



**GODIŠNJI IZVJEŠTAJ O POSLOVANJU
FINANCIJSKE AGENCIJE ZA 2010. GODINU**

SADRŽAJ

UVODNA RIJEČ PREDSEDNIKA UPRAVE	3
FINANCIJSKO POSLOVANJE U 2010. GODINI	4
FINANCIJSKA AGENCIJA - FINA.....	5
FININE VRIJEDNOSTI	6
ORGANIZACIJSKA STRUKTURA	7
UPRAVA I NADZORNI ODBOR.....	8
FININ RUKOVODEĆI TIM.....	9
POSLOVNA MREŽA	10
LJUDSKI RESURSI	11
FINA I DRUŠTVENA ZAJEDNICA	14
FINA U 2010. GODINI	15
PREGLED POSLOVANJA PO SEKTORIMA.....	16
<i>SEKTOR POSLOVNE MREŽE</i>	16
<i>SEKTOR USLUGA ZA JAVNI SEKTOR</i>	18
<i>SEKTOR USLUGA ZA FINANCIJSKU INDUSTRIJU I KORPORATIVNE KLIJENTE</i>	22
SEKTORI PODRŠKE I UREDI PRI UPRAVI	31
ZNAČAJNI DOGAĐAJI NAKON KRAJA POSLOVNE GODINE.....	37
FINANCIJSKO POSLOVANJE U 2010. GODINI.....	39

UVODNA RIJEČ PREDSEDNIKA UPRAVE

Poštovani,

temeljna aktivnost Financijske agencije u 2010. godini je bila realizacija „Tranzicijske strategije za razdoblje 2009. – 2012.“, koja ima svrhu prekinuti višegodišnji trend negativnog financijskog rezultata, te osigurati osnovu za stabilno pozitivno poslovanje u budućnosti. Nekoliko je ključnih događaja koji su obilježili Finino poslovanje u 2010. godini.

Realizacija Programa zbrinjavanja viška zaposlenika bila je prva od mjera predviđenih „Tranzicijskom strategijom za razdoblje 2009. – 2012.“ Ova mjera je pripremljena i usuglašena sa socijalnim partnerom te odobrena od strane Hrvatskog zavoda za zapošljavanje tijekom 2009. godine. Najveći broj radnika je napustio Agenciju u veljači 2010. godine, a ukupan broj zaposlenih u Fini smanjen je za 1004 radnika. U realizaciji programa zbrinjavanja vodili smo se načelima socijalnog dijaloga i socijalne osjetljivosti, pri čemu bih posebno istaknuo dosljednu i odgovornu ulogu socijalnog partnera, dok ostvareni organizacijski i poslovni rezultati u 2010. godini pokazuju punu poslovnu opravdanost provedenog programa. Smanjivanje ukupnog broja zaposlenih za više od 20% predstavljalo je veliki izazov za cijelu Agenciju, koja se morala prilagoditi poslovanju s bitno manjim brojem izvršitelja. Na temelju svih pokazatelja poslovanja danas možemo reći da smo tu zadaću uspješno izvršili, na čemu se želim posebno zahvaliti svim Fininim zaposlenicima. Zahvaljujući upravo njihovom radu, predanosti, kreativnosti i zalaganju u 2010. godini ostvarili smo željeni poslovni rezultat.

Drugi je bitni strateški poslovni događaj bio operativno izdvajanje poslova s gotovim novcem u zasebnu tvrtku Fina gotovinski servisi d.o.o., koja je osnovana krajem 2009. godine, a s operativnim je radom započela 3. svibnja 2010. Izdvajanje ovih poslova zahtijevalo je temeljiti preustroj i prilagodbu poslovnih procesa u Fini, a u novoosnovanoj tvrtki, Fina GS d.o.o. bilo je također potrebno redefinirati poslovne modele i procese, i to kako u odnosu prema bankama tako i prema Fini, kojoj je Fina GS d.o.o. postala poslovni partner. I ovaj je posao uspješno obavljen, tako da korisnici naših usluga nisu osjetili negativne posljedice na Fininu kvalitetu usluga.

Tijekom 2010. godine realiziran je i važan projekt nadzora prodaje plinskog ulja obojenog plavom bojom kartičnim poslovanjem - "Plavi dizel". Projekt je realiziran u suradnji s Vladom RH i njegovom su implementacijom ostvarene znatne uštede u Državnom proračunu RH, kao i novi prihodi za Finu. Realizacijom ovog projekta Fina je uspješno sudjelovala u provedbi Plana gospodarskog oporavka Vlade Republike Hrvatske, ostvarujući tako pretpostavke za daljnji napredak i razvitak hrvatskog gospodarstva.

Kraj 2010. godine protekao je u znaku priprema za preuzimanje poslova na temelju novog Zakona o provedbi ovrhe na novčanim sredstvima (NN 91/2010). Ovaj iznimno važan projekt, kako za Finu tako i za Republiku Hrvatsku, rezultirao je početkom 2011. godine operativnim početkom rada sustava prisilne naplate u Fini te će svojim karakteristikama obilježiti poslovne aktivnosti u 2011. godini.

Možemo konstatirati da smo u najvećem broju poslovnih zadaća i aktivnosti ostvarili zacrtane ciljeve. To potvrđuju financijski rezultati za 2010. godinu, koji su prije svega rezultat implementacije „Tranzicijske strategije“ koja je pored provedbe programa zbrinjavanja uputila i na nove poslovne perspektive stvorene aktivnostima u proteklom razdoblju. One su odraz kvalitetnijeg upravljanja svim resursima, poglavito nekretninama i kontrolom troškova, inovacijama, kao i iskoraka u nova poslovna područja elektroničkog poslovanja od kojih očekujemo još važnije rezultate u sljedećem razdoblju.

S poštovanjem

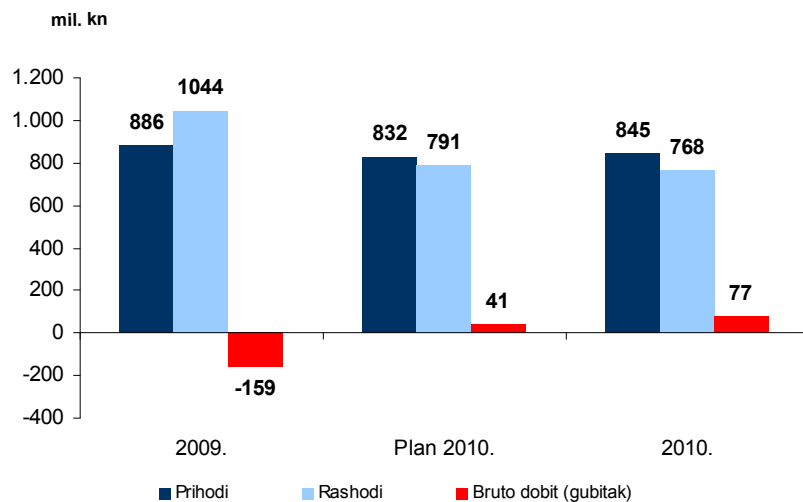
Mato Regvar
predsjednik Uprave



FINANCIJSKO POSLOVANJE U 2010. GODINI

Prihodi, rashodi i bruto dobit (gubitak) u 2010. godini

Opis	2009.	Plan 2010.	2010.	2010. / Plan 2010.	2010. / 2009.
1. Ukupni prihodi (1.1.+1.2.)	885.846.699	832.080.994	845.163.273	2%	-5%
1.1. Redovni prihodi	863.500.317	823.383.930	835.572.819	1%	-3%
1.2. Financijski prihodi	22.346.382	8.697.064	9.590.454	10%	-57%
2. Ukupni rashodi (2.1.+2.2.+2.3.)	1.044.471.080	791.106.538	767.853.305	-3%	-26%
2.1. Redovni rashodi	897.922.249	791.106.538	767.448.028	-3%	-15%
2.2. Negativni prinosi	0	0	0	0%	0%
2.3. Troškovi umirovljenja	146.548.831	0	405.276	0%	-100%
3. Bruto dobit (gubitak) redovnog poslovanja (1.1.-2.1.)	-34.421.931	32.277.392	68.124.790	111%	-
4. Bruto dobit (gubitak) (1.-2.)	-158.624.381	40.974.456	77.309.968	89%	-



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.

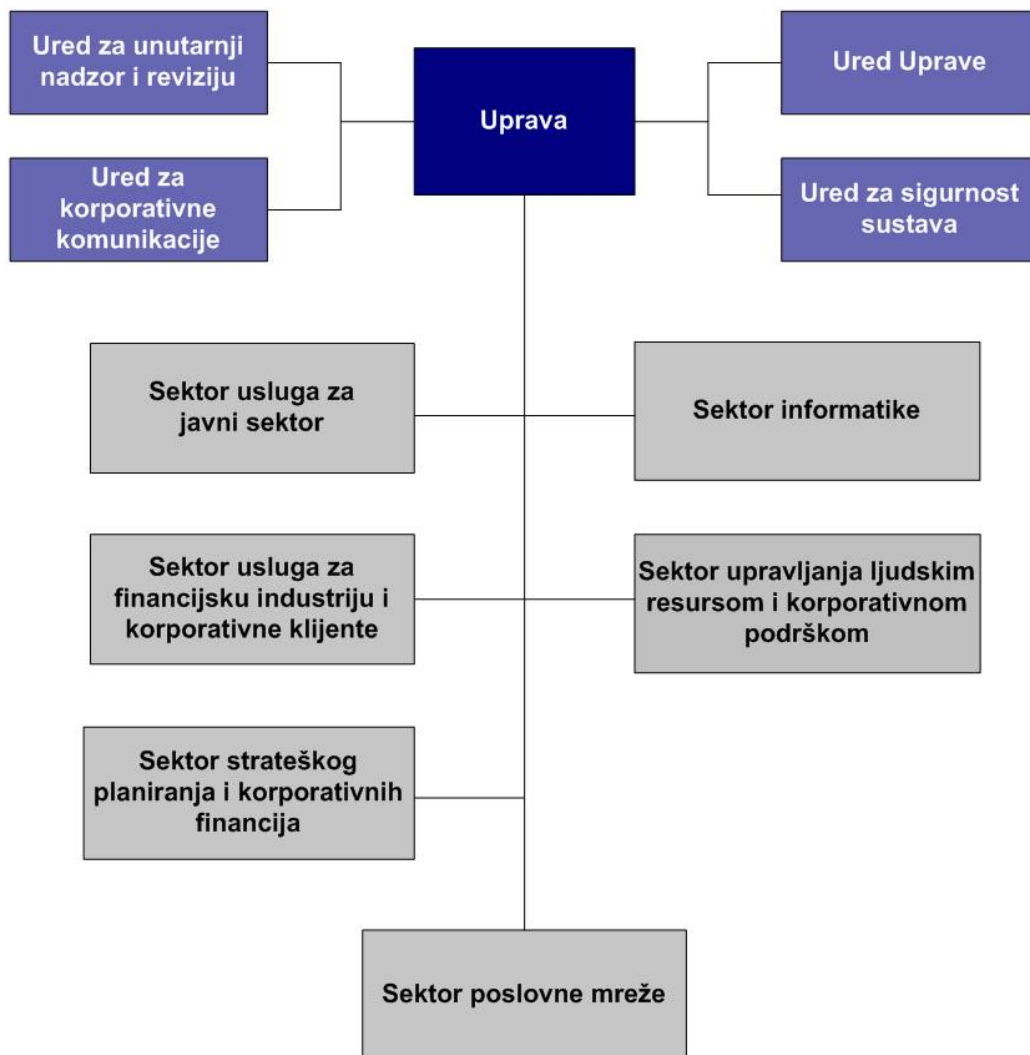
RAZVOJ I EDUKACIJA

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.

ORGANIZACIJSKA STRUKTURA



Tijekom 2010. 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, član

FININ RUKOVODEĆI TIM

RUKOVODEĆI TIM U 2010. GODINI

Sektor poslovne mreže

Davor Jarnjak

Sektor usluga za javni sektor

Dražen Čović

Sektor usluga za finansijsku industriju i korporativne klijente

Marijana Gašpert

Sektor strateškog planiranja i korporativnih financija

Dario Andrijević

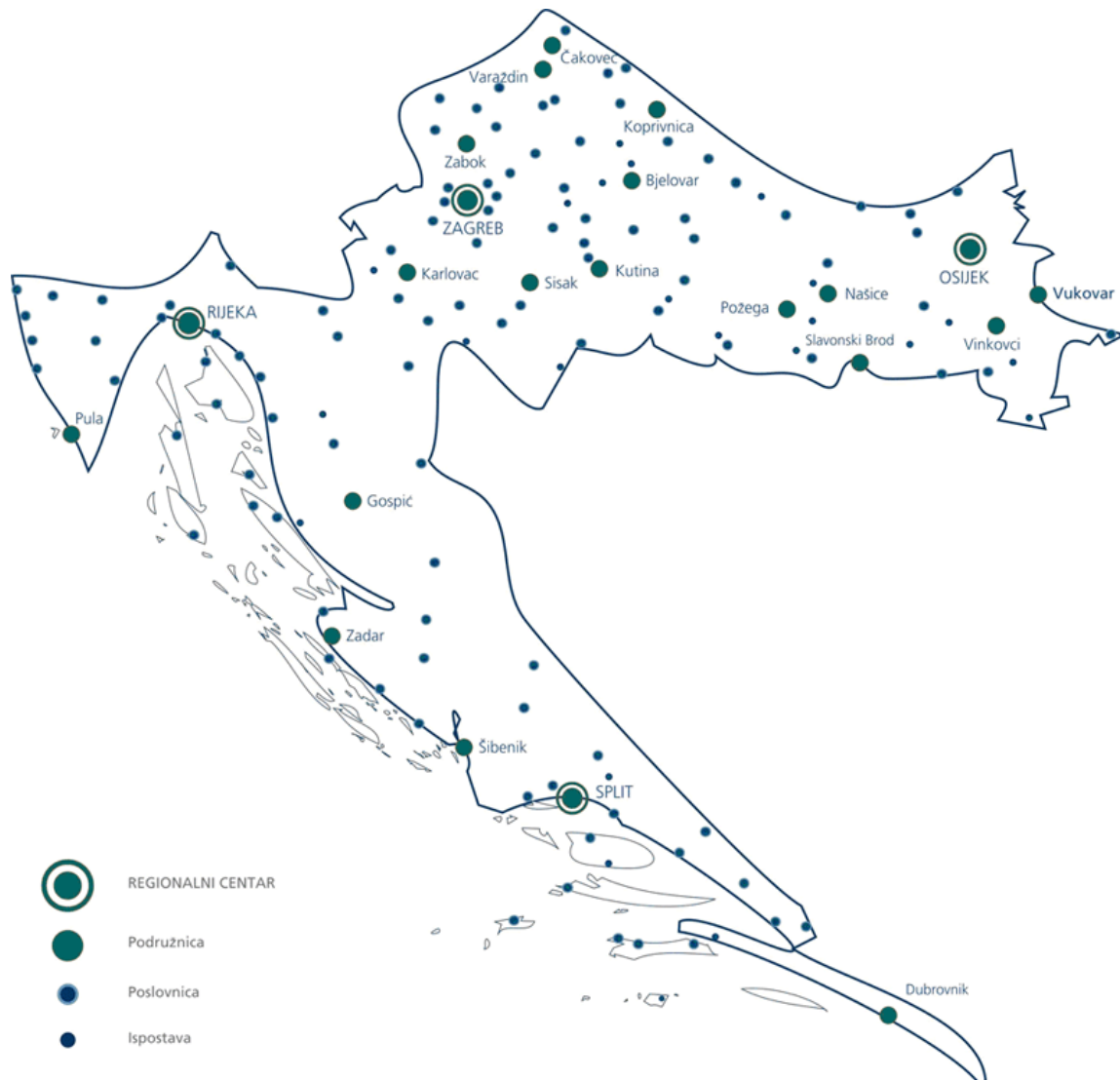
Sektor informatike

Marijan Lalić

Sektor upravljanja ljudskim resursom i korporativnom podrškom

Kristijan Igrec

POSLOVNA MREŽA



Sa svojim poslovnica, Fina je prisutna u svakom većem mjestu ili gradu, gdje je uvijek na usluzi hrvatskim građanima. Nastavak planskih aktivnosti poslovne mreže sa svrhom širenja u mjestima visoke fluktuacije ljudi i centrima razvitka, udovoljavanja potrebama klijenata i povećanja Finine konkurentnosti, rezultirao je otvaranjem Ispostave Vrtni put u Regionalnom centru Zagreb (02.08.2010.), Poslovnice Donji grad u Osijeku (22.04.2010.) te Izdvojenog šaltera Lipik u okviru Poslovnice Pakrac u Podružnici Kutina (04.10.2010.).

