

*GODIŠNJE IZVJEŠĆE  
FINANCIJSKE AGENCIJE  
ZA 2013. GODINU*



## Sadržaj

|                                                                        |    |
|------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. Uvod .....                                                          | 2  |
| 2. Opći podaci o Fini .....                                            | 4  |
| 3. Značajni događaji u 2013. godini .....                              | 9  |
| 4. Ljudski potencijali .....                                           | 12 |
| 5. Društveno odgovorno poslovanje.....                                 | 16 |
| 6. Ekologija i održivi razvoj.....                                     | 17 |
| 7. Upravljanje kvalitetom .....                                        | 19 |
| 8. Pregled poslovanja Fine .....                                       | 20 |
| 9. Temeljna financijska izvješća Fine .....                            | 41 |
| 10. Upravljanje rizicima i događaji nakon izvještajnog razdoblja ..... | 45 |

## 1. Uvod

Na kraju poslovne 2013. godine možemo reći da je Financijska agencija poslujući na dinamičnom tržištu i u recesijskom okruženju uspjela ostvariti najveći dio svojih poslovnih i društvenih ciljeva. Izuzetnim naporima svih naših zaposlenika uspjeli smo ostvariti financijske i poslovne rezultate koji su nadmašili prošlogodišnje.

Kao partner državi u provođenju projekata od nacionalne važnosti i partner u bankarskom sustavu RH, Fina je prepoznala izazove koji su determinirani ulaskom Republike Hrvatske u EU 2013. godine te važnosti prilagodbe tržišnim i ekonomskim promjenama. Činjenicu ulaska Hrvatske u Europsku Uniju ćemo iskoristiti za usvajanje najbolje europske prakse u poslovanju, ali i za regionalni nastup. Očekujemo da ćemo u Europskoj Uniji naći partnere koji će nam svojim iskustvima pomoći da budemo još bolji i konkurentniji, ali i biti zainteresirani za naša originalna rješenja koja su već dobila potvrdu u praksi.

Poslovanje Fina u 2013. godini se odvijalo u dva osnovna poslovna segmenta. Jedan su poslovi za financijsku industriju i korporativne klijente dok drugi dio čine poslovi za javni sektor i poslovi koje smo obavljali temeljem javnih ovlasti.

Spajajući tradiciju pouzdanosti i suvremena tehnološka rješenja s razvijenom i kompetentnom poslovnom mrežom uspjeli smo i u 2013. godini ostvariti pozitivni poslovni rezultat. Usprkos jakim konkurentskim pritiscima i padu obujma posla u poslovima platnog prometa, koji se uslijed tehnološkog napretka sve manje odvija konvencionalnim kanalima i sve više putem Interneta, uspjeli smo ispuniti očekivanja naših komercijalnih klijenata.

Svoju vodeću poziciju u poslovima izdavanja i upravljanja velikom količinom digitalnih certifikata, Fina je ojačala podrškom provedbi Zakona o fiskalizaciji u prometu gotovinom. Tijekom sve tri faze fiskalizacije - od 1. siječnja 2013. obuhvaćeni ugostitelji i srednje veliki poduzetnici, od 1. travnja trgovci i slobodna zanimanja i od 1. srpnja svi ostali obveznici fiskalizacije, Fina je svim obveznicima osigurala nesmetano poslovanje, pri čemu je izdano oko 90.000 aplikativnih certifikata za fiskalizaciju.

S druge strane, u poslovima za javni sektor koristeći iste prednosti nastavili smo usavršavati i unaprjeđivati uslugu prisilne naplate osnova za plaćanje implementirajući sva nova zakonska rješenja. U okviru uspostave Sustava centraliziranog obračuna plaća (COP) tijekom 2013. godine odrađeni su svi poslovi nužni za uvođenje institucija u sustav, a s krajem godine njih 473 bilo je spremno za obračun i obračunalo plaće iz COP-a.

Tijekom 2013. godine operativno se radilo na provedbi Zakona o financijskom poslovanju i predstečajnoj nagodbi temeljem kojeg je zaprimljeno ukupno 5.824 predmeta u kojima je iskazno cca 53 milijarde kuna prijavljenih obveza te je obuhvaćeno oko 45.000 radnika u tvrtkama koje su ušle u proces predstečajnih nagodbi.

Ovi poslovi, uz stalne poslove podrške sustavu Državne riznice i REGOS-a, obilježili su poslovanje u segmentu poslova za javni sektor u 2013. godini.

