6. Ostalo povećanje novčanog tijeka	6.375.924	9.580.759
<b>I. Ukupno povećanje novčanog tijeka od poslovnih aktivnosti (001 do 006)</b>	<b>228.376.277</b>	<b>183.580.230</b>
1. Smanjenje kratkoročnih obveza	24.970.467	2.811.030
2. Povećanje kratkotrajnih potraživanja	0	0
3. Povećanje zaliha	485.201	405.906
4. Ostalo smanjenje novčanog tijeka	136.698.859	1.360.859
<b>II. Ukupno smanjenje novčanog tijeka od poslovnih aktivnosti (008 do 011)</b>	<b>162.154.526</b>	<b>4.577.795</b>
<b>A1) NETO POVEĆANJE NOVČANOG TIJEKA OD POSLOVNIH AKTIVNOSTI (007-012)</b>	<b>66.221.751</b>	<b>179.002.435</b>
<b>A2) NETO SMANJENJE NOVČANOG TIJEKA OD POSLOVNIH AKTIVNOSTI (012-007)</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>NOVČANI TIJEK OD INVESTICIJSKIH AKTIVNOSTI</b>		
1. Novčani primici od prodaje dugotrajne materijalne i nematerijalne imovine		
2. Novčani primici od prodaje vlasničkih i dužničkih instrumenata		
3. Novčani primici od kamata		
4. Novčani primici od dividendi		
5. Ostali novčani primici od investicijskih aktivnosti	38.302.173	5.923.070
<b>III. Ukupno novčani primici od investicijskih aktivnosti (015 do 019)</b>	<b>38.302.173</b>	<b>5.923.070</b>
1. Novčani izdaci za kupnju dugotrajne materijalne i nematerijalne imovine	46.082.536	39.053.127
2. Novčani izdaci za stjecanje vlasničkih i dužničkih financijskih instrumenata		
3. Ostali novčani izdaci od investicijskih aktivnosti	44.923.474	39.425.922
<b>IV. Ukupno novčani izdaci od investicijskih aktivnosti (021 do 023)</b>	<b>91.006.010</b>	<b>78.479.049</b>
<b>B1) NETO POVEĆANJE NOVČANOG TIJEKA OD INVESTICIJSKIH AKTIVNOSTI (020-024)</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>B2) NETO SMANJENJE NOVČANOG TIJEKA OD INVESTICIJSKIH AKTIVNOSTI (024-020)</b>	<b>52.703.837</b>	<b>72.555.979</b>
<b>NOVČANI TIJEK OD FINACIJSKIH AKTIVNOSTI</b>		
1. Novčani primici od izdavanja vlasničkih i dužničkih financijskih instrumenata		
2. Novčani primici od glavnice kredita, zadužnica, pozajmica i drugih posudbi	0	0
3. Ostali primici od financijskih aktivnosti		
<b>V. Ukupno novčani primici od financijskih aktivnosti (027 do 029)</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
1. Novčani izdaci za otplatu glavnice kredita i obveznica	24.095.112	30.183.946
2. Novčani izdaci za isplatu dividendi (isplata 50% dobiti u državni proračun sukladno Zakonu o FINI)	0	38.654.984
3. Novčani izdaci za financijski najam		
4. Novčani izdaci za otkup vlastitih dionica		
5. Ostali novčani izdaci od financijskih aktivnosti		
<b>VI. Ukupno novčani izdaci od financijskih aktivnosti (031 do 035)</b>	<b>24.095.112</b>	<b>68.838.930</b>
<b>C1) NETO POVEĆANJE NOVČANOG TIJEKA OD FINACIJSKIH AKTIVNOSTI (030-036)</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>C2) NETO SMANJENJE NOVČANOG TIJEKA OD FINACIJSKIH AKTIVNOSTI (036-030)</b>	<b>24.095.112</b>	<b>68.838.930</b>
<b>Ukupno povećanje novčanog tijeka (013 – 014 + 025 – 026 + 037 – 038)</b>	<b>0</b>	<b>37.607.526</b>
<b>Ukupno smanjenje novčanog tijeka (014 – 013 + 026 – 025 + 038 – 037)</b>	<b>10.577.198</b>	<b>0</b>
<b>Novac i novčani ekvivalenti na početku razdoblja</b>	<b>18.468.408</b>	<b>7.891.210</b>
<b>Povećanje novca i novčanih ekvivalenata</b>	<b>0</b>	<b>37.607.526</b>
<b>Smanjenje novca i novčanih ekvivalenata</b>	<b>10.577.198</b>	<b>0</b>
<b>Novac i novčani ekvivalenti na kraju razdoblja</b>	<b>7.891.210</b>	<b>45.498.736</b>