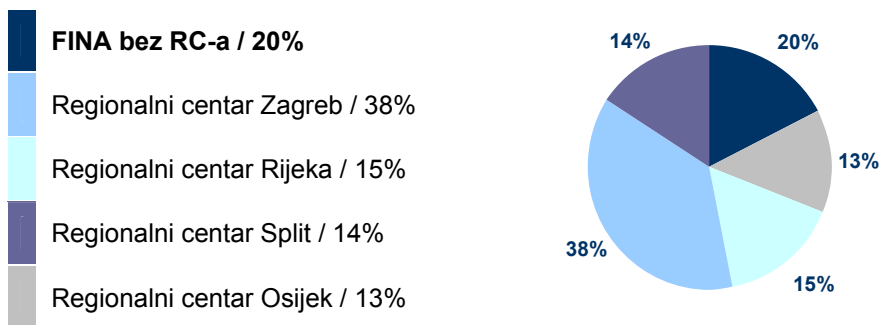
LJUDSKI RESURSI

BROJ ZAPOSLENIH

Krajem 2010. godine Financijska agencija imala je ukupno 2976 radnika što je 1396 radnika manje u odnosu na 2009. godinu. Smanjenje broja radnika u odnosu na 2009. godinu iznosi 31,9 % što je rezultat provedenog Programa zbrinjavanja i izdvajanja tvrtke Fina gotovinski servisi d.o.o..

FINA bez RC-a	595
Regionalni centar Zagreb	1127
Regionalni centar Rijeka	445
Regionalni centar Split	425
Regionalni centar Osijek	384
Ukupno	2976

Zaposleni po organizacijskim jedinicama na dan 31.12.2010.



Prestanak radnog odnosa u Fini

Tijekom 2010. godine za 1487 radnika je prestao radni odnos:

- temeljem osobno uvjetovanog otkaza ugovora o radu, na vlastiti zahtjev, 288 radnika,
- temeljem poslovno uvjetovanog otkaza ugovora o radu, 723 radnika,
- temeljem prelaska u FINA GS, 412 radnika,
- temeljem sporazumnog prestanka ugovora o radu, 27 radnika,
- temeljem drugih razloga (redovni/izvanredni otkaz, smrt radnika, istek ugovora o radu na određeno vrijeme i dr.) 37 radnika.

Kvalifikacijska struktura zaposlenih

VSS	585
VŠSS	422
SSS	1919
KV	2
NKV	1
NSS	47

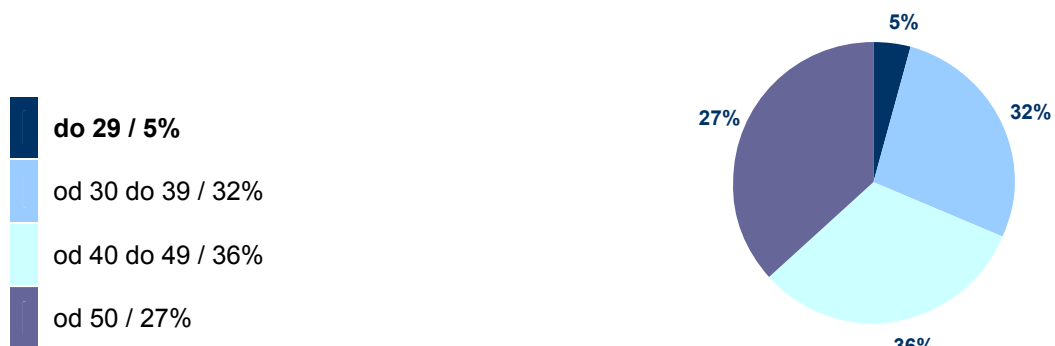
Struktura zaposlenih u Fini prema stručnoj spremi u 2010. godini



Dobna struktura zaposlenih

do 29	145
od 30 do 39	949
od 40 do 49	1084
od 50	798

Dobna struktura zaposlenih u 2010. godini



Edukacija

Centar za edukaciju je tijekom 2010. godine provodio edukaciju i certifikaciju po ECDL programu, Syllabus verzija 5.0 koji je propisao ECDL Foundation iz Dublina, u testnom centru u Zagrebu, a edukacija i certifikacija za Europsku se računalnu diplomu održavala i na devet lokacija diljem Hrvatske.

ECDL program pohađalo je ukupno 555 polaznika, od toga 139 polaznika iz Fine i 416 vanjskih polaznika. Tijekom 2010. godine održano je 1358 ispita nakon čega su polaznici, ovisno o broju položenih ispita, dobili START ili FULL ECDL diplomu, međunarodno priznatu potvrdu informatičke pismenosti.

Sukladno Pravilniku o školovanju, radnicima Fine je omogućeno stručno usavršavanje i obrazovanje u zemlji i inozemstvu. Na stručno usavršavanje i stručno obrazovanje je tijekom 2010. godine upućeno 1157 polaznika, od čega je na internim edukacijama sudjelovalo 263 polaznika, a na eksternim edukacijama u zemlji i inozemstvu sudjelovalo je 894 polaznika. Na eksternim edukacijama u inozemstvu sudjelovalo je 22 polaznika. Stručno usavršavanje (tečajevi, konferencije, simpoziji, radionice...) pohađao je veći broj polaznika jer su neki radnici bili polaznici više različitih edukacija.

FINA I DRUŠTVENA ZAJEDNICA

SPONZORSTVA I DONACIJE

Fina kao aktivan sudionik šire društvene zajednice i socijalno osjetljiva tvrtka kontinuirano provodi aktivnosti pomoći odabranim institucijama čiji su projekti i aktivnosti vezani uz humanitarno društveno djelovanje i unaprjeđenje kvalitete života. Donacijama i sponzorstvima, cilj je pomoći zajednici u efikasnom rješavanju problema, kako onih od nacionalne važnosti, tako i onih manjih i pojedinačnih. Ulaganjem u humanitarne akcije Fina pokazuje bliskost sa svakodnevnim, životnim problemima svojih klijenata.

Fina i sponzorstvom različitih društvenih manifestacija jača svoj ugled i prisutnost u svijesti klijenata i šire javnosti. U 2010. godini Fina je sudjelovala na nizu lokalnih sajмова te ostvarila suradnju s poslovnim udrugama i organizacijama u području poslovne edukacije čime se naglašava važnost poslovne zajednice, kako na lokalnoj tako i na nacionalnoj razini. Također nije zanemarivo ni naše sudjelovanje na raznim kulturnim i sportskim manifestacijama.

U donacije je Fina u 2010. godini utrošila oko 1.770.000 kuna.

DONIRANJE RAČUNALA I OPREME

Za računala, odnosno doniranu opremu (ustupanje bez naknade rashodovane imovine), Fina je u 2010. godini utrošila 4.600 kn. Računala su donirana dječjim vrtićima, školama, udrugama i drugim ustanovama. Na ovaj način pomažemo različite edukacijske projekte te osiguravamo informatičku podršku institucijama koje to ne mogu iz vlastitih sredstava.

SINDIKAT

Nezavisni sindikat „Solidarnost“ važan je dio naše zajednice što Fina dokazuje i novčanom podrškom sindikatu dajući na taj način podršku sindikalnom udruživanju i obrani prava radnika. U 2010. godini sindikatu je donirano 200.000 kuna.

FINAŠPORT

Fina svake godine rad FINAŠPORTA, sportskog društva Fininih radnika, potpomaže novčano i organizacijski jer se kroz sport i druženje ostvaruju i socijalne vrijednosti tvrtke. FINAŠPORT svojim djelovanjem omogućuje Fininim zaposlenicima bavljenje različitim sportsko-rekreativnim aktivnostima, a u sklopu udruge se organizira i sudjelovanje na Sportskim susretima banaka i Fine. Osim organiziranoga bavljenja sportom te skrbi za zdravlje svakoga radnika, U FINAŠPORTU se njeguje timski duh i zajedništvo što je još jedna Finina snaga. Za potrebe FINAŠPORTA u 2010. godini je izdvojeno oko 820.000 kuna.

FINA U 2010. GODINI

NAJVAŽNIJI DOGAĐAJI

Fina Forum i Zlatna bilanca

U svibnju 2010. godine, Fina je organizirala Fina Forum, jedan od najvažnijih gospodarskih događaja u Hrvatskoj – jednodnevni gospodarski forum, pod pokroviteljstvom Vlade RH.

Sedamdesetak sudionika, uz vodeće stručnjake iz područja financija, gospodarstva, tehnologije, industrije i turizma, raspravljalo je o aktualnim gospodarskim i društvenim problemima te je pokušalo pronaći prijedloge i rješenja za izlazak Hrvatske iz recesije. U drugome dijelu programa Fina foruma, Fina je predstavila financijske rezultate poslovanja hrvatskih poduzetnika za 2010. godinu te je najuspješnijim tvrtkama dodijelila nagrade Zlatna bilanca. Zlatna bilanca je nagrada koju je Fina, prema strogo utvrđenim ekonomskim i financijskim kriterijima, dodijelila drugu godinu zaredom.

CrediFlex u Fini

U okviru poslovne suradnje s CrediFlex-om, Financijska agencija od lipnja 2010. godine, na svojih 17 lokacija, građanima nudi realizaciju nenamjenskih gotovinskih zajmova. Ovim projektom, kao i prijašnjima, Fina se pokazala kao pouzdan partner bankama. Fina se, razvivši servise namijenjene građanima, s obzirom na razgranatu poslovnu mrežu sa zavidnim resursima kako u tehnici, tako i u tehnologiji poslovanja, te širenjem palete proizvoda i usluga za građane, i dalje potvrđuje kao tvrtka koja građanima nudi mnoge usluge koje mogu obavljati na jednome mjestu.

Plavi dizel

Projekt „Plavi dizel“, odnosno usluga kontrole plavog dizela, započela je 1. srpnja 2010. godine. Kontrola se obavlja u ime Ministarstva poljoprivrede, šumarstva, ribarstva i ruralnog razvoja te Ministarstva financija, a provodi se tako da se pomoću kartica "Gorivo za poljoprivredu i ribarstvo" (GPR), evidentira svaka prodaja „plavog dizela“, na svakom prodajnom mjestu koje zadovoljava sve potrebne pravne i tehničke uvjete. I ovim projektom, kao i dosadašnjima, (poput uspostave Regosa, servisa HITRO.HR i slično), Financijska se agencija potvrdila kao siguran i pouzdan partner državi.

15. ICCI konferencija

U listopadu 2010. godine, Fina je organizirala dvodnevnu 15. ICCI konferenciju. Riječ je o međunarodnoj konferenciji klirinških institucija Središnje i Istočne Europe, koja prati događanja i trendove u europskim platnim sustavima, s naglaskom na poslove vezane uz kliring. Iako je konferencija usmjerena na zemlje u regiji, privukla i bankovne stručnjake iz ostalih zemalja zbog procesa europske integracije i regulativa o stvaranju jedinstvenog platnog tržišta (SEPA). Fina, kao vodeća tvrtka u pružanju financijskih usluga u Republici Hrvatskoj i jedina nacionalna klirinška kuća, aktivna je članica i jedna od osnivača ICCI kluba te redovito sudjeluje na ICCI konferencijama.

Servis e-Račun za poslovne subjekte

U listopadu 2010. godine realizirana je produkcija servisa e-Račun za poslovne subjekte, segment malih i srednjih poduzetnika. Budući da je e-Račun najraširenija elektronička isprava u svijetu, iako pokriva samo jedan segment u cjelokupnom dobavnom lancu, e-Račun ima središnju ulogu za razvitak e-poslovanja. Pravodobnom produkcijom servisa e-Račun, Fina potvrđuje svoju kompetenciju u e-Businessu i stvara pretpostavku za uspješno lansiranje ostalih e-proizvoda, što će dovesti i do povećanja broja klijenata i prihoda.

Provedba Zakona o ovrhi na novčanim sredstvima

Sredinom 2010. godine započele su pripremne radnje na provedbi Zakona o ovrhi na novčanim sredstvima (Narodne novine 91/10). Temeljem Zakona o provedbi ovrhe na novčanim sredstvima, čija je primjena započela 1. siječnja 2011. godine, Fina provodi ovrhu na novčanim sredstvima. Provedba ovog Zakona predstavlja iznimno važan i sveobuhvatan projekt koji mijenja dosadašnji način provedbe ovrhe, a kojemu su glavni ciljevi uređenje odnosa između dužnika i vjerovnika te povećanje učinkovitosti naplate potraživanja. Naime, sve se osnove za plaćanje sada dostavljaju na jedno mjesto, u Finu, koja vodi Jedinstveni registar računa poslovnih subjekata i građana. Fina ovim poslom želi učvrstiti poziciju pouzdanog partnera u provođenju važnih nacionalnih projekata.

PREGLED POSLOVANJA PO SEKTORIMA

SEKTOR POSLOVNE MREŽE

Sektor poslovne mreže rukovodio je, organizirao i koordinirao Regionalnim centrima Zagreb, Osijek, Rijeka i Split, podružnicama u 18 hrvatskih središta te, preko njih sa 143 poslovnice, 21 ispostavom i 11 izdvojenih šaltera. Sektor poslovne mreže rukovodi i Službom organizacije i upravljanja poslovnim procesima u poslovnoj mreži, Odjelom za odnose s korisnicima (Call Centar) i Odjelom za unaprjeđenje pružanja usluga korisnicima.

Nastavno na novu unutarnju organizaciju poslova koja je stupila na snagu 2010. godine i izrađene naputke Sektora vezano za obavljanje poslova dnevnog nadzora i kontrole procesa (organizacijske izmjene, izmjene odgovornosti i programske izmjene), uspješno je obavljeno izdvajanje Službe nadzora obrade i upravljanja obradnim resursima u Sektor informatike, Centra proizvođača računovodstveni servisi u Sektor za financijsku industriju i korporativne klijente te integracija Odjela za odnose s korisnicima (Call centar) u Sektor poslovne mreže.

Sa svrhom optimizacije troškova Sektora poslovne mreže i smanjenja udjela troškova dobavljača u domeni blagajničko-trezorske i uredske opreme, 01.09.2010 godine je osnovan u sklopu Odjela za unaprjeđenje pružanja usluga korisnicima Odsjek podrške poslovnom sustavu.

Sektor poslovne mreže je tijekom 2010. godine aktivno sudjelovao u implementaciji Fine Tranzicijske strategije, što se reflektiralo cjelovitom implementacijom sustava internih natječaja za radna mjesta. Uspješno izdvajanje poslova s gotovim novcem u zasebnu tvrtku u domeni rada SPM-a je obuhvatilo: stvaranje svih tehničkih, organizacijskih i kadrovskih pretpostavki za rad Fine nakon izdvajanja nove tvrtke, stvaranje svih pretpostavki za početak rada FINA GS-a iz domene SPM, te primopredaju poslova vezanih za blagajničko-trezorsku opremu između SPGN-a, SUFIK-a, SPM-a u SULJRP.