Tijekom 2013. godine izrađen je prijedlog Kataloga radnih mjesta čija je izrada započela u posljednjem kvartalu 2012. godine. Uzimajući u obzir potrebe poslovanja i nastale promjene, u konačnici je u Katalogu opisano 126 radnih mjesta. Novi sustav je sadržajno znatno sveobuhvatniji i kompleksniji od prethodnog, budući da se temelji na sustavno provedenoj analizi posla tijekom koje su prikupljene sve relevantne informacije o sadržaju posla i potrebnim

karakteristikama izvršitelja. Također, uključuje kompetencijski model, čime su stvoreni preduvjeti za izradu specifičnih razvojnih programa i upravljanje karijerom zaposlenika.

Katalog radnih mjesta i novi sustav plaća i nagrađivanja su fleksibilniji i transparentniji, omogućavaju platežno i pozicijsko napredovanje sukladno rezultatima i stečenim kompetencijama te predstavljaju temelj za uvođenje praćenja radne uspješnosti.

Informatičke tehnologije u sustavu Fine pružaju podršku svim poslovnim sustavima i sektorima u Fini. Informatičke tehnologije su servisna podrška okrenuta isporukama IT servisa primarno poslovnim sektorima Fine, a s ciljem da se Fina svojim znanjem i iskustvom nametne kao glavni partner realnog i javnog sektora. Tijekom 2013. godine provedene su značajne aktivnosti po pitanju uspostave novih poslovnih rješenja, dorade i održavanje postojećih, te obnove i unapređenja IT infrastrukture. Poslovni i infrastrukturni servisi te razvojni alati koji se koriste u njihovom razvoju i održavanju su odabrani, implementirani i korišteni na način da se osigura veća iskoristivost sustava, pruži kvaliteta servisa primjerena zahtjevima krajnjih korisnika te podrži agilan pristup razvoju novih proizvoda.

Nakon uspješno provedene konsolidacije Fina svoju dugoročnu održivost namjerava postići Inovacijskom strategijom za razdoblje do 2017. godine. Inovacija tako postaje (glavno) sredstvo prilagodbe uz iskorištenje nedvojbenih strateških resursa koje posjeduje: nacionalnu pokrivenost poslovnom mrežom, registre u posjedu te reputaciju pouzdanosti nakon uspješnih sudjelovanja u procesima državnih reformi. Jedinstveni tržišno-agencijski model poslovanja i dalje određuje prisutnost prema dosadašnjim klijentima i korisnicima, a ujedno se želi razviti i prilagoditi tržišnim aspiracijama prema inozemnim tržištima.

Nova Strategija naglasak stavlja na daljnje korištenje Fininih komparativnih prednosti koje se ogledaju u razgranatoj poslovnoj mreži koja osigurava nacionalnu pokrivenost, sposobnosti poslovne implementacije i integracije naprednih informatičkih rješenja te dugogodišnjem izgrađenom poslovnom odnosu s komercijalnim poslovnim partnerima i javnim sektorom. Više ćemo se orijentirati na usluge s visokim stupnjem dodane vrijednosti koje smo u mogućnosti pružiti korisnicima širom Hrvatske kroz poslovnu mrežu, ali ne zanemarujući tradicionalne poslove dokle god za njima postoji potražnja na tržištu. Isto tako u budućnosti se želimo još više profilirati i pozicionirati na tržištu elektroničkih usluga potencirajući usluge s „e“, „i“ i „m“ predznakom.

U budućem razvoju ćemo se posvetiti inoviranju poslovnih modela i implementaciji novih usluga. Nastavit ćemo aktivnosti reinženjeringa poslovnih procesa koji će dovesti do manjih troškova i većih efekata gdje god je to moguće te investiranja u nove tehnologije.

## 2. Opći podaci o Fini

### 2.1. Povijesni podaci

Financijska agencija (Fina) vodeća je hrvatska tvrtka na području financijskog posredovanja. Nacionalna pokrivenost, informatički sustav prokušan na najzahtjevnijim poslovima od nacionalne važnosti te visoka profesionalna razina stručnih timova omogućuju pripremu i provedbu različitih projekata, od jednostavnih financijskih transakcija do najsofisticiranijih poslova u elektroničkom poslovanju.

Iako u državnom vlasništvu, Fina posluje isključivo na tržišnom principu, bez monopolističke pozicije. Uspješno poslujemo s bankama, Hrvatskom narodnom bankom, brojnim poslovnim sustavima i drugim subjektima poslovnog života. Također, partner smo državi na području javnih financija gdje smo proveli nekoliko sveobuhvatnih i ključnih projekata. Fina je imala i važnu ulogu u operativnoj pripremi i provedbi reformi platnog prometa i mirovinskog sustava.