Također su izrađeni planovi stalne interne komunikacije u svim jedinicama SPM-a, kao i periodične individualne komunikacije definirani perspektivom učenja i razvoja, a s ciljem uvođenja i sustavnog unaprjeđenja organizacijske kulture, unaprjeđenja ljudskih potencijala, kao i unaprjeđenja kompetencije zaposlenika radi veće mobilnosti u smislu da se kontinuirano provedu potrebne edukacije koje osiguravaju kvalitetno izvršavanje svih poslovnih procesa u poslovnoj mreži. Uspostavljen je sustav bilježenja, praćenja, evaluacije i implementacije inovacija u poslovnoj mreži. Nadalje, uspostavljen je i stalni sustav unaprjeđenja kvalitete iniciran rezultatima rada odjela kontrole u regionalnim centrima.

U sklopu aktivnosti vezanih uz provedbu ovrhe na novčanim sredstvima, Sektor poslovne mreže odredio je radnike prema kriterijima Projekta te je za navedene poslove održana edukacija radnika u poslovnoj mreži. Određeni su i koordinatori navedenih aktivnosti čime je osigurana ažurna dostupnost uputa, dokumentacije, zakonskih odredbi kao i podizanje razine učinkovitosti u njihovoj promjeni. U cijeloj poslovnoj mreži za navedene poslove odrađene su tijekom 2010. godine pripremne aktivnosti edukacijom dodatnog broja radnika, a u cilju pravilnog i ažurnog izvršavanja poslova vezanih uz PNOP.

Sukladno propisanim zaključcima s kolegija Sektora poslovne mreže i danih preporuka za način organiziranja interne komunikacije u podružnicama s ciljem povećanja informiranosti zaposlenika poslovnica o aktivnostima Sektora i podružnica, te uspostavljanja dvostrane komunikacije, implementiran je plan stalne interne komunikacije u svim jedinicama SPM-a.

Sukladno ciljevima iz Tranzicijske strategije tijekom 2010. godine je povećan postotak obučanih front office radnika za 5%, u odnosu na 2009. godinu. Broj reklamacija je zadržan na postojećoj razini, odnosno u 2010. godini nije zabilježen porast reklamacija uzrokovanih pogreškom radnika Fine u odnosu na 2009. godinu, unatoč smanjenju broja izvršitelja u SPM-u nakon provedbe programa zbrinjavanja, a sve zahvaljujući nizu usklađenih organizacijskih i edukacijskih mjera u regionalnim centrima.

Sukladno katalogu kontinuiranih zadataka i ciljeva Tranzicijske strategije, Sektor poslovne mreže je uspostavio sustav mjerenja benchmarka po ključnim aktivnostima SPM-a, a na temelju metodologija Projekta OBI i PBI sa svrhom praćenja ključnih pokazatelja uspješnosti, kao i komparativne usporedbe poslovnica. Izrađen je prijedlog procedure za upravljanje održavanja blagajničko-trezorske i uredske opreme kojoj je cilj puni angažman naših radnika te dimenzioniranje korištenja vanjskih usluga. U 2010. godini je uspostavljen sustav identifikacije ključnih klijenata na tromjesečnoj bazi, te 2011. godine slijedi uspostava sustava komunikacije i praćenja ključnih klijenata na razini svake poslovne jedinice.

U sklopu Antikorupcijskog programa za trgovačka društva u većinskom državnom vlasništvu, 273 radnika SPM su educirana. Edukacije su obavljene i na temu poreznih i računovodstvenih aktualnosti (sastavljanje i korištenje financijskih izvještaja poduzetnika, proračuna i proračunskih korisnika, konačni obračun poreza na dohodak, PDV, plaće i porezi u 2011.g, primjena zakona o radu), kao i implementacija izmjena ISO 9001:2008 i upoznavanje s novim Fininim proizvodom e-Račun.

U organizaciji SPM održani su seminari na temu upravljanje projektnim ciklusom za 100 polaznika. U sklopu seminara održane su radionice: Analiza problema s naglaskom na potrebu uspostave hijerarhije problema s razlikovanjem uzroka/posljedica i predstavljanje konkretnog sadržaja projektnih aktivnosti kroz formu logičke matrice

Nastavak planskih aktivnosti poslovne mreže s ciljem širenja u mjestima visoke fluktuacije ljudi i centrima razvitka, udovoljavanja potrebama klijenata i povećanja Finine konkurentnosti, rezultirao je otvaranjem Ispostave Vrtni put u Regionalnom centru Zagreb (02.08.2010.), Poslovnice Donji grad u Osijeku (22.04.2010.) te Izdvojenog šaltera Lipik u okviru Poslovnice Pakrac u Podružnici Kutina (04.10.2010.).

Na dan 31.prosinca 2010. godine u Sektoru poslovne mreže radilo je ukupno 2430 radnika, a u odnosu na 31. prosinca 2009. kada je radilo 3658 radnika evidentirano je smanjenje za 1228 radnika, odnosno 34,6%. Navedeno smanjenje nastalo je kao rezultat provedenog uspješnog programa zbrinjavanja i izdvajanja poslova s gotovim novcem u zasebnu tvrtku.

Sektor poslovne mreže tijekom 2010. godine sudjelovao je u skladu sa zahtjevima poslovnih sektora i prateći poslovnu strategiju Fine u osiguranju dostupnosti korisnicima svih servisa, proizvoda i usluga. U cilju zadržavanja postojećih i pridobivanja novih klijenata na 68 lokacija u poslovnoj mreži je osiguran rad s klijentima do 18.30 sati.

Tijekom 2010. godine u Fini je obrađeno ukupno 88,9 milijuna naloga platnog prometa što predstavlja smanjenje od 9% u odnosu na 2009. godinu. Gotovinski nalozi predstavljaju 37% od ukupnog broja naloga te u odnosu na 2009. godinu bilježe pad od 13,5%. Od 32 milijuna gotovinskih naloga 25 milijuna su bili nalozi građana što čini 78% gotovinskih naloga. Bezgotovinskih naloga je bilo 55,8 milijuna i u odnosu na 2009. godinu evidentiran je pad za 5%. Smanjenje broja naloga podržanih kroz sustav u 2010. godini bilježe i e-nalozi za 8%.

Putem sustava HSVP obrađeno je ukupno preko 9 tisuća naloga, u odnosu na 2009.g. po broju manje je za 25,6%. U 2010. godini u "KOLEK-u" je obrađeno 3,2 milijuna naloga što je u odnosu na 2009. godinu više za 10%. Preko Fininih šaltera zaprimljeno je i obrađeno 1,7 milijuna Obrazaca R-Sm što je 5,5% manje u odnosu na 2009. godinu.

Tijekom 2010. FINA je obavljala otkup i prodaju strane gotovine u ime i za račun HPB-a putem 141 mjenjačkog mjesta. U 2010. godini u Fini je izvršen otkup efektivnog stranog novca u ukupnoj vrijednosti od 357,4 milijuna kuna, te prodaja efektivnog stranog novca u ukupnoj vrijednosti od 92 milijuna kuna što je manje za 2% u odnosu na 2009. godinu.

Prihod od prodaje usluga FINA računovodstvenog servisa u 2010. godini iznosio je 5.747.870 kuna što je 4,8% više u odnosu na prethodnu godinu. Na dan 31.12.2010. godine računovodstveni servisi ukupno raspoložu s više od 600 ugovora (klijenata).

Služba upisa je u 2010. godini obradila 20.363 prijedloga za upis prava i mjera u Upisnik sudskih i javnobilježničkih osiguranja i bilježi smanjenje broja zaprimljenih prijedloga od 7,4% u odnosu na 2009. godinu. Služba upisa ostvarila je više od 4,2 milijuna kn prihoda.

Finina poslovna mreža sa svojom infrastrukturom podržava model ponude svih financijskih usluga na jednom mjestu. Societe Generale - Splitska banka d.d. krajem 2010. godine svoje je usluge nudila na 27 lokacija Fine te tako poslovna mreža sudjeluje u racionalizaciji poslovanja i boljoj iskorištenosti imovine i Fininih resursa.

Servis Vlade Republike Hrvatske HITRO.HR za ubrzanu komunikaciju građana i poslovnih subjekata s državom putem kojeg se mogu dobiti sve informacije i obaviti većina potrebnih radnji za osnivanje trgovačkog društva i otvaranje obrta dostupan je na ukupno 60 lokacija Finine poslovne mreže.

U 2010. godini Sektor je poslovne mreže aktivno sudjelovao u daljnjem unaprjeđenju sustava upravljanja kvalitetom prema ISO standardu. Sustav upravljanja kvalitetom implementiran je i certificiran u Fini od 2007. godine, a u 2010. godini uspješno je proveden recertifikacijski audit prema normi ISO 9001:2008, po

planu i programu menadžera kvalitete Fine i certifikacijske kuće, te je Fini dodijeljen Certifikat ISO 9001:2008, odnosno produljenje postojećeg certifikata.

SEKTOR USLUGA ZA JAVNI SEKTOR

E-PRAVOSUĐE

Podrška Ministarstvu pravosuđa pružana je kontinuirano i tijekom 2010 godine. Usluge su regulirane sljedećim ugovorima:

1. Ugovor o pružanju usluga smještaja, uspostave, nadzora i održavanja te usluge povezivanja za potrebe Jedinstvenog informacijskog sustava za praćenje sudskih predmeta (ICMS) – (dalje – Ugovor o hostingu).
2. Ugovor o pružanju usluga korištenja systemske programske podrške te uspostave sustava automatskog nadzora za potrebe Jedinstvenog informacijskog sustava za praćenje sudskih predmeta (ICMS) (dalje Ugovor o nadzoru).
3. Ugovor o konzorciju

Usluga podrške pružana je kroz Sektor usluga za javni sektor i kroz Sektor informatike.

Ugovor o konzorciju istekao je 31.12. 2010.g. i nije obnovljen već je Ministarstvo pravosuđa daljnje poslove reguliralo s pojedinim članicama bivšeg konzorcija.

S Financijskom agencijom sklopljen je dodatak Ugovoru o hostingu u listopadu 2010 godine s promijenjenim financijskim elementima. Na zahtjev Ministarstva pravosuđa FINA je umanjila cijenu za usluge koje je izvršavala do listopada 2010. godine te je sukladno novoj dogovorenoj cijeni smanjen i opseg pruženih usluga. Smanjenje i vrsta usluga koje se isporučuju u novim ugovornim okolnostima dogovorena je s Ministarstvom pravosuđa.

Zbog ovoga je planirani prihod Fine za 2010.g. manji za 1.261.500,00 kuna te je ostvaren u iznosu od 7.802.748,00 umjesto planiranih 9.064.248,00 kuna.

Također, 31.12.2010. istekao je i Ugovor o sustavu automatskog nadzora kojim je Ministarstvo nabavilo potreban sistemski softver za e-spis. Novi ugovor nije sklopljen zbog financijskih poteškoća kod naručitelja. U tijeku su razgovori započeti krajem 2010.g. o potencijalno manjem opsegu pružanja usluga specificiranih u navedenom ugovoru te o novom financijskom okviru.

CENTAR ZA PODRŠKU SUSTAVU RIZNICE

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 2010. godine u Centru za podršku sustavu riznice kreirano je oko 9 milijuna slogova za raspored sredstava zajedničkih prihoda proračuna i drugih javnih prihoda na temelju kojih je izvršen prijenos više od 24 milijarde kuna, izvršeno je više od 33 milijuna knjiženja u sustav državne riznice, Poreznoj upravi je isporučeno više od 46 milijuna stavaka, u sustavu platnog prometa provedeno je više od 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 proračunske korisnike određenih ministarstva.

Kontinuirano se radilo na dopuni funkcionalnosti radi unapređenja poslovnih procesa i usluga, a u cilju pravodobnoga i kvalitetnog obavljanja poslova. U suradnji sa Sektorom informatike prebačene su sve funkcionalnosti iz starih aplikacija u novi sustav.

U svibnju je uspostavljena usluga provođenja postupka prijeba tražbine za potraživanja po osnovi prava na povrat ili na isplatu naknade plaće i duga na ime doprinosa za obvezna osiguranja između institucija definiranih propisom. Institucije u postupku dostavile su podatke o potraživanju odnosno dugu doprinosa za više od 45.000 korisnika, a prijebaj tražbine je napravljen za 13.200 korisnika. Ukupno je ispostavljeno više od 40.000 naloga povrata odnosno 22.000 naloga preknjiženja.

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. Nabavljena je nova oprema za potrebe razvoja i unapređenja rada sustava državne riznice (UNICODE konverzija). Krajem godine započela je implementacija projekta Optimalizacije i unapređenja mrežne infrastrukture područnih riznica koja podrazumijeva zamjenu zastarjelih prijenosni tehnologija novim Metro tehnologijama temeljenim na Ethernetu.

CENTAR ZA HITRO.HR

Implementacija servisa HITRO.HR zaključkom je Vlade Republike Hrvatske od 15. listopada 2004. godine povjerena Financijskoj agenciji. Od 10. svibnja 2005. godine, kada je započelo pružanje usluga servisa u prvom uredu servisa u Zagrebu, do danas, kroz urede servisa HITRO.HR-a u Fininim poslovnicama osnovano je preko 47.000 poslovnih subjekata, od kojih su djelatnici HITRO.HR-a pomogli osnovati preko 3000 tvrtki stranih osnivača. Samo u 2010. Godini osnovano je 4678 društava i 500 obrta. Poslovi servisa HITRO.HR u Financijskoj agenciji organizacijski spadaju u Sektor usluga za javni sektor, a poslovima rukovodi Centar za HITRO.HR. Provedba usluga servisa odvija se na 61 lokaciji u Fininjoj poslovnoj mreži te je za poslove servisa HITRO.HR edukaciju prošlo oko 150 Fininih zaposlenika. Na razini Fininih regionalnih centara, poslovima servisa HITRO.HR koordiniraju koordinatori za HITRO.HR pri regionalnom centru s kojima Centar za HITRO.HR redovno komunicira.

Broj usluga pruženih klijentima rastao je godinama, kako se širila mreža ureda servisa u Hrvatskoj, no jednako tako je u trendu porasta posljednje tri godine, bez obzira na nepovoljna globalna gospodarska kretanja. Stalni porast tržišnog udjela HITRO.HR dokaz je kako su korisnici servisa prepoznali prednosti koncepta usluge „sve na jednom mjestu“.

Protekla 2010. godina bila je posebno zahtjevna jer zbog prilagodbe zakonodavstva Republike Hrvatske zakonodavstvu Europske unije došlo je do cijelog niza izmjena i dopuna pozitivnih propisa, a te su se promjene znatno odrazile na svakodnevno operativno funkcioniranje servisa. Aplikacija *on-line* registracije trgovačkog društva, eTvrtka, detaljno je dorađena u suradnji s Ministarstvom pravosuđa da bi pružila više funkcionalnosti korisnicima, a s njezinom se doradom nastavlja i u 2011. godini koja također donosi niz zakonskih promjena i sukladno tome potrebnih usklađivanja servisa. Omogućen je *on-line* opis promjena za društvo s ograničenom odgovornošću, kao i unos poslovnih uloga za osnivače kojim se HITRO.HR priključio programu Gospodarskog oporavka Vlade RH i pridonio projektu Imovinske kartice.

U posljednjem izvještaju **Svjetske banke „Doing business 2011.“**, Republika je Hrvatska upravo zbog usluga servisa HITRO.HR istaknuta među zemljama koje sustavno provode reforme i konstantno unaprjeđuju postupak registracije poslovnih subjekata te je zbog skraćenog roka osnivanja „skočila“ sa 101. na 56. mjesto između 183 zemlje svijeta u kojima se prate uvjeti poslovanja radi davanja preporuke potencijalnim ulagačima.

S obzirom na to da je HITRO.HR kao servis Vlade Republike Hrvatske iznimno važan u sklopu cjelokupne reforme državne uprave te se kao takav i prati u sklopu privremeno zatvorenog Poglavlja 20 – Poduzetništvo i industrijska politika u pregovorima za punopravno članstvo u Europskoj uniji, potrebno je stalno nadograđivati i razvijati usluge servisa.

CENTAR ZA PRISILNU NAPLATU

Djelatnost Centra za prisilnu naplatu obuhvaća provedbu poslova propisanih Zakonom o provedbi ovrhe na novčanim sredstvima (NN 91/10).

Proizvodi i usluge:

- zaprimanje osnove za plaćanje
- evidentiranje osnove za plaćanje
- vođenje Očevidnika o redosljedu osnova za plaćanje
- davanje naloga banci za izvršenje osnove za plaćanje
- davanje podataka, potvrda i pregleda iz Očevidnika
- vođenje JRR-a
- davanje podataka iz JRR-a.

Tijekom 2010. godine u suradnji s Ministarstvom financija i bankama unutar Centra poslova platnog prometa pripremani su podzakonski akti (pravilnici) koji su bili preduvjet provođenja Zakona o provedbi ovrhe na novčanim sredstvima.

Tijekom kolovoza 2010. godine donesena su četiri pravilnika:

- Pravilnik o načinu i postupku provedbe ovrhe na novčanim sredstvima ovršenika
- Pravilnik o tehničkim uvjetima i postupku prilagodbe Zakonu o provedbi ovrhe na novčanim sredstvima
- Pravilnik o Jedinstvenom registru računa
- Pravilnik o naknadama.

Centar za prisilnu naplatu osnovan je 1.10.2010. godine. Izrađene su interne radne upute i procedure. Sukladno Zakonu o provedbi ovrhe na novčanim sredstvima, Fina je do 31.12.2010. godine u inicijalnom prihvatu zaprimila od banaka cca 600.000 osnova za plaćanje.

Osnove za plaćanje od 1.1.2011. godine izvršavaju se u podružnicama i RC-a.

CUKEP - Centar usluga kartičnog i elektroničkog poslovanja za javni sektor

U 2010. godini, tijekom drugog kvartala, Fina je odlukom Vlade Republike Hrvatske uspostavila Sustav za nadzor potrošnje plinskog ulja obojena plavom bojom. Radi specifičnosti i opsega poslovanja vezanog uz navedeni Sustav, unutar Sektora usluga za javni sektor osnovan je Centar usluga kartičnog i elektroničkog poslovanja za javni sektor koji je preuzeo upravljanje i obavljanje poslova vezanih uz Sustav.

Sustav je uspostavljen u iznimno kratkom roku od dva mjeseca koji je zadala Vlada Republike Hrvatske. Zbog tog zahtjeva, Sustav je uspostavljan parcijalno prema prioritetima definiranim unutar Projekta. Uspostavljena je mreža preko 300 EFT POS terminala na svim prodajnim mjestima plavog dizela u Republici Hrvatskoj. Također je uspostavljena odgovarajuća komunikacijska infrastruktura te središnji sustav za autorizaciju kupnje. Organizirana je i sustavna podrška prodajnim mjestima kroz pozivni centar kao i podrška korisnicima kartica da bi mogli saznati preostalu raspoloživu količinu i prijaviti gubitak kartice. Izrađeno je preko 100.000 magnetnih kartica pomoću kojih se odobrava kupoprodaja plavog goriva na prodajnim mjestima. Puštanjem Sustava u rad uspostavljena je evidencija svih kupoprodaja plavog goriva tako da je za svaku transakciju nedvojbeno utvrđen i prodavatelj i kupac. Temeljem te evidencije nadležne institucije vršile su nadzor prodaje plavog goriva na prodajnim mjestima. Također su do kraja godine provedena dva redizajna Sustava, kao i konstantan rad na unaprjeđenju Sustava, a posebice dijela za knjiženje transakcija i rješavanje reklamacija što se pokazalo vrlo zahtjevnim te do kraja godine nije bilo završeno.

Tijekom 2010. godine, od puštanja Sustava u rad do kraja godine izdano je 421.897 odobrenja za kupnju goriva, što daje prosjek od 2293 odobrenja po danu, 16.050 tjedno odnosno 70.316 mjesečno. Očekuje se da će na godišnjoj razini kroz Sustav biti izdano oko milijun odobrenja za kupoprodaju plavog dizela. S navedenim pokazateljima, Centar je u svojoj prvoj poslovnoj godini kroz uvođenje Sustava u produkciju ostvario postavljena očekivanja.

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 2010. godine promptno su provođene prilagodbe sustava REGOS zakonskoj regulativi i zahtjevima naručitelja. Kontinuirano se pratilo provođenja 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 o 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 2010. godini u Fininoj poslovnoj mreži obavljeno je 49.072 prijava i promjena članstva u obvezne mirovinske fondove te je zaprimljeno i obrađeno preko 3,65 milijuna obrazaca R-Sm/R-S. U Centru je obrađeno 1,84 milijuna povezanih uplata doprinosa te je evidentirano 62,1 milijuna stavaka prometa po osobnim računima osiguranika.

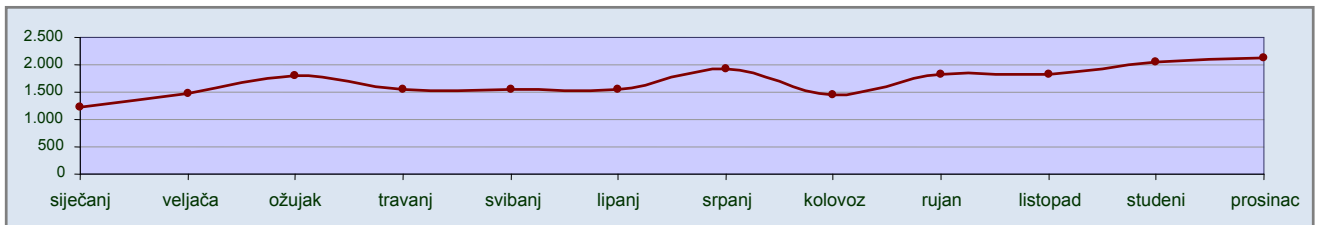
SLUŽBA UPISA

U sklopu reorganizacije Financijske agencije, provedene početkom 2010. godine, Služba upisa je iz Sektora korisničkih servisa prešla u Sektor usluga za javni sektor, 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. Slijedom navedenog, Služba upisa 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 2010. godini obradila je 20.363 prijedloga za upis prava i mjera u Upisnik sudskih i javnobilježničkih osiguranja tražbina vjerovnika na pokretnim stvarima i pravima. Zabilježen je prekid negativnog trenda iz prethodnog poslovnog razdoblja uvjetovanog makroekonomskim pokazateljima, što je rezultiralo završetkom 2010. godine sa 20% prihoda više od planiranog, uz zaradu od 4,2 milijuna kn.



U suradnji s Ministarstvom pravosuđa tijekom 2010. godine pripremljen je nacrt izmjena i dopuna propisa koji uređuju vođenje Upisnika upisa, a s Poreznom upravom započete su aktivnosti glede praćenja podataka iz Upisnika u kontekstu primjene OIB-a.

SEKTOR USLUGA ZA FINANCIJSKU INDUSTRIJU I KORPORATIVNE KLIJENTE

U 2010. je godini došlo do promjene poreznog tretmana usluga platnog prometa koje su izmjenama poreznih propisa oslobođene poreza na dodanu vrijednost. To je dovelo do nominalnog povećanja prihoda, koje je donekle ublažilo pad fizičkog obujma posla izazvan generalnim trendovima u poslovima platnog prometa i gospodarskom krizom. S druge strane, oslobođenje od obveze poreza na dodanu vrijednost je povećalo ulazne troškove uslijed nemogućnosti priznavanja pretporeza za usluge oslobođene poreza.

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, kroz Fininu poslovnu mrežu.

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.).

Odvajanjem poslova s gotovim novcem u zasebno trgovačko društvo „Fina Gotovinski servisi“ početkom svibnja 2010. godine dio usluga je stavljeno u nadležnost Centra poslova platnog prometa (uplate i isplate gotovog novca za banke u Fininoj poslovnoj mreži, obrada pologa klijenata zaprimljenih putem dnevno-noćnih trezora, pakiranje i isplata gotova novca u vrijednosnu pošiljku, te primitak i uplata gotova novca pakiranog u vrijednosnu pošiljku po zahtjevu banaka i klijenata banaka, zakup pročelja Fininih zgrada od strane banaka za ugradnje bankomata). Takva raspodjela poslova gotova novca ima za cilj troškovno transparentnije i profitabilnije poslovanje obje tvrtke (Fina i Fina GS) uz istodobno zadovoljenje regulatornih izmjena.

U suradnji sa Sektorom poslovne mreže nastojali su se smanjiti operativni troškovi manipulacije gotovim novcem racionalizacijom poslovnih procesa, a u kojima se zapravo realizira provođenje ugovorenih usluga. Centar vodi brigu da se sve usluge koje se pružaju klijentima banaka obavljaju u skladu s već implementiranim Sustavom kvalitete (ISO standardi).

Za Centar je 2010. godina 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.

Važan je bio angažman radnika Centra u formiranju nove politike cijena prema bankama prilagođenih novim uvjetima Finina poslovanja a u svrhu zadržavanja i rasta prometa u novim segmentima.

Razlog pada broja naloga je rezultat samostalnog pružanja usluga platnog prometa banaka i pad gospodarskih aktivnosti te usmjeravanje poslovanja prema transakcijskom bankarstvu, odnosno banke gubitak prihoda iz segmenta investicijskog bankarstva nadoknađuju povećanjem prihoda od naknada za usluge platnog prometa.

Nova je zakonska regulativa uvođenjem OIB-a zahtijevala prilagodbu Finina sustava i u navedenom segmentu suradnje 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 2010. 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 plasiranju gotovinskih zajmova Crediflexa
- posredovanje pri prodaji članstva u Diners Club Adriaticu
- 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.

Broj obrađenih transakcija u segmentu stanovništva je ostao na prošlogodišnjoj razini.

U broju očitanih uplatnih naloga građana putem barkod čitača ostvaren je rast za 12,5% u odnosu na 2009. godinu. U 2010. godini je od ukupno obrađenih uplatnih naloga građana 26% obrađeno putem barkod čitača.

U promatranom razdoblju povećan je broj mjenjačkih mjesta sa 141 na 144 mjenjačnice što Finu čini mjenjačem s najširoom mrežom mjenjačkih mjesta u RH koji obavlja otkup i prodaju stranih sredstava plaćanja. Od mjeseca rujna otkup i prodaja stranih sredstava plaćanja na mjenjačkim mjestima prošireni su za novu valutu BAM, a s ciljem smanjenja troškova poslovanja smanjen je broj Fininih sabirnih mjesta za predaju stranih sredstava plaćanja ovlaštenoj banci sa 21 na 11 sabirnih mjesta.

Povećan je broj prodajnih mjesta za prodaju ENC paketa ARZ-a, a temeljem Ugovora o prodaji e-bonova za Vipnet proširena je i prodaja bonova za 3 nove vrijednosti bona.

Transakcije preko POS-a Fine proširene su za Visa kartice HPB-a i drugih izdavatelja.

U lipnju 2010. godine temeljem poslovne suradnje s Crediflexom, u 17 poslovnih jedinica započelo se s poslovima (posredovanja) pri prodaji nenamjenskih gotovinskih zajmova.

U 2010. godini sklopljeno je 66 ugovora o razmjeni novca te 2 ugovora o čuvanju ostave i 2 ugovora o „kolekciji“ uplata građana.

Navedenim aktivnostima sustavno se unapređivalo poslovanje i širio spektar usluga za građane putem Finine poslovne mreže.

U 2010. godini intenzivno se radilo na izradi studije izvedivosti osnivanja institucije za platni promet kao nove moguće Finine uloge na tržištu usluga platnog prometa temeljem čega je Fina donijela poslovnu odluku da će i nadalje biti vodeća outsourcing kompanija bankama i obavljati poslove platnog prometa u ime i za računa banaka te da neće osnivati instituciju za platni promet radi samostalnog pružanja platnih usluga uključujući i uplate građana i poslove „kolekcije“ uplata građana nego će ih obavljati u ime i za račun banaka.

Za vrijeme cijelog razdoblja obavljane su aktivnosti na projektu reinženjeringa platnog prometa, te sagledavani novi zakonski propisi na području evropske i domaće regulative platnog prometa kao i prilagodbe Finina sustava za poslovanje u uvjetima novog Zakona o platnom prometu i podzakonskih akata.

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, štedne banke i Hrvatska banka za obnovu i razvitak te treća strana. 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
- obuka sudionika.

Zahvaljujući kontinuiranom unapređenju sustava sukladno zahtjevima hrvatske bankovne zajednice, kreiranjem novog aplikativnog rješenja, boljom alokacijom ljudskih resursa te optimalnim upravljanjem troškova, stvorene su objektivne pretpostavke za smanjenje cijene obrade po transakciji te je omogućen i dodatni popust na volumen.

U studenom 2010. u organizaciji Fina održana je IX. sjednica Vijeća sudionika NKS-a na kojoj su sudjelovali predstavnici hrvatskih banaka, Hrvatske narodne banke, Hrvatske udruge banaka, Hrvatske gospodarske komore i Fina. Na njoj su prezentirane mjere kojima se Fina prilagođava komercijalnim uvjetima sukladno novom Zakonu o platnom prometu koji se primjenjuje od 1.1.2011. Prezentiran je prijedlog izmjene Cjenika NKS-a u kojem je radi što veće transparentnosti i boljeg prilagođavanja zahtjevima klijenata, odvojena cijena obrade od cijene razmjene transakcija.

Također, Fina će se ugovorno obvezati da će sukladno potrebama hrvatske bankovne zajednice putem Vijeća sudionika NKS-a razvijati SEPA platne instrumente i dodatne opcionalne usluge te uvesti novi komunikacijski kanal SWIFTNet FileAct za razmjenu platnih transakcija..

U prosincu 2010. godine NKS je započeo s primjenom novog terminskog plana, sukladno Odluci o izmjeni i dopuni Odluke o terminskom planu obračuna preko međubankovnih sustava koju je donijela Hrvatska narodna banka.

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 implementiranje usluge obrade SEPA platnih instrumenata prema SEPA shemi i SEPA standardima te izravnim sudionicima osigurati 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.

U 2010. godini obrađeno je 490.766 financijskih i statističkih izvještaja, što je više u odnosu na 2009. godinu kada je zaprimljeno i obrađeno 471.467 svih vrsta izvještaja. Obveznici sve više prihvaćaju nove kanale komunikacije te je broj onih koji su svoje izvještaje podnijeli putem internetskog servisa veći za 8% u odnosu na 2009. 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 više je od 10.000, a količina preuzete

dokumentacije/uvida, je blizu 300.000.

U 2010. godini u okviru Projekta za razvoj metodologije za izračun kreditnog rejtinga, razvijen je i novi proizvod odnosno metodologija za izračun kreditnog rejtinga čija se produkcija planira u 2011. godini. To će dodatno osnažiti Finu kao lidera na tržištu bonitetnih informacija.

ARHIVSKO-DOKUMENTACIJSKI CENTAR (ADC)

Poslovanje Centra obuhvaća pružanje usluga arhiviranja, mikrofilmiranja i digitalizacije dokumenata različitih formata.

Usluge Centra:

- prijenos, prijevoz i arhiviranje izvorne dokumentacije,
- 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,
- konzultantske usluge.

Dugogodišnje znanje i iskustvo na poslovima mikrografske obrade, pohrane i upravljanja dokumentacijom, kvalitetno i stručno osoblje, rad na 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.

U 2010. godini sklopljeni su novi ugovori o obradi dokumentacije s velikim klijentima, kao što su: T-HT, HPB, Rofix, Končar, Hrvatska agencija za lijekove, Nacionalni centar za vanjsko vrednovanje obrazovanja (NCVVO) i drugi.

Tijekom 2010. godine u Centru je obrađeno (digitalizirano i mikrofilmirano) gotovo 70 milijuna dokumenata, što uz prosječno 4 stranice po dokumentu iznosi oko 767.000 stranica dnevno. Time je broj digitaliziranih stranica povećan za 28% u odnosu na prethodnu 2009. godinu. Navedeno povećanje je mjerljivi rezultat povećanja efikasnosti u radnim procesima.

Pohrana dokumentacije bilježi daljnje povećanje obima, tako se zaključno s prosincem 2010. godine pohranjuje više od 10.000 dužnih metara arhivske građe. Povećanje u odnosu na 2009. godinu iznosi 66%. Velik dio arhivske građe čini građa u registratorima. Ukupno se pohranjuje 38.000 registratora što je povećanje od 46% u odnosu na prethodnu 2009. godinu.

U 2010. Centar je znatan broj aktivnosti usmjerio na smanjenje troškova i optimizaciju poslovnih procesa. Izvršen je premještaj kompletne infrastrukture u troškovno povoljniji prostor čime su stvoreni uvjeti za utvrđivanje povoljnije prodajne cijene za pohranu fizičke dokumentacije. Kontinuirano su se provodile aktivnosti uvođenja optimiziranih procesa u području mikrofilmiranja, automatskog indeksiranja digitaliziranih dokumenata, implementacije aplikacija za optičko prepoznavanje znakova (OCR) koje se samostalno izradilo u ADC-u, implementacije aplikacija za izradu i upotrebu barkodova te procesa za dohvat i isporuku izvoda o stanju i promjenama na računima klijenata u periodu od 1998. do 2002. godine. Projekti reinženjeringa poslova mikrofilmiranja i skeniranja te automatizacije obrade naloga u završnoj su fazi te će se intenzivno nastaviti i u 2011. godini.

CENTAR ZA RAČUNOVODSTVENE SERWISE I FINACIJSKO PLANIRANJE

Izmjenom Odluke o unutarnjoj organizaciji Fine od 1. siječnja 2010. godine, Centar za računovodstvene servise i financijsko planiranje organizacijski je smješten u Sektoru usluga za financijsku industriju i korporativne klijente. Centar je nastao spajanjem dva proizvoda, računovodstvenih servisa koji su prije organizacijske promjene bili u Sektoru poslovne mreže, te financijskog planiranja koji je bio u Sektoru korisničkih servisa.

Usluge Centra za računovodstvene servise i financijsko planiranje 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,
- posredovanje u ulaganju u financijske instrumente,
- zastupanje u osiguranju,
- poslovno savjetovanje,
- financijske analize.

Poslovna se funkcija računovodstvenih servisa sastoji od široke lepeze računovodstvenih usluga za d.o.o., zadruga, neprofitne organizacije, proračunske korisnike, obrte, poljoprivrednike, slobodna zanimanja.

Proizvod financijsko planiranje uključivao je zastupanje u osiguranju te financijsko posredovanje.

Pretežni dio prihoda ovog Centra ostvaruju računovodstveni servisi. U 2010. godini računovodstveni servisi ostvarili su u odnosu na 2009. godinu veći prihod za 5%. Neprofitabilnost proizvoda financijsko planiranje dovela je do njegovog ukidanja po isteku 2010. godine. Međutim, da bismo zadržali pružanje usluga zastupanja u osiguranju i posredovanje u financiranju (poslovno savjetovanje), sklopili smo ugovor o poslovnoj suradnji s tvrtkom ADVERTO. Ujedno smo time povećali svoje prihode s osnove udjela u prihodima te tvrtke.

Broj klijenata računovodstvenih servisa u posljednje dvije godine stagnira, te na dan 31. prosinca 2010. godine iznosi 611. Radi bolje strukture ugovora i zadržavanja kvalitetnijih klijenata, unatoč stagnaciji u broju ugovora, prihodi i dalje lagano rastu. Razlog je prvenstveno u otežanim gospodarskim uvjetima i znatnom smanjenju broja solventnih gospodarskih subjekata (malih poduzeća i obrtnika) djelomice zbog zatvaranja djelatnosti klijenata, a djelomice zbog otkazivanja ugovora zbog poteškoća u naplati potraživanja.

CENTAR ELEKTRONIČKOG POSLOVANJA

Centar elektroničkog poslovanja s odjelom Registra digitalnih certifikata osnovan je 1. rujna 2010. Novoosnovani Centar obuhvaća djelokrug poslova koji je nekada pripadao Centru za Registre digitalnih certifikata u Sektoru korisničkih servisa, a koji je na početku 2010. organizacijski smješten u Sektor informatike, Služba upravljanja komunikacijskim servisima i sigurnošću, Odjel za e-servise i PKI.

2010. godine informatička podrška ostaje unutar Sektora informatike dok se ostali dijelovi poslovanja radi kvalitetnog odvijanja radnih procesa premještaju u Sektor usluga za financijsku industriju i korporativne klijente.

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

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. Ove 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 sljedeće:

- 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.

Centar je tijekom 2010. nastavio s jačanjem Finine pozicije kao prepoznatljivog davatelja usluga i rješenja u elektroničkom poslovanju te se profilirao kao ključan partner bankama, poslovnim subjektima i državi na tom području. Zato su u 2010. godini održane brojne prezentacije i edukacije na seminarima, konferencijama i skupovima. U suradnji s Odjelom marketinga objavljeni su članci i oglasi u medijima za dodatno promicanje proizvoda i usluga e-Poslovanja te su se provodile određene promotivne aktivnosti. Posebno je dan naglasak na prodaju co-branded kartice preko banaka s kojima imamo ugovorenu poslovnu suradnju.

S ostalim centrima izrađeni su paketi Fininih usluga za banke kojima, uz novu cjenovnu politiku za certifikate (PKI), B2G servise i e-Račun, želimo povećati plasman elektroničkih servisa te zadovoljstvo ključnih klijenata.

Centar daje podršku Sektoru usluga za javni sektor na Servisu poslova prisilne naplate (PNOP) tako 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. Prihodi se po toj osnovi očekuju u prvoj polovici 2011.

U 2010. godini Centar je ostvario za 10% veće prihode u odnosu na 2009. prvenstveno s osnove povećane registracije novih PKI korisnika što je rezultat povećanog interesa tržišta za primjenom elektroničkog poslovanja. U 2010. Centar bilježi rast korisnika za 250% u odnosu na 2009. U strukturi prihoda, elektronički poslovni servisi čine više od 70% sveukupnih prihoda Centra. Najistaknutiji proizvod unutar grupe elektroničkih poslovnih servisa jest Fina e-kartica i CoBranding kartica.

Za „Javni servis vremenske ovjere“ (time-stamp) sklopljen je novi ugovor s velikim korisnikom (Grad Pula) temeljem kojeg očekujemo prihode u 2011. godini.

Nakon višegodišnjeg razvoja implementiran je e-Račun za poslovne subjekte s najširoom paletom funkcionalnosti na tržištu. Istodobno su nastavljene aktivnosti za nadogradnju novih funkcionalnosti (datoteke i web servisi), bitne za velike korisnike te jače prodajne aktivnosti. U pripremi je servis e-Arhiva kao potprojekt servisa e-Račun. Da bismo odgovorili sve većim zahtjevima tržišta, Centar započinje intenzivno razvijati e-Račun za građane.

U cilju prilagođavanja zahtjevima tržišta u 2010. godini su pokrenute aktivnosti poboljšanja (dorade) internetskih servisa za e-Poslovanje. Pokrenuta je izrada nove internetske aplikacije za elektroničko potpisivanje. Nova aplikacija će zadovoljiti nove tržišne zahtjeve korištenja rješenja koja ne ovise o pojedinim tehnologijama te ujedno predstavljati nadogradnju već postojećih aplikacija čija tehnološka uporaba zastarijeva. Za Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi odnosno projekt informatizacije socijalne skrbi, financiran od Svjetske banke, Fina je prilagodila profil certifikata na Windows okruženju koji je u fazi testiranja u navedenom Ministarstvu. Realizacijom ovog poslovnog rješenja, Fina će omogućiti veći plasman Fina e-kartica u državnoj upravi.

Sniženi su direktni materijalni troškovi i uspostavljeni novi procesi. Uspostavljen je sustav za upravljanje karticama – CMS (Card Management System) a koji će u konačnici bit osposobljen početkom 2011. CMS će omogućiti još brži i automatiziraniji pristup izdavanju certifikata te udaljenu (on-line) obnovu i preuzimanje certifikata što će dovest do znatne optimizacije procesa, smanjenjem angažmana prodajnih resursa na poslovima vezanim uz CoBranding sa RBA bankom.

Zbog usklađivanja s relevantnim propisima pokrenut je proces uvođenja OIB-a u certifikate. S obzirom na kompleksnost zadatka, završetak izrade novog profila očekuje se do kraja 2011.g.

Centar je sudjelovao u izradi prijedloga koncepta Nacionalnog indentifikacijskog, autentikacijskog i autorizacijskog sustava (NIAAS).

SLUŽBA ZA RAZVOJ I UNAPRJEĐENJE PROIZVODA I USLUGA

Služba za razvoj i unaprjeđenje proizvoda i usluga jest novoosnovana Služba u sastavu Sektora, nastala uspostavom nove Finine organizacijske strukture sa 1.1.2010. godine. Glavni joj je zadatak da 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;
- pruži 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.

U 2010. godini Služba je bila uvelike angažirana kod pripreme materijala za Vijeće sudionika NKS-a (predstavnicima hrvatskih banaka, HUB-a, HNB-a, Fine), EACHA i ICCI konferencije te pripreme implementacije SEPA-e i njezinih platnih instrumenata u RH-a (Direct debit i ostale usluge po SEPA shemi). Provedena su razna istraživanja usluga EU klirinških kuća i potencijala proširenja portfelja Sektora. Sudjelovala je u prezentiranju Nacionalnog klirinškog sustava inozemnim predstavnicima te u pripremanju NKS-a za rad u komercijalnim uvjetima sukladno novom zakonu o platnom prometu. Istraženi su novi tržišni potencijali poslova platnog prometa te je u suradnji s ostalim Sektorima započeta analiza isplativosti osnivanja institucije za elektronički novac.

Usredotočenost Službe u 2010. godini bila je na e-Poslovanju. Najvažniji poslovi Službe iz segmenta e-Poslovanja su unaprjeđenje sustava registracije i izdavanja certifikata, nastavak razvoja servisa e-Račun, razrada koncepta e-Archive na servisu e-Račun, razvoj servisa web e-Potpis, uvođenje elektroničkog identiteta i uspostava nacionalnog identifikacijskog, autentifikacijskog i autorizacijskog sustava u Republici Hrvatskoj, definicija koncepta nove usluge e-Novac, koncipiranje e-Archive u sklopu programa e-Ured. Izrađeni su novi poslovni i financijski modeli u dijelu PKI poslovanja s ciljem da se stvore što konkurentnije i kvalitetnije ponude za nacionalno važne projekte, prodaju postojećih proizvoda te očuvanju strateške uloge ovlaštenog izdavatelja certifikata.

Intenzivna je bila suradnja sa Središnjim državnim uredom za e-Hrvatsku (SDUeH) u sklopu programa e-Ured. Rezultat je ovih aktivnosti dokument „Program e-Ured“ koji je u studenom objavio SDUeH, a cilj mu je pripremiti podlogu za uspostavu jednoznačnog sustava upravljanja elektroničkim ispravama u javnoj upravi.

SLUŽBA PRODAJE I MARKETINGA

Uspostavom nove Finine organizacije sa 1.1.2010. godine formirana je Služba prodaje i marketinga koja je nastala spajanjem Sektora prodaje i dijela Sektora komunikacija 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 sljedeći:

- 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 ove:

- 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 2010. 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.

Također, u 2010. godini pokrenute su marketinško-prodajne aktivnosti s ciljem upoznavanja tržišta s proizvodima i uslugama Centra elektroničkog poslovanja. Aktivnosti su većim dijelom bile usmjerene na Fininu novu uslugu e-Račun.

U okviru spomenutih aktivnosti pokretane su prodajne akcije koje su za cilj imale povećanje broja korisnika Fina e-kartice i servisa, posebice onih koje pruža Fina. U tom smislu ostvaren je odličan prodajni rezultat Fina e-kartice gdje je ostvareno 69% više ugovora u odnosu na prošlu 2009. godinu, odnosno 216% više dodatnih ovlaštenja.

Služba je također sudjelovala u pripremi i izradi modela paketiranja Fininih proizvoda namijenjenih bankama. Vodila je proces pregovora oko implementacije druge faze sustava za upravljanje dokumentima u Croatia osiguranju koji je još tijeku, a također je u pripremi i izrada projekta e-dosje kao dodatne usluge Registra zaposlenika.

Služba je i u 2010. godini sudjelovala u organizaciji niza događanja, konferencija i seminara.

Služba prodaje i marketinga sudjelovala je na nizu drugih seminara (projekt Siguran start, konferencije TEB-a itd.), radionica i nastupa na sajmovima (Viroexpo, Sajam u Velikoj Gorici, Osječki sajam, Vinkovačke jeseni, Zagorski gospodarski zbor i dr.). Na ovaj su način Finini proizvodi i usluge prezentirane u lokalnim zajednicama, u gotovo svim hrvatskim regijama.

Za građane kao ciljnu skupinu, provedene su razne prodajno-marketinške akcije. Nagradnom igrom „U Fini plati, to se isplati!“ povećali broj naloga građana u listopadu i studenom u odnosu na 2009. za 2%. Prihodi su u istom periodu porasli za 10%. Od lipnja do rujna provedena je kampanja s ciljem promoviranja usluge zamjene valuta (FINA mjenjačnica).

I tijekom 2010. godine provedene su brojne aktivnosti na području poboljšanja Finina vizualnog identiteta. Pokrenute su i aktivnosti praćenja zadovoljstva klijenata te je tako napravljena metodologija za sustavno praćenje zadovoljstva klijenata proizvodima i uslugama Fininih centara proizvoda.

Odjel upravljanja politikom e-poslovanja

Odjel upravljanja politikom e-Poslovanja je sukladno zakonskoj regulativi i normama odvojen od ostalih funkcionalnih organizacijskih dijelova PKI poslovnog područja (Public Key Infrastructure – Infrastruktura javnog ključa).

Cilj PKI poslovnog područja u FINI je pružanje usluga certificiranja u svojstvu kvalificiranog ovjervitelja sukladno zakonskoj regulativi RH, direktivama i normama EU.

Da bi se postigao spomenuti cilj potrebno je da funkcionalna organizacija ima tri razine:

1. PMA (Policy Management Authority)
2. CA/RA (Certification Authority/Registration Authority)
3. LRA (Local Registration Authority)

Odjel ima ulogu PMA-a (Policy Management Authority) čije su glavne funkcije sljedeće:

- izrada i implementacija dokumentacije i procedura za obavljanje usluga izdavanja digitalnih certifikata i vremenskog žiga za sve organizacijske dijelove te za zaštitu osobnih podataka u elektroničkom poslovanju,

- izradu smjernica za uporabu elektroničkog potpisa,
- suradnja s Ministarstvom gospodarstva, rada i poduzetništva, vladinim Središnjim uredom za e-Hrvatsku, HGK, HUB na nizu projekata,
- suradnja s vanjskom revizijom FINA PKI i FINA TS sustava i
- obavljanje unutarnje kontrole provođenja propisanih postupaka vezanih uz rad FINA PKI i FINA TS.

U sklopu suradnje sa MINGORP-om izrađena je podzakonska regulativa iz domene Zakona o elektroničkom potpisu. Izrada novih pravilnika bila je potrebna zbog izmjene Zakona kao i zbog tadašnjih pravilnika u kojima neki segmenti nisu bili jasno definirani. Odjel je sudjelovao u izradi dva pravilnika i pripadnog popisa normizacijskih dokumenata. Novi pravilnici i popis normi je sukladan s EU Direktivom o elektroničkim potpisima te jasno određuju pravila izdavanja certifikata uporabe elektroničkog potpisa.

Temeljem novog Pravilnika o evidenciji davatelja usluga certificiranja u RH MINGORP-u je dostavljena prijava izmjena i dopuna podataka te je FINA u Evidenciju davatelja usluga certificiranja prijavila servis vremenskog žiga.

Pokrenute su inicijalne aktivnosti za usklađivanje davanja usluge izdavanja kvalificiranih certifikata s novim pravilnicima i popisom normi. Ovo usklađivanje bi se trebalo provesti do rujna 2011. i nužan je uvjet za daljnje izdavanje kvalificiranih certifikata i njihovo korištenje u Hrvatskoj i u EU.

Odjel je u sklopu suradnje sa SDUeH sudjelovao u Projektu elektroničkog uredskog poslovanja te je u okviru Foruma e-Ureda vodio tim za obradu teme e-Potpisivanje te je ukazao na postojeće probleme vezane uz primjenu elektroničkog potpisa te je predložio konkretna rješenja.

U sklopu suradnje sa SDUeH Odjel je sudjelovao u izradi prijedloga koncepta Nacionalnog identifikacijskog, autentikacijskog i autorizacijskog sustava (NIAAS) te na istraživanju koncepta elektroničkog identiteta (eID) u vidu kvalificiranih certifikat na smart kartici.

U cilju stjecanja konkurentne prednosti u davanju usluga certificiranja, Fina je zainteresirana za upis u Registar akreditiranih davatelja usluga certificiranja. Pri Hrvatskoj akreditacijskoj agenciji (HAA) osnovan je Sektorski odbor HAA za akreditaciju davatelja usluga certificiranja u području primjene elektroničkog potpisa u čijem radu sudjeluje i Fina s predstavnikom Odjela. Cilj ovog odbora je određivanje kriterija i izrada pravila za akreditaciju davatelja usluga certifikacija u RH.

Odjel je pokrenuo inicijativu uvođenja OIB-a u certifikate te sudjeluje u provedbi istog zadatka.

Odjel nadzora i kontrole

Odjel nadzora i kontrole (u daljnjem tekstu: Odjel) nadzire usklađenost izvršavanja operativnih poslova, uputa i akata s propisanim Fininim internim uputama i aktima. Temeljem izrađenog Plana kontrola koji je usklađen s planovima internih kontrola RC-a, provodi kontrolu obavljanja propisanih poslovnih procesa neposrednim uvidom u rad Fininih organizacijskih jedinica.

Plan kontrola izrađuje se na osnovi analize podataka o kontrolama koje je u proteklom razdoblju obavio Odjel Sektora usluga za financijsku industriju i korporativne klijente kao i odjeli internih kontrola u sastavu regionalnih centara. Planom se obuhvaćaju Finine poslovne jedinice u kojima nije obavljena kontrola u prethodne dvije godine ili su utvrđeni određeni veći propusti u radu pri ranijim obavljenim kontrolama.

Osim redovitih kontrola predviđenih predmetnim planom, Odjel u slučaju potrebe, a temeljem pisanog naloga direktora Sektora usluga za financijsku industriju i korporativne klijente, obavlja i izvanredne kontrole.

Temeljem provedenih kontrola, Odjel izrađuje izvješća o utvrđenom činjeničnom stanju s predloženim mjerama unaprjeđenja propisanih poslovnih procesa, poduzima mjere za jedinstvenu primjenu tehnologije, internih uputa i procedura u poslovnoj mreži.

Odjel predlaže izmjene i dopune postupaka propisanih uputama i internim procedurama u cilju racionalizacije, sigurnosti i unaprjeđenja poslovnih procesa o čemu putem zapisnika izvješćuje nadređene stručne službe.

U 2010. godini obavljeno je ukupno 36 redovnih kontrola pri čemu je utvrđen određen broj nepravilnosti u provođenju poslovnih procesa gotovinskog i bezgotovinskog platnog prometa, ostalih poslova iz nadležnosti Sektora usluga za financijsku industriju i korporativne klijente te poslova Sektora usluga za javni sektor.

SEKTORI PODRŠKE I UREDI PRI UPRAVI

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. U 2010. godini Sektor je u svom djelovanju poseban naglasak imao na Programu zbrinjavanja zaposlenika i programu upravljanja nekretninama. Posebnu ulogu Sektor je imao u postupku izdvajanja djelatnosti s gotovim novcem u tvrtku kćer FINA gotovinski servisi d.o.o.

SLUŽBA UPRAVLJANJA LJUDSKIM RESURSOM

Tijekom 2010. godine Služba upravljanja ljudskim resursom je upravljala i sudjelovala u nekoliko ključnih projekta kojima su cilj temeljne promjene u organizaciji i broju izvršitelja u Financijskoj agenciji:

Reorganizacija Financijske agencije

Reorganizacijom je Financijske agencije utvrđena nove organizacijske strukture Fine sa svrhom unaprjeđenja efikasnosti poslovanja, unaprjeđenja procesa donošenja poslovnih odluka, unaprjeđenja provođenja poslovnih procesa, veće troškovne učinkovitosti, orijentiranosti prema korisniku te brže, bolje i kvalitetnije usluge. U 2009. godini donesena je nova Odluka o unutarnjem ustrojstvu Financijske agencije koja je ustrojila Sektor usluga za financijsku industriju i korporativne klijente i Sektor usluga za javni sektor kao poslovne sektore, Sektor strateškog planiranja i korporativnih financija, Sektor informatike i Sektor upravljanja ljudskim resursom i korporativnom podrškom kao sektore podrške i Sektor poslovne mreže. Temeljem toga je s datumom 01. siječnja 2010. stupila na snagu nova Odluka o unutarnjoj organizaciji poslova Financijske agencije u kojoj je utvrđena organizacijska struktura i opisi poslova već ustrojenih sektora te su temeljem nje donesene odluke o unutarnjoj organizaciji RC-a.

01. rujna 2010. donesene su i izmjene organizacije s uvođenjem novog Centra elektroničkog poslovanja s Odjelom registra digitalnih certifikata u Sektoru usluga za financijsku industriju i korporativne klijente te Centra za prisilnu naplatu i Centra usluga kartičnog i elektroničkog poslovanja za javni sektor u Sektoru usluga za javni sektor.

Program zbrinjavanja radnika Financijske agencije

Program zbrinjavanja je operativno proveden s datumom 18. veljače 2010. kada su uručeni poslovno uvjetovani otkazi radnicima uvrštenim u program.

Također je Sektor pripremao aktivnosti iz svog djelokruga rada, a posebice iz dijela upravljanja ljudskim resursom pri odvajanju djelatnosti poslova s gotovim novcem. Pri tome je osnivanjem tvrtke kćeri FINA gotovinski servisi d.o.o., koja je s danom 01.05.2010. preuzela 412 radnika, što je dovelo do dodatnog smanjenja broja radnika u Fini.

U 2010. godini objavljeno je ukupno 216 internih i vanjskih natječaja. Testirano je 415, a intervjuirano 485 kandidata. Tijekom 2010. godine je novozaposlen 91 radnik u Fini.

Tijekom godine održano je ukupno 299 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. Radi što kvalitetnijeg rada, stručni tim savjetovališta redovito se konzultira sa stručnjacima iz srodnih područja (liječnici, psihijatri, pedagozi i drugi).

Zaposlenici Sektora uključeni su u aktivnosti vezane uz projekt PNOP (Prisilne naplate osnove za plaćanje) u dijelu organiziranja procesa inicijalnog prihvata i obrade dokumentacije za naplatu osnove za plaćanje. Organizirano je pribavljanje ljudi i opreme za operativno obavljanje navedenih poslova te je i započeo operativan rad na prijehu i obradi osnove za plaćanje.

SLUŽBA NABAVE

Projektom reorganizacije Fine i Odlukom o unutarnjoj organizaciji poslova Financijske agencije od 16.12.2009. godine, koja je stupila na snagu 1. siječnja 2010. godine, poslovi nabave obavljaju se u Službi nabave u okviru Sektora upravljanja ljudskim resursom i korporativnom podrškom.

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 poslovnim 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 za nabavu te se kontinuirano prati realizacija godišnjih planova nabave na razini Fine kao i financijska realizacija sklopljenih ugovora o nabavi.

Ukupno je u 2010. godini provedeno 319 postupaka nabave, od kojih je u 302 nadmetanja (94,67%) izvršen odabir, a 17 nadmetanja (5,33%) je poništeno.

Tijekom 2010. godine dio zaposlenika Službe pohađao je specijalistički program izobrazbe u području javne nabave te sudjelovao na stručnim seminarima radi praćenja promjena u važećim propisima o javnoj nabavi.

SLUŽBA PRAVNIH POSLOVA

Služba pravnih poslova izvršila je planirane aktivnosti podrške poslovnim procesima, procesima nabave te drugim procesima podrške Fininom poslovnim sustavu. Služba je intenzivno sudjelovala u Projektu "PNOP" te su izrađeni: nacrt Zakona o provedbi ovrhe na novčanim sredstvima, nacrt Pravilnika o načinu i postupku provedbe ovrhe na novčanim sredstvima, nacrt Pravilnika o postupanju s primanjima i naknadama izuzetim od ovrhe, Uputa o načinu i postupku provedbe ovrhe na novčanim sredstvima i davanju podataka iz Očevidnika redoslijeda osnova za plaćanje. Izrađen je Pravilnik o arhivskom gradivu, s popisom gradiva i na njega je dobivena suglasnost Hrvatskog državnog arhiva. Na osnovi Zakona o pravu na pristup informacijama izrađeni su i interni akti koje je Fina bila obvezna napraviti po tom Zakonu.

Služba je aktivno sudjelovala, kroz izradu nacrtu ugovora i internih akata u poslovima vezanim za osnivanje društva FINA GS.

Služba je zastupala Finu u sporovima, prekršajnim i upravnim postupcima, izrađivala je i sudjelovala u izradi ugovora iz svih pravnih područja vezanih za Finino poslovanje te je izrađivala i sudjelovala u izradi Fininih internih akata.

SLUŽBA PODRŠKE POSLOVNOM SUSTAVU

Služba za podršku poslovnim 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 otprema pošte, organizacija prijevoza osoba i stvari i dr.

Služba za podršku poslovnim sustavu sastoji se od dva odjela: Odjela za upravljanje nekretninama i 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-tehnik 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 ostvaren je znatan prihod u 2010. godini u skladu sa Tranzicijskom strategijom Fine za period 2009. - 2010. godine.

Vezano za aktivnosti na objektima Služba sudjeluje u pripremi, praćenju i provedbi poslova vezanih uz uređenje poslovnica te ostalih prostora u Fininu vlasništvu.

U 2010. godini Služba podrške je aktivno sudjelovala u Fininu projektu PNOP (Prisilne naplate osnove za plaćanje) na poslovima zaprimanja, obrade i pohrane dokumentacije.

Izvršene su i sve planirane aktivnosti vezane za podršku poslovnim procesima koji se odnose na opće poslove podrške.

SLUŽBA INTEGRALNE SIGURNOSTI I EKOLOGIJE

Služba integralne sigurnosti i ekologije provodi poslove organizacije i provedbe preventivnog i interventnog održavanja sustava tehničke zaštite i sustava vatrodojave, poslove zaštite na radu, zaštite od požara i ekologije, sudjeluje u projektiranju i uvođenju novih sustava, nadogradnji postojećih sustava, provodi poslove organizacije tjelesne zaštite, ispitivanje i održavanje uređaja i opreme s povećanim opasnostima u svim Fininim organizacijskim jedinicama.

U dosadašnjem radu postigli smo da u svim poslovnim jedinicama Fina zadovoljava sve sigurnosne uvjete propisane zakonskim i podzakonskim aktima, pa i više od zakonom propisanih minimalnih mjera. Tijekom 2010. godine ugrađivani su sustavi tehničke zaštite u novoootvorenim ili preseljenim poslovnim jedinicama, odnosno u onim poslovnim jedinicama gdje je bila potreba zamjene zbog tehnološke zastarjelosti i funkcionalne neispravnosti.

Tijekom 2010. godine imali smo 55 inspekcijskih nadzora Inspektorata MUP-a o primjeni Zakona o minimalnim mjerama zaštite u poslovanju s gotovim novcem i vrijednostima, inspekcije za zaštitu od požara, inspekcije za zaštitu na radu, te inspekcije zaštite okoliša u kojima nije zabilježen niti jedan nedostatak ili Finina nepravilnost.

Služba integralne sigurnosti i ekologije je u 2010. godini izvršila sve zakonom propisane norme i obaveze.

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 njezinih 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 Finina poslovanja.

Sektor je svoju funkciju obavljao tijekom 2010. godine organiziran u jednu službu (Službu financija i računovodstva) i pet samostalnih odjela (Odjel plana i kontrolinga, Odjel riznice, Odjel za vođenje projekta, Odjel upravljanja poslovnim procesima i Odjel strateškog planiranja). 2010. godina je prva godina funkcioniranja Sektora u novoj organizacijskoj shemi Financijske agencije, kao jednog od četiri potporna sektora i u novim uvjetima je organizirano funkcioniranje svih poslovnih funkcija s bitno smanjenim brojem radnika. Programom zbrinjavanja, koji je pripremljen u 2009. godini, a proveden u veljači 2010. ukupni broj zaposlenih u službi i odjelima koji se nalaze u nadležnosti Sektora je smanjen za 20%.

Ta činjenica se nije odrazila na ispunjenje temeljnih zadaća Sektora. Svi poslovni procesi su prilagođeni funkcioniranju u novoj organizacijskoj strukturi, opisani i dokumentirani sukladno ISO normi.

Tijekom 2010. godine, najznačajnije aktivnosti, koje izlaze izvan redovitih poslova Sektora su bile sljedeće:

- Organizacija i ustroj Odjela strateškog planiranja
- Implementacija SAP Treasury modula za upravljanje financijskom imovinom
- Promjena sustava evidentiranja i fakturiranja
- Pružanje eksternih usluga snimanja poslovnih procesa u jedinicama lokalne samouprave (grad Karlovac i Zaprešić)
- Vođenje strateški bitnih projekata implementacije novih Fininih usluga (Plavi dizel, Registar državnih službenika i namještenika, PNOP)
- Uspostava metodoloških osnova za praćenje profitabilnosti klijenata u Kontrolingu
- Definiranje metodologije za određivanje prioriteta investicija i njeno uključivanje u sustav planiranja

- Definiranje metodologije za ocjenu projekata u poslovnom planu

Tijekom 2010. 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.

SEKTOR INFORMATIKE

Sektor informatike je sektor podrške koji ima zadaću centraliziranog planiranja, razvoja i potpore informatičkoj infrastrukturi i servisima te razvoja, prilagodbe i unapređenja aplikativnih rješenja u Financijskoj agenciji. Osnovna mu je zadaća tehnološko-razvojna potpora proizvodima Financijske agencije, kao i nesmetano, 24-satno funkcioniranje cijele informatičko-komunikacijske infrastrukture.

Sektor je, osim iniciranja i vođenja internih projekata kojima se osigurava konsolidacija, unapređenje kvalitete i sigurnosti te smanjenje troškova IT sustava, aktivno i stručno sudjelovao i u svim ostalim projektima koji su bili predviđeni Fininim poslovnim planom.

Od 2010. godine Sektor informatike funkcionira kao jedinstveni sektor IT podrška na razini Fine čime je provedeno objedinjavanje više samostalnih IT sektora i izdvojenih timova zaduženih za IT razvoj i održavanje.

U području razvoja, nadogradnje ili tehnoloških unapređenja proizvoda i usluga koje ovaj Sektor razvija za Finu ističu se posebno „Sustava za prisilnu naplatu“, „Registar zaposlenika u tijelima državne i javne uprave“, FINA GS, e-Račun, e-Tvrtka, reinženjering Platnog prometa, Plavi Dizel, nadogradnja Billing sustava i sl.

Sektor se uvelike angažirao na potpori, održavanju i unapređenju postojećih sustava platnog prometa, REGOS-a, državne riznice, registara, Data Warehouse sustava, Billing sustava, PKI sustava, NKS-a, e-plaćanja te ostalih servisa.

Sektor je nastavio uspješno prihodovati pružajući usluge smještaja opreme, outsourcinga informatičke infrastrukture, te pružajući usluge korisnicima HITRONet komunikacijske infrastrukture. Sklopljen je i ugovor o pružanju informatičkih usluga sa FINA GS d.o.o..

Aktivnostima u 2010. godini stečena su nova znanja i kompetencije u području sistem analize, dizajna, razvoja, testiranja, ITIL procesa, sigurnosti, operativnog održavanja.

U 2010. godini je pokrenut i dijelom završen cijeli niz internih aktivnosti oko unapređenja internih procesa rada te konsolidacije i nadogradnje postojećih IT sustava i rješenja i to u svrhu:

- nastavka uspješnog funkcioniranja IT podrške nakon provedene reorganizacije
- uspostave, optimizacije i upravljanja sigurnosnim događajima preko sustava za upravljanje sigurnosnim događajima u svrhu usavršavanja procesa upravljanja informacijskom sigurnošću kao i uspostava naprednih kontrola i upravljanja prometom preko Interneta
- izgradnje pouzdanog i stabilnog sustava razmjene i konverzije podataka, zasnovanog na suvremenim i podržanim tehnologijama
- konsolidacije distribuiranih sustava prilagodbom postojećih Fininih servisa financijski učinkovitijim razvojnim i sistemskim alatima, HW i razvojnim platformama, IT procesima i procedurama.
- smanjenje troškova i podizanje tehnološke razine Finine računalno komunikacijske mreže zamjenom transmisijske tehnologije računalne mreže poslovnica i podružnica, unapređenja središnjeg podatkovnog centra, te modernizacije središnjeg sustava govornih usluga
- nadogradnje sustava za pohranu i arhiviranje podataka
- optimizacije sistemskog i aplikativnog segmenta centralnih obradnih računala radi smanjenja troškove poslovanja te osiguranja stabilnije produkcijske okoline.

Od značajnijih aktivnosti koje nisu dio projektnih aktivnosti treba spomenuti sljedeće:

- unapređenje operativnog sustava centralnog nadzora distribuirane platforme
- unapređenje sustava antivirusne zaštite,
- unapređenje sustava upravljanja informacijskom imovinom
- unapređenje virtualne poslužiteljske okoline
- ugovorene i isporučene HITRONet usluge za Ministarstvo pravosuđa
- izrada dokumentaciju za sustav upravljanja informacijskom sigurnošću te aktivno sudjelovanje specijalista za sigurnost u provedbi Finina projekata

Stalnim unapređenjima u području primjene suvremenih alata, tehnologija i koncepata te poticanjem kvalitete, ulaganja u nova znanja i vještine osiguravaju se temelji za razvoj novih IT servisa u skladu s Fininom strategijom.

UREDI PRI UPRAVI

URED ZA SIGURNOST SUSTAVA

Ured za sigurnost sustava upravlja procesom Finine sigurnosti te usklađuje, nadzire i koordinira provedbu mjera i standarda informacijske sigurnosti u Fininim organizacijskim jedinicama. 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. Tijekom 2010. godine, Ured za sigurnost sustava je realizirao 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 unaprjeđenje 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 koju je postavio Međunarodni institut unutarnjih revizora (IIA) – Međunarodni okvir profesionalnog djelovanja (MOPD).

U 2010. godini obavljeno je 10 revizija od kojih je 7 redovnih (3 su započete u prosincu 2009. godine) i 3 izvanredne revizije. U prosincu 2010. godine započete su još 2 revizije, jedna redovna i jedna izvanredna. Obavljenim revizijama dana je ukupno 61 preporuka/korektivna aktivnost koje su u cijelosti prihvaćene i većim dijelom provedene (81%), dok je za 19% provedba u tijeku.

Tijekom 2010. 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 2010. 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. Ured je, također, tijekom godine 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 2010. godini posebno treba istaknuti Fina forum, koji je održan u svibnju. Taj je jednodnevni gospodarski forum okupio vodeće stručnjake iz područja financija, gospodarstva, tehnologije, industrije i turizma koji su raspravama o aktualnim gospodarskim i društvenim problemima pokušali pronaći prijedloge i rješenja za izlazak Hrvatske iz recesije. U okviru foruma održana je druga dodjela nagrada „Zlatna bilanca“, koje Fina dodjeljuje najuspješnijim poduzetnicima po pojedinim djelatnostima. Forum je bio iznimno dobro popraćen u medijima.

Ured za korporativne komunikacije svakodnevno zaprima upite i vodi službene upisnike upita medija i ostalih upita prema Zakonu o pravu na pristup informacijama. Tijekom 2010. godine najčešće teme koje su zanimale medije i javnost bile su nepodmirene obveze i blokirani računi poslovnih subjekata, rezultati poslovanja poduzetnika, provođenje programa zbrinjavanja viška radnika u Fini te Zakon o provođenju ovrhe na novčanim sredstvima, čija je primjena započela 1. siječnja 2011. godine.

Broj objavljenih članaka i priloga u medijima u 2010. godini iznosio je oko 2600. Posebno valja istaknuti objave u svibnju i lipnju, vezane uz Fina forum i dodjelu nagrada Zlatna bilanca, koje su akumulirale gotovo pola milijuna kuna PR vrijednosti.

U 2010. godini na internetskoj stranici www.fina.hr registrirano je više od 1.200.000 posjeta.

UPRAVLJANJE KVALITETOM

Tijekom 2010. godine proveden je interni audit u svim sektorima, regionalnim centrima, podružnicama, poslovnicama i Fininim ispostavama. O provedenim auditima, internim i eksternim, postoje zapisi koji se čuvaju kod menadžera kvalitete.

U ožujku 2010. godine organiziran je seminar za Upravu i Finino rukovodstvo pod nazivom: „Sustav upravljanja kvalitetom – prilagodba reviziji ISO 9001:2008 i poboljšanja“.

Priručnik kvalitete prilagođen je reviziji norme, kao i dokumentacija sustava upravljanja kvalitetom, a kontinuirana aktivnost je prilagođavanje postojeće dokumentacije (upute poslovnih sektora) i njihovo uključivanje u standardizirani sustav upravljanja kvalitetom.

U 2010. godini u Fini je proveden recertifikacijski audit i produžen nam je certifikat za sljedeće tri godine. Audit je provela certifikacijska kuća CRO CERT.

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

ZNAČAJNI DOGAĐAJI NAKON KRAJA POSLOVNE GODINE

Nakon isteka poslovne godine nisu se dogodili nikakvi događaji koji bi imali bitni utjecaj na poslovni rezultat iskazan u 2010. godini.

Počekom 2011. godine Fina je sukladno novim zakonskim propisima preuzela poslove provedbe prisilne naplate financijskih sredstava dužnika. To će imati znatne financijske i organizacijske implikacije na buduće poslovanje.

01.01.2011. godine stupio je na snagu i novi Zakon o platnom prometu, koji će na buduće Finino poslovanje utjecati pojačanim konkurentskim pritiskom u ovom segmentu.

UPRAVLJANJE RIZICIMA

Tijekom 2010. godine Fina nije koristila financijske instrumente zaštite od financijskih rizika, kao što su derivativi i slični financijski instrumenti.

Cjenovni rizik

Tijekom 2010. godine Fina je bila izložena snažnom cjenovnom riziku izazvanom promjenom poreznog statusa usluga platnog prometa, jer od njih ostvaruje glavninu svojih prihoda. 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 promjene poreznog statusa te su prihodi povećani u mjeri koja je omogućila kompenzaciju negativnog utjecaja priznavanja pretporeza u ulaznim računima u punom iznosu.

Valutni rizik

Najveći dio prihoda Fina ostvaruje na domaćem tržištu, ali dio prihoda ostvaruje i obavljajući mjenjačke poslove. Budući da taj prihod predstavlja 0,4% ukupnog Finina 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.

Kamatni rizik

Provodeći politiku plasmana slobodnih novčanih sredstava u dijelu u kojem su sredstva alocirana u depozite u poslovnim bankama, ugovori o oročavanju su sklapani 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.

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.

Kreditni rizik

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.

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 dnevno prati razinu dostupnih izvora novčanih sredstava.

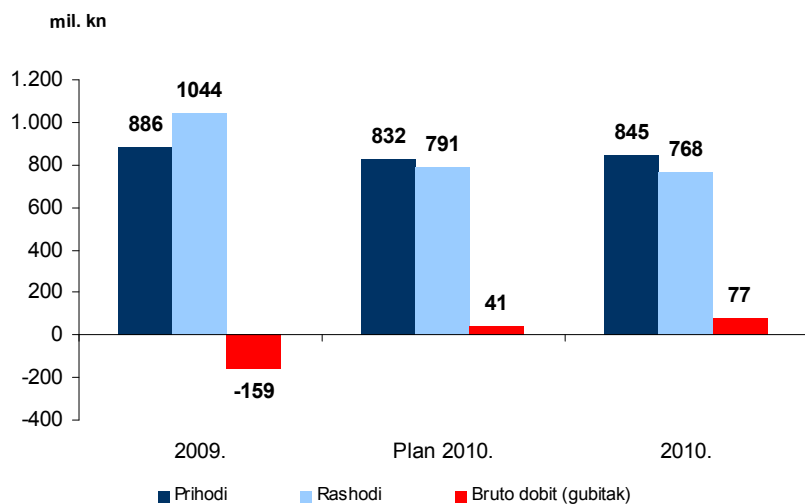
Dosljedno provođenje mjera definiranih kreditnom politikom omogućilo nam je u ovom cijelom kriznom razdoblju uzornu likvidnost koju nije poremetilo niti provođenje Programa zbrinjavanja viška zaposlenika tijekom 2010. godine.

Fina uredno izmiruje svoje obveze bez potrebe za dodatnim kreditnim zaduživanjem, a žiro-račun nije bio u blokadi. Također procjenjujemo da ćemo Poslovni plan za 2011. godinu moći realizirati vlastitim sredstvima.

FINANCIJSKO POSLOVANJE U 2010. GODINI

Prihodi, rashodi i bruto dobit (gubitak) u 2010. godini

Opis	2009.	Plan 2010.	2010.	2010. / Plan 2010.	2010. / 2009.
1. Ukupni prihodi (1.1.+1.2.)	885.846.699	832.080.994	845.163.273	2%	-5%
1.1. Redovni prihodi	863.500.317	823.383.930	835.572.819	1%	-3%
1.2. Financijski prihodi	22.346.382	8.697.064	9.590.454	10%	-57%
2. Ukupni rashodi (2.1.+2.2.+2.3.)	1.044.471.080	791.106.538	767.853.305	-3%	-26%
2.1. Redovni rashodi	897.922.249	791.106.538	767.448.028	-3%	-15%
2.2. Negativni prinosi	0	0	0	0%	0%
2.3. Troškovi umirovljenja	146.548.831	0	405.276	0%	-100%
3. Bruto dobit (gubitak) redovnog poslovanja (1.1.-2.1.)	-34.421.931	32.277.392	68.124.790	111%	-
4. Bruto dobit (gubitak) (1.-2.)	-158.624.381	40.974.456	77.309.968	89%	-

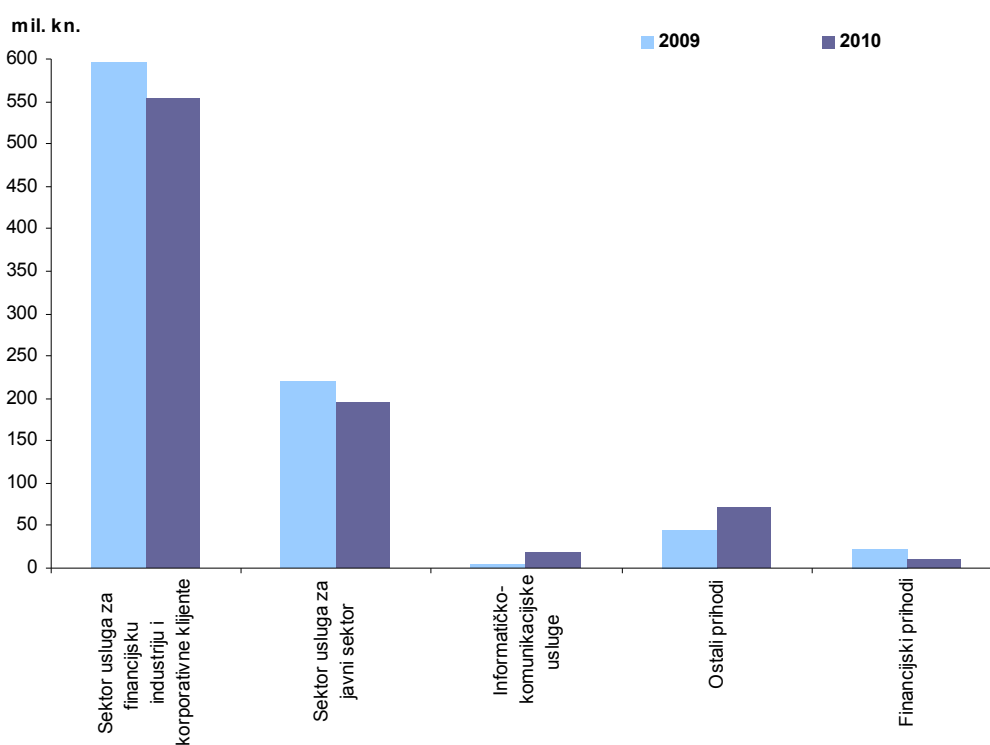


Pokazatelji uspješnosti poslovanja u 2010. godini

Opis	2009.	Plan 2010.	2010.
Neto prinos na imovinu	-8,8%	2,6%	4,6%
Bruto profitna marža	-17,9%	5,2%	9,1%
Prinos na financijsku imovinu	9,4%	6,9%	5,3%
Ukupni troškovi / ukupni prihod	117,9%	94,8%	90,9%
Trajanje naplate potraživanja	170	191	185
Dani plaćanja dobavljačima	57	43	60

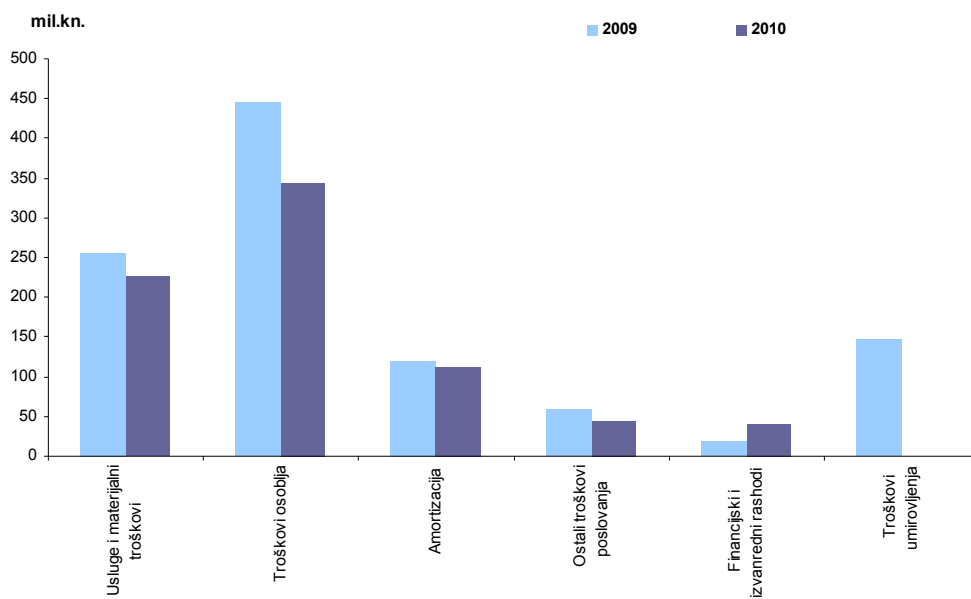
Prihodi

Opis	2009.	Plan 2010.	2010.	2010. / Plan 2010.	2010. / 2009.
1. Sektor usluga za finansijsku industriju i korporativne klijente	595.262.156	556.894.238	552.951.679	-1%	-7%
2. Sektor usluga za javni sektor	218.656.065	201.814.703	194.360.156	-4%	-11%
3. Informatičko-komunikacijske usluge	3.863.347	11.482.625	17.309.562	51%	348%
4. Ostali prihodi	45.718.749	53.192.364	70.951.421	33%	55%
Ukupno	863.500.317	823.383.930	835.572.819	1%	-3%
5. Financijski prihodi	22.346.382	8.697.064	9.590.454	10%	-57%
Sveukupno	885.846.699	832.080.994	845.163.273	2%	-5%



Rashodi

Opis	2009.	Plan 2010.	2010.	2010. / Plan 2010.	2010. / 2009.
1. Usluge i materijalni troškovi	255.032.863	245.813.475	226.897.593	-8%	-11%
1.1. Materijal	13.223.630	11.261.488	9.355.626	-17%	-29%
1.2. Energija	19.358.471	16.817.040	18.677.727	11%	-4%
1.3. Troškovi usluga	197.335.015	190.951.995	173.630.096	-9%	-12%
1.4. Trošak prodane robe	25.115.748	26.782.952	25.234.144	-6%	0%
2. Troškovi osoblja	444.759.248	342.529.436	344.062.918	0%	-23%
3. Amortizacija	119.773.856	124.961.825	112.704.029	-10%	-6%
4. Ostali troškovi poslovanja	59.357.893	45.086.937	43.428.747	-4%	-27%
5. Financijski i izvanredni rashodi	18.998.388	32.714.865	40.354.741	23%	112%
Ukupno	897.922.249	791.106.538	767.448.028	-3%	-15%
6. Troškovi umirovljenja	146.548.831	0	405.276	0%	-100%
Sveukupno	1.044.471.080	791.106.538	767.853.305	-3%	-26%



Bilanca

Naziv pozicije	31.12.2009.	31.12.2010.
AKTIVA		
A) POTRAŽIVANJA ZA UPISANI A NEUPLAĆENI KAPITAL		
B) DUGOTRAJNA IMOVINA	1.066.817.377	1.038.201.272
I. NEMATERIJALNA IMOVINA	76.651.184	56.136.068
1. Izdaci za razvoj		
2. Koncesije, patenti, licencije, robne i uslužne marke, softver i ostala prava	72.182.953	43.508.634
3. Goodwill		
4. Predujmovi za nabavu nematerijalne imovine		
5. Nematerijalna imovina u pripremi	1.392.121	10.319.854
6. Ostala nematerijalna imovina	3.076.110	2.307.580
II. MATERIJALNA IMOVINA	884.702.202	838.595.826
1. Zemljište	6.249.346	6.249.346
2. Građevinski objekti	743.833.117	708.952.767
3. Postrojenja i oprema	80.418.847	47.844.851
4. Alati, pogonski inventar i transportna imovina	6.870.437	15.557.567
5. Biološka imovina		
6. Predujmovi za materijalnu imovinu		
7. Materijalna imovina u pripremi	45.522.682	58.676.226
8. Ostala materijalna imovina	1.807.773	1.315.069
9. Ulaganje u nekretnine		
III. DUGOTRAJNA FINANCIJSKA IMOVINA	47.590.778	91.972.089
1. Udjeli (dionice) kod povezanih poduzetnika	5.000.000	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	6.369.736	21.718.535
6. Dani zajmovi, depoziti i slično		
7. Ostala dugotrajna financijska imovina	36.221.042	41.718.154
8. Ulaganja koja se obračunavaju metodom udjela		
IV. POTRAŽIVANJA	57.873.213	51.497.289
1. Potraživanja od povezanih poduzetnika		
2. Potraživanja po osnovi prodaje na kredit		
3. Ostala potraživanja	57.873.213	51.497.289
V. ODGOĐENA POREZNA IMOVINA		
C) KRATKOTRAJNA IMOVINA	720.885.962	640.505.435
I. ZALIHE	4.519.028	5.004.228
1. Sirovine i materijal	1.395.329	1.455.536
2. Proizvodnja u tijeku		
3. Gotovi proizvodi		
4. Trgovačka roba	3.123.699	3.548.692
5. Predujmovi za zalihe		
6. Dugotrajna imovina namijenjena prodaji		
7. Biološka imovina		
II. POTRAŽIVANJA	440.348.361	408.362.005
1. Potraživanja od povezanih poduzetnika		5.012.879
2. Potraživanja od kupaca	434.418.308	398.188.625
3. Potraživanja od sudjelujućih poduzetnika		
4. Potraživanja od zaposlenika i članova poduzetnika	1.706.389	2.002.712
5. Potraživanja od države i drugih institucija	1.470.875	928.217
6. Ostala potraživanja	2.752.789	2.229.572
III. KRATKOTRAJNA FINANCIJSKA IMOVINA	257.550.165	219.247.992
1. Udjeli (dionice) kod povezanih poduzetnika		
2. Dani zajmovi povezanim poduzetnicima		
3. Sudjelujući interesi (udjeli)		
4. Zajmovi dani poduzetnicima u kojima postoje sudjelujući interesi		

Naziv pozicije	31.12.2009.	31.12.2010.
3. Sudjelujući interesi (udjeli)		
4. Zajmovi dani poduzetnicima u kojima postoje sudjelujući interesi		
5. Ulaganja u vrijednosne papire	6.862	7.218
6. Dani zajmovi, depoziti i slično	41.000.000	45.000.000
7. Ostala financijska imovina	216.543.303	174.240.774
IV. NOVAC U BANCIMA I BLAGAJNI	18.468.408	7.891.210
D) PLAĆENI TROŠKOVI BUDUĆEG RAZDOBLJA I OBRAČUNATI PRIHODI	6.049.518	7.958.983
E) UKUPNO AKTIVA	1.793.752.857	1.686.665.690
F) IZVANBILANČNI ZAPISI	153.230.987	147.136.813
PASIVA		
A) KAPITAL I REZERVE	1.385.827.034	1.462.583.185
I. TEMELJNI (UPISANI) KAPITAL	1.311.026.700	1.311.015.045
II. KAPITALNE REZERVE		
III. REZERVE IZ DOBITI	96.076.113	1.169.591
1. Zakonske rezerve	96.076.113	1.169.591
2. Rezerve za vlastite dionice		
3. Vlastite dionice i udjeli (odbitna stavka)		
4. Statutarne rezerve		
5. Ostale rezerve		
IV. REVALORIZACIJSKE REZERVE	73.630.744	73.088.581
V. ZADRŽANA DOBIT ILI PRENESENI GUBITAK	63.717.858	0
1. Zadržana dobit	63.717.858	
2. Preneseni gubitak		
VI. DOBIT ILI GUBITAK POSLOVNE GODINE	-158.624.381	77.309.968
1. Dobit poslovne godine		77.309.968
2. Gubitak poslovne godine	158.624.381	
VII. MANJINSKI INTERES		
B) REZERVIRANJA	197.736.874	64.477.642
1. Rezerviranja za mirovine, otpremnine i slične obveze	131.935.278	510.644
2. Rezerviranja za porezne obveze		
3. Druga rezerviranja	65.801.596	63.966.998
C) DUGOROČNE OBVEZE	89.276.023	63.740.352
1. Obveze prema povezanim poduzetnicima		
2. Obveze za zajmove, depozite i slično		
3. Obveze prema bankama i drugim financijskim institucijama	63.107.601	39.012.490
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	26.168.422	24.727.862
9. Odgođena porezna obveza		
D) KRATKOROČNE OBVEZE	119.835.322	94.864.855
1. Obveze prema povezanim poduzetnicima		2.453.207
2. Obveze za zajmove, depozite i slično		
3. Obveze prema bankama i drugim financijskim institucijama	869.810	14.923.748
4. Obveze za predujmove		
5. Obveze prema dobavljačima	54.425.692	43.616.843
6. Obveze po vrijednosnim papirima		
7. Obveze prema poduzetnicima u kojima postoje sudjelujući interesi		
8. Obveze prema zaposlenicima	37.089.143	17.412.411
9. Obveze za poreze, doprinose i slična davanja	26.509.335	14.990.699
10. Obveze s osnove udjela u rezultatu		
11. Obveze po osnovi dugotrajne imovine namijenjene prodaji		
12. Ostale kratkoročne obveze	941.342	1.467.947
E) ODGOĐENO PLAĆANJE TROŠKOVA I PRIHOD BUDUĆEGA RAZDOBLJA	1.077.604	999.656
F) UKUPNO – PASIVA	1.793.752.857	1.686.665.690
G) IZVANBILANČNI ZAPISI	153.230.987	147.136.813

Račun dobiti i gubitka

Naziv pozicije	2009.	2010.
I. POSLOVNI PRIHODI	853.147.671	808.312.296
1. Prihodi od prodaje	851.278.441	808.201.031
2. Ostali poslovni prihodi	1.869.230	111.265
II. POSLOVNI RASHODI	1.027.190.348	756.037.945
1. Promjene vrijednosti zaliha proizvodnje u tijeku i gotovih proizvoda		
2. Materijalni troškovi	264.536.762	230.845.774
a) Troškovi sirovina i materijala	33.435.336	28.877.706
b) Troškovi prodane robe	25.115.748	25.234.144
c) Ostali vanjski troškovi	205.985.678	176.733.924
3. Troškovi osoblja	444.759.248	344.062.918
a) Neto plaće i nadnice	268.439.756	208.893.759
b) Troškovi poreza i doprinosa iz plaća	111.140.477	84.774.422
c) Doprinosi na plaće	65.179.015	50.394.737
4. Amortizacija	119.773.856	112.704.029
5. Ostali troškovi	61.954.350	63.659.044
6. Vrijednosno usklađivanje	1.717.656	2.609.746
a) dugotrajne imovine (osim financijske imovine)		
b) kratkotrajne imovine (osim financijske imovine)	1.717.656	2.609.746
7. Rezerviranja	134.448.476	2.156.434
8. Ostali poslovni rashodi		
III. FINANCIJSKI PRIHODI	24.208.481	11.529.624
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	17.027.414	10.410.487
3. Dio prihoda od pridruženih poduzetnika i sudjelujućih interesa		
4. Nerealizirani dobiti (prihodi) od financijske imovine	6.868.639	629.007
5. Ostali financijski prihodi	312.428	490.130
IV. FINANCIJSKI RASHODI	8.311.910	3.245.276
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	8.311.375	3.243.660
3. Nerealizirani gubici (rashodi) od financijske imovine	535	1.616
4. Ostali financijski rashodi		
V. UDIO U DOBITI OD PRIDRUŽENIH PODUZETNIKA		
VI. UDIO U GUBITKU OD PRIDRUŽENIH PODUZETNIKA		
VII. IZVANREDNI - OSTALI PRIHODI	8.490.547	25.321.353
VIII. IZVANREDNI - OSTALI RASHODI	8.968.822	8.570.084
IX. UKUPNI PRIHODI	885.846.699	845.163.273
X. UKUPNI RASHODI	1.044.471.080	767.853.305
XI. DOBIT ILI GUBITAK PRIJE OPOREZIVANJA	-158.624.381	77.309.968
1. Dobit prije oporezivanja	0	77.309.968
2. Gubitak prije oporezivanja	158.624.381	0
XII. POREZ NA DOBIT		
XIII. DOBIT ILI GUBITAK RAZDOBLJA	-158.624.381	77.309.968
1. Dobit razdoblja	0	77.309.968
2. Gubitak razdoblja	158.624.381	0

Izveštaj o novčanom tijeku

Naziv pozicije	2009.	2010.
NOVČANI TIJEK OD POSLOVNIH AKTIVNOSTI		
1. Dobit prije poreza	158.624.381	77.309.968
2. Amortizacija	119.773.856	112.704.029
3. Povećanje kratkoročnih obveza	14.491.284	0
4. Smanjenje kratkotrajnih potraživanja	0	31.986.356
5. Smanjenje zaliha	899.209	0
6. Ostalo povećanje novčanog tijeka	134.466.947	6.375.924
I. Ukupno povećanje novčanog tijeka od poslovnih aktivnosti	111.006.915	228.376.277
1. Smanjenje kratkoročnih obveza	0	24.970.467
2. Povećanje kratkotrajnih potraživanja	49.718.125	0
3. Povećanje zaliha	0	485.200
4. Ostalo smanjenje novčanog tijeka	2.321.332	136.698.859
II. Ukupno smanjenje novčanog tijeka od poslovnih aktivnosti	52.039.457	162.154.526
A1) NETO POVEĆANJE NOVČANOG TIJEKA OD POSLOVNIH AKTIVNOSTI	58.967.458	66.221.751
A2) NETO SMANJENJE NOVČANOG TIJEKA OD POSLOVNIH AKTIVNOSTI	0	0
NOVČANI TIJEK OD INVESTICIJSKIH AKTIVNOSTI		
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	2.801.838	38.302.173
III. Ukupno novčani primici od investicijskih aktivnosti	2.801.838	38.302.173
1. Novčani izdaci za kupnju dugotrajne materijalne i nematerijalne imovine	30.083.757	46.082.537
2. Novčani izdaci za stjecanje vlasničkih i dužničkih financijskih instrumenata		
3. Ostali novčani izdaci od investicijskih aktivnosti	17.115.347	44.923.474
IV. Ukupno novčani izdaci od investicijskih aktivnosti	47.199.104	91.006.011
B1) NETO POVEĆANJE NOVČANOG TIJEKA OD INVESTICIJSKIH AKTIVNOSTI	0	0
B2) NETO SMANJENJE NOVČANOG TIJEKA OD INVESTICIJSKIH AKTIVNOSTI	44.397.266	52.703.838
NOVČANI TIJEK OD FINACIJSKIH AKTIVNOSTI		
1. Novčani primici od izdavanja vlasničkih i dužničkih financijskih instrumenata		
2. Novčani primici od glavnice kredita, zadužnica, pozajmica i drugih posudbi		
3. Ostali primici od financijskih aktivnosti		
V. Ukupno novčani primici od financijskih aktivnosti	0	0
1. Novčani izdaci za otplatu glavnice kredita i obveznica	6.892.399	24.095.111
2. Novčani izdaci za isplatu dividendi		
3. Novčani izdaci za financijski najam		
4. Novčani izdaci za otkup vlastitih dionica		
5. Ostali novčani izdaci od financijskih aktivnosti		
VI. Ukupno novčani izdaci od financijskih aktivnosti	6.892.399	24.095.111
C1) NETO POVEĆANJE NOVČANOG TIJEKA OD FINACIJSKIH AKTIVNOSTI	0	0
C2) NETO SMANJENJE NOVČANOG TIJEKA OD FINACIJSKIH AKTIVNOSTI	6.892.399	24.095.111
Ukupno povećanje novčanog tijeka	7.677.793	0
Ukupno smanjenje novčanog tijeka	0	10.577.198
Novac i novčani ekvivalenti na početku razdoblja	10.790.615	18.468.408
Povećanje novca i novčanih ekvivalenata	7.677.793	0
Smanjenje novca i novčanih ekvivalenata	0	10.577.198
Novac i novčani ekvivalenti na kraju razdoblja	18.468.408	7.891.210

Izveštaj o promjenama kapitala

Naziv pozicije	31.12.2009.	31.12.2010.
1. Upisani kapital	1.311.026.700	1.311.015.045
2. Kapitalne rezerve		
3. Rezerve iz dobiti	96.076.113	1.169.591
4. Zadržana dobit ili preneseni gubitak	63.717.858	0
5. Dobit ili gubitak tekuće godine	-158.624.381	77.309.968
6. Revalorizacija dugotrajne materijalne imovine	96.066.726	95.055.776
7. Revalorizacija nematerijalne imovine		
8. Revalorizacija financijske imovine raspoložive za prodaju	-21.320.796	-20.823.683
9. Ostala revalorizacija	-1.115.186	-1.143.511
10. Ukupno kapital i rezerve	1.385.827.034	1.462.583.186
11. Tečajne razlike s naslova neto ulaganja u inozemno poslovanje		
12. Tekući i odgođeni porezi (dio)		
13. Zaštita novčanog tijeka		
14. Promjene računovodstvenih politika		
15. Ispravak značajnih pogrešaka prethodnog razdoblja		
16. Ostale promjene kapitala		
17. Ukupno povećanje ili smanjenje kapitala	0	0