Poslovna mreža Fina slijedi logiku i intenzitet gospodarske aktivnosti. Informatička povezanost čak i onih fizički najudaljenijih poslovnih jedinica, jamči brzinu i pouzdanost izvršenja najsofisticiranijih zahtjeva, čineći svaku točku sustava sposobnom obaviti sve zadaće i odgovoriti na sve zahtjeve korisnika naših usluga. Operativni se poslovi obavljaju kroz sustav koji se sastoji od četiri regionalna centra (Zagreb, Split, Rijeka i Osijek), podružnica, poslovnica i ispostava koje su povezane suvremenom informatičkom tehnologijom i locirane tako da jamče klijentima lak i brz pristup iz svakog dijela Hrvatske.

Financijska agencija pod ovim imenom djeluje od siječnja 2002. godine, kada je donesen Zakon o Financijskoj agenciji. Iza sebe ima polustoljetnu poslovnu tradiciju, kao nasljednica Zavoda za platni promet (ZAP), odnosno Službe društvenog knjigovodstva (SDK).

### 2.2. Podaci o misiji, viziji i organizacijskim vrijednostima

Na osnovi tradicije i tržišnog okruženja u kojemu posluje, Fina je 2006. godine usvojila viziju i misiju te organizacijske vrijednosti, koji su tada 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 ORGANIZACIJSKE 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.

## 2.3. Podaci o organizacijskoj strukturi u 2013. godini

### UPRAVA

---

Anđelka Buneta, predsjednica Uprave, od 24. veljače 2012. godine

Ivna Šegon, članica Uprave, od 24. veljače 2012. godine

Željko Pavić, član Uprave, od 15. svibnja 2012. godine

Zlatko Mičetić, član Uprave, od 15. svibnja 2012. godine

## **NADZORNI ODBOR**

Boris Lalovac, predsjednik Nadzornog odbora, od 19. siječnja 2012. godine

Zrinka Vrhovski, članica Nadzornog odbora, do 19. siječnja 2012. godine

Slavka Malenica, članica Nadzornog odbora, od 19. siječnja 2012. godine

Igor Rađenović, član Nadzornog odbora, od 20. travnja 2012. godine

## **DIREKTORI SEKTORA**

---

### **Sektor usluga za javni sektor**

Dragutin Kovačić, direktor Sektora

### **Sektor usluga za financijsku industriju i korporativne klijente**

Marijana Gašpert

### **Sektor strateškog planiranja i korporativnih financija**

Dario Andrijević

### **Sektor informatike**

Vedran Grbčić, direktor Sektora do 01. lipnja 2013. godine

Ivan Vučetić, direktor Sektora od 01. lipnja 2013. godine

### **Sektor upravljanja ljudskim resursom i korporativnom podrškom**

Kristijan Igrec, direktor Sektora do 05. studenog 2013. godine

Pero Savić, direktor Sektora od 05. studenog 2013. godine

### **Sektor poslovne mreže**

Davor Jarnjak

#### **DIREKTORI REGIONALNIH CENTARA**

---

##### **Regionalni centar Zagreb**

Tomislav Čižmarević

##### **Regionalni centar Osijek**

Boris Lauc

##### **Regionalni centar Rijeka**

Nevio Prtenjača

##### **Regionalni centar Split**

Tomislav Brekalo

#### **VODITELJI UREDA PRI UPRAVI**

---

##### **Ured za sigurnost sustava**

Zlatko Zorić

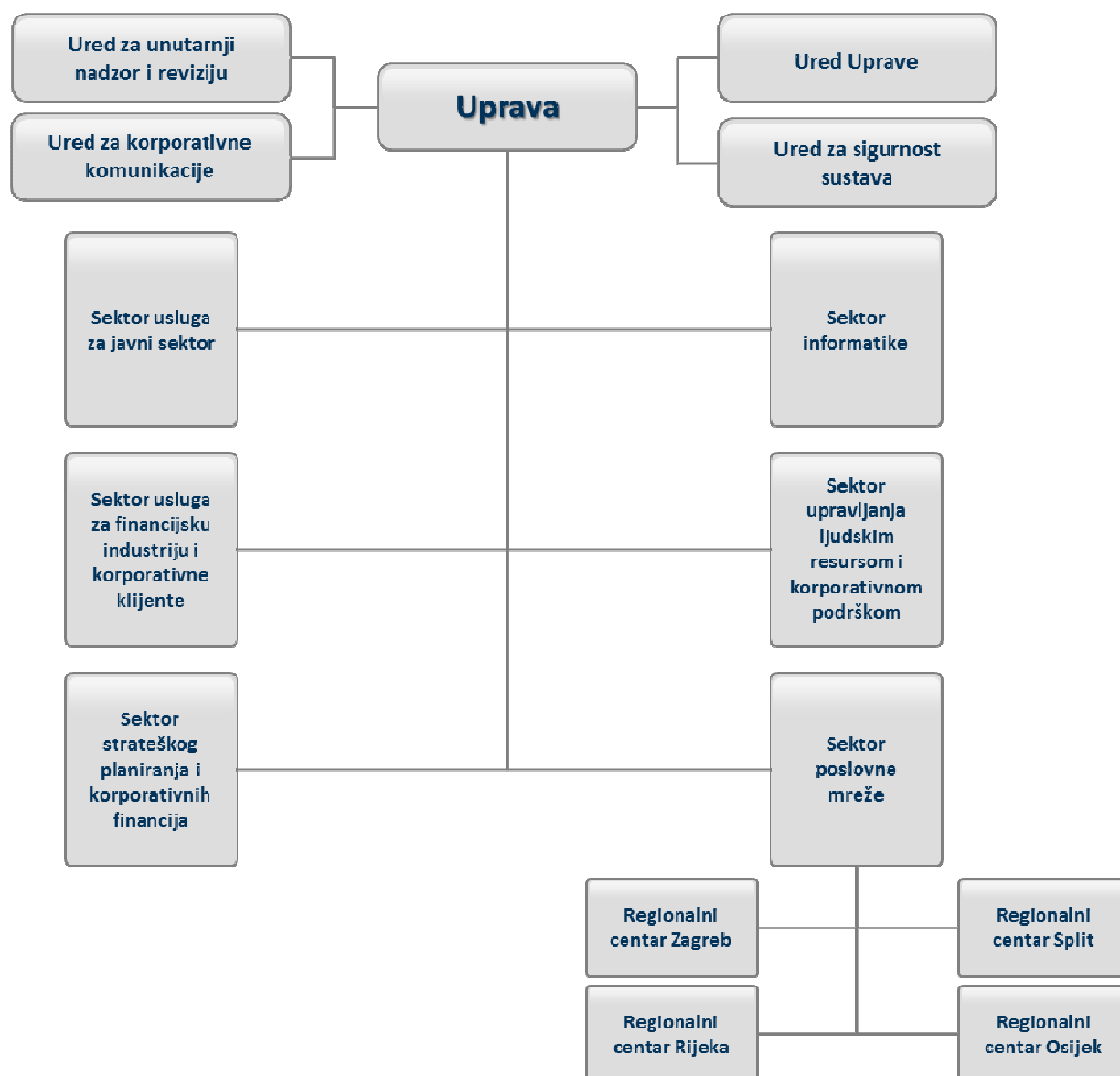
##### **Ured za unutarnji nadzor i reviziju**

Mirjana Car

##### **Ured za korporativne komunikacije**

Karlo Seleši

➤ Shematski prikaz organizacijske strukture Financijske agencije



### 3. Značajniji događaji u 2013. godini

Najznačajniji poslovni događaji koji su obilježili poslovanje Fine u 2013. godini vezani su za ključne segmente poslovanja u dijelu:

- ❖ usluga za financijsku industriju i korporativne klijente i usluga za javni sektor te
- ❖ informatizacije javne uprave i kontinuirano unaprjeđenje servisa e-poslovanja

Poslovanje Fine u 2013. godini su obilježili sljedeći događaji i aktivnosti:

- ✓ Podrška provedbi Zakona o fiskalizaciji u prometu gotovinom (ključne kampanje Vlade Republike Hrvatske u provedbi porezne discipline) u primjeni od 1. siječnja 2013. povjerava Fini poslove evidencije obveznika fiskalizacije te definira korištenje digitalnih certifikata u procesu razmjene podataka o računima bežičnim putem sa Poreznom upravom. Tijekom sve tri faze provođenja fiskalizacije tijekom 2013. godine, obuhvaćeni su ugostitelji i srednje veliki poduzetnici, trgovci i slobodna zanimanja te od 1. srpnja i svi ostali obveznici fiskalizacije. Fina je svim obveznicima osigurala nesmetano poslovanje pri čemu je izdano oko 90.000 aplikativnih certifikata za fiskalizaciju. Predaja on-line zahtjeva za certifikat je uspješno realizirana kao i potpuna on-line obnova certifikata.
- ✓ Uz funkciju Nacionalnog identifikacijskog i autentifikacijskog sustava (NIAS), Fina je povjerena i uloga nacionalnog izdavatelja vjerodajnica različitih sigurnosnih razina, a jedna od njih je i izdavanje korisničkog imena i lozinke za građane RH (ePass).
- ✓ Formalno je pokrenut pilot projekt SEPA čime je osigurano uključanje nacionalnog platnog prometa u jedinstveno euro platno područje. Fina kao upravitelj Nacionalnog klirinškog sustava, aktivno sudjeluje u projektu kroz članstvo u HOSK-u, HSF-u i operativnim grupama te pruža podršku upravljanju projektom. Kako bi se u budućnosti olakšala tranzicija na euro kao službenu valutu u Republici Hrvatskoj, donesena je odluka da se pravilima SEPA-e prilagode i kunska plaćanja čime bi se stvorili preduvjeti za nesmetan i efikasan prelazak platnog prometa u RH sa kune na euro. Nacionalni klirinški sustav će ponuditi bankovnoj zajednici uslugu obračuna prekograničnih transakcija i nacionalnih transakcija u eurima odnosno uspostaviti SEPA infrastrukturu za mala plaćanja, a u planu je i izgradnja sustava za provedbu izravnih terećenja.
- ✓ Uključenjem Fine u rad EACHA inovacijske grupe (IEG) kako bi se analizirali trendovi na tržištu platnih usluga i identificirale potencijalne usluge zanimljive bankama kao sudionicima sustava prepoznati su neki od značajnijeg područja interesa kroz usluge e-ID, e-račun, prevencija zloupotrebe, e-suglasnosti za izravna terećenja, plaćanja u realnom vremenu te SEPA kartično plaćanje. Plaćanja u realnom vremenu s opcijom 24/7/365 je usluga koja trenutno ima najveću tržišnu perspektivu zbog čega se IEG fokusira na ovo područje.
- ✓ Realizacija ugovora s Privrednom bankom Zagreb na području PKI tehnologije odnosno korištenja Fininih digitalnih certifikata u poslovanju banke, ukazuje da se slijede europski trendovi u racionalizaciji poslovanja bankarskog sektora kroz pouzdano korištenje zajedničke infrastrukture.
- ✓ Nastavak dugogodišnje suradnje sa Ministarstvom poduzetništva i obrta te Ministarstvom gospodarstva osigurava Fini središnje mjesto pružanja poslovnih informacija i savjetodavnih usluga za MSP na način da se temeljem Fininih segmentiranih podataka i pokazatelja po složenim kriterijima procjenjuju poslovni subjekti koji se natječu za dodjelu bespovratnih poticaja te prati stanje u gospodarstvu.

- ✓ U suradnji sa Hrvatskom poštom započet je projekt iznajmljivanja i nadogradnje B2C sustava za razmjenu računa ~ eBox čime bi se kroz unaprjeđenje sustava osigurao razvoj mobilne aplikacije za građane koja bi omogućila korištenje eBox sustava putem pametnih telefona.
- ✓ Servis Transparentno.hr, kao jedinstven servis u regiji koji omogućuje svim građanima pristup podacima o poslovanju subjekata, odabran je kao najbolja stranica koju građani koriste na svojim mobilnim uređajima, u konkurenciji više od 100 projekata a u okviru najveće regionalne medijske manifestacije „Weekend media festival“ održane u Rovinju od 19. do 22.9. 2013.godine.
- ✓ Uspostavom Sustava centraliziranog obračuna plaća (COP) odrađeni su svi poslovi nužni za uvođenje institucija u sustav, a u listopadu 2013. godine sklopljen je Ugovor o pružanju usluga centraliziranog obračuna plaća i upravljanja ljudskim resursima u javnom sektoru.
- ✓ Uspostavljen je Registar zadužnica i bjanko zadužnica u cilju povećanja sigurnosti pri provedbi ovrhe na novčanim sredstvima i smanjenja mogućnosti krivotvorenja zadužnica.
- ✓ Osigurana je puna primjena sustava za provođenje postupka predstečajnih nagodbi prema Zakonu o financijskom poslovanju i predstečajnoj nagodbi.
- ✓ Izvršena je prilagodba svih aplikacija radi uvođenja standardiziranog oblika broja računa (International Bank AccountNumber - IBAN) - novi obrazac platnog prometa (HUB-3).
- ✓ U okviru reformskih mjera Vlade RH, intenzivirane su aktivnosti za pokretanje projekta uspostave Nacionalnog upravnog mjesta (NUM).
- ✓ Uspostavljen je sustav nadzora potrošnje plinskog ulja za gospodarske i javne namjene u plovidbi.
- ✓ Implementacijom sustava izvršene su intenzivne prilagodbe sustava REGOS u uvjetima uvođenja jedinstvenog obrasca za prikupljanje podataka o primicima, porezima, prirezima i doprinosima za obvezna osiguranja (obrazac JOPPD).
- ✓ Uspostavljen je Registar neplaćenih kazni za potrebe i na infrastrukturi Ministarstva pravosuđa.
- ✓ Pokrenute su aktivnosti kroz odrađene radionice u organizaciji Ministarstva uprave, a na temu mogućnosti i potrebe ustroja Meta registra u okviru sustava interoperabilnosti.
- ✓ Uspostavljena je suradnja s Ministarstvom pravosuđa u svezi preuzimanja poslova provedbe ovrhe na nekretninama, pokretninama i vrijednosnim papirima.
- ✓ Fina je svojim ljudskim potencijalom i referencom nacionalne pokrivenosti pokazala da je važan čimbenik u postupcima koji se primjenjuju u cilju smanjenja nelikvidnosti.
- ✓ s ciljem poticanja i praćenja razvoja informacijskog društva te razvoja informacijskog sustava državne uprave (e-uprava), pružanja korisnički orijentiranih elektroničkih javnih usluga te potreba aktivnog sudjelovanja svih korisnika (građana i poslovnih subjekata) u korištenju i razvoju elektroničkih servisa, tijekom 2013. godine su pokrenuti nacionalni projekti e-Građani i e-Osobna iskaznica.
- Projekt e-Građani se sastoji od međusobno povezanih cjelina: Sustav središnjeg državnog portala (Služba za odnose s javnošću Vlade Republike Hrvatske), Nacionalni identifikacijski i autentifikacijski sustav (Fina) i Sustav osobnog korisničkog pretinca (APIS IT).
- Kao vodeći pružatelj elektroničkih usluga i pouzdan partner u provedbi zahtjevnih nacionalnih projekata, Fina je nositelj segmenta korištenja PKI tehnologije odnosno izdavatelj digitalnih certifikata koji su sastavni dio e-Osobne iskaznice.

Pored podrške implementaciji svih servisa i aktivnosti u poslovnim sektorima najznačajnije aktivnosti unutar informatičke podrške Fininom poslovanju odvijale su se na planu konsolidacije informatičke infrastrukture i ukupne racionalizacije poslovanja:

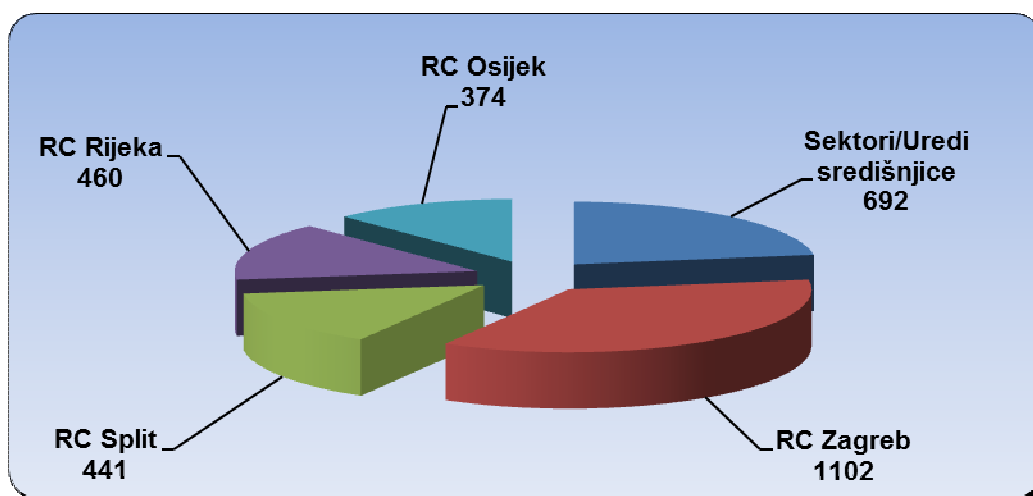
- ✓ Životni ciklus razvoja poslovnih i infrastrukturnih sustava u Fini je unaprijeđen i dodatno dokumentiran. Ovim se povećala pouzdanost, smanjio rizik održavanja, povećala kvaliteta i agilnost održavanja. Smanjen je broj zastarjelih razvojnih alata i razvojnih okruženja na mjeru koja osigurava specijalizaciju većeg broja radnika na manjem broju razvojnih alata. Revidirane su i dorađene mogućnosti postojećih razvojnih alata i okruženja s ciljem implementacije funkcionalnosti koje omogućavaju primjenu dodatnih mehanizama sigurnosti, bržeg i kvalitetnijeg razvoja te standardizacije razvojne infrastrukture.
- ✓ Razrađene su metodologije sustava upravljanja sigurnošću i sigurnosnim događajima u cilju podrške izgradnje arhitekture korporativne informacijske sigurnosti, a u skladu sa normama i pravilnicima iz područja sigurnosti i upravljanja kvalitetom.
- ✓ Provedena je konsolidacija prijenosa glasovne komunikacije u korporativnoj mreži kroz jedinstvenu komunikacijsku okosnicu. Predmetnom aktivnošću su ostvarene uštede, dok je u kratkom roku ostvaren i povrat uložених sredstava za postizanje spomenute konsolidacije.
- ✓ Nastavljeno je s uvođenjem suvremenih sustava telefonije i smanjenjem troškova telefonije unutar korporativnog okruženja te uvođenjem novih funkcionalnosti i mogućnosti integracije telefonskih uređaja s poslovnim aplikacijama i procesima.
- ✓ Izvršena je kompletna tehnološka obnova pozivnog centra Fine te su provedeni zadani ciljevi za pripremu uspostave komunikacijskih servisa na pričuвної lokaciji.
- ✓ Tijekom 2013. godine je realizirana konsolidacija i unaprjeđenje ostalih komponenti i komponenti podrške u PKI podatkovnom centru. U cilju daljnje optimizacije troškova poslovanja i povećanja kvalitete pružanja usluga informacijski podsustavi za registraciju korisnika i upravljanje životnim vijekom certifikata su migrirani na diskovni podsustav čime se ujedno osigurala i visoka raspoloživost ovih sustava.
- ✓ Izvršena je zamjena obradnih računala i migracija servisa na nove sustave bez zaustavljanja poslovnih procesa Fine
- ✓ Izvršena implementacija ispisnog rješenja pri čemu Fina kroz ovaj način nabave ne kupuje uređaje, toner, uslugu održavanja već kupuje uslugu ispisa stranice na lokacijama FINE na papiru koji sama nabavlja. Implementacijom ispisnog rješenja postignuto je:
  - smanjenje troškova održavanja i nabave potrošnog materijala
  - racionalizacija postupka nabave potrošnog materijala
  - značajan porast kvalitete ispisa
  - osiguranje kontinuiteta poslovanja
  - optimizacija poslovnih procesa

## 4. Ljudski potencijali

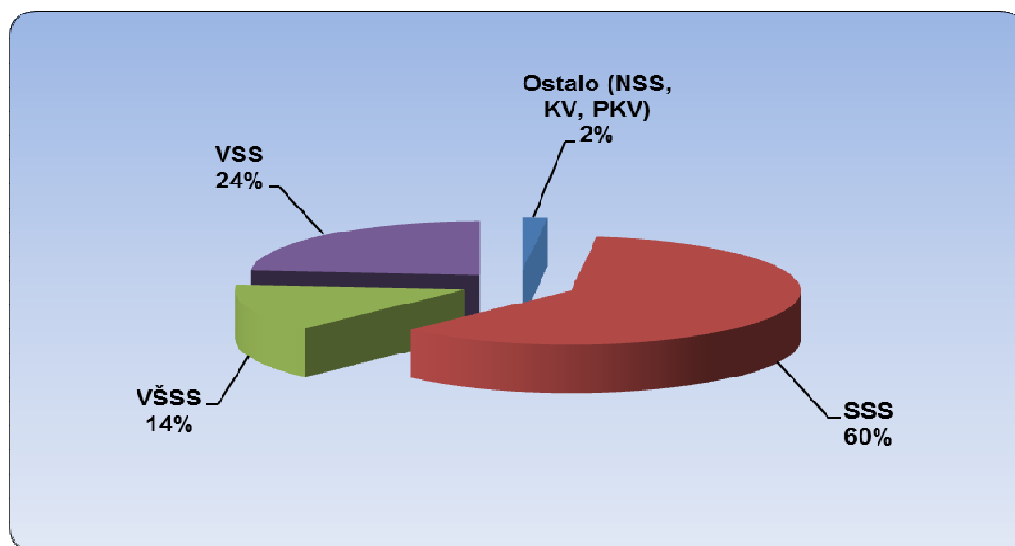
### 4.1. Broj i struktura zaposlenih

Na dan 31.12.2013. godine Fina je imala ukupno 3.069 radnika, što je za 1 radnik više u odnosu na broj radnika na kraju 2012. godine.

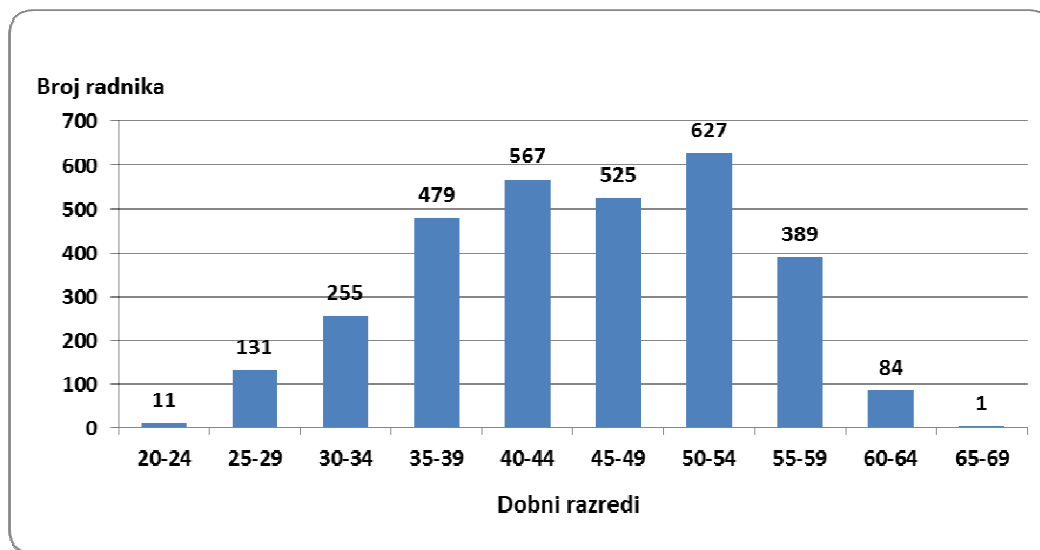
- Broj zaposlenih radnika po regionalnim centrima, sektorima/uredima središnjice na dan 31.12.2013. godine



- Kvalifikacijska struktura zaposlenih Fine na dan 31.12.2013. godine

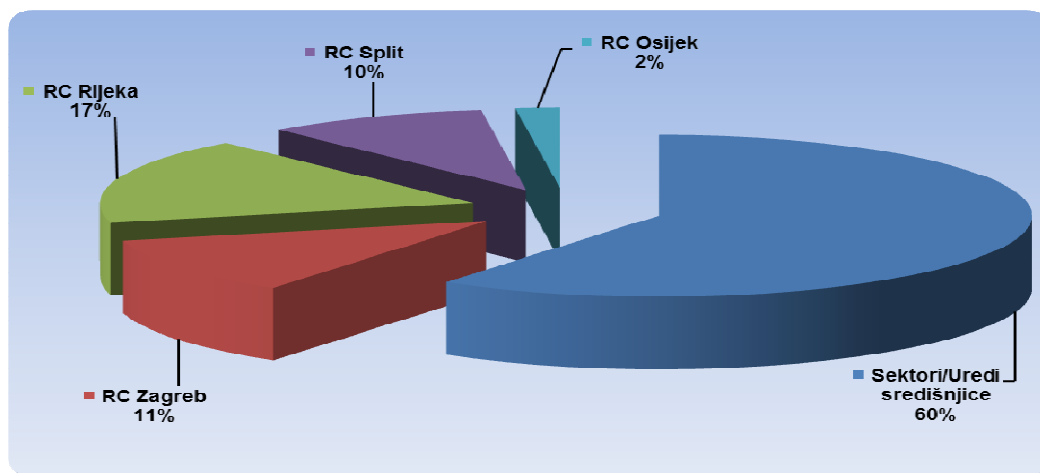


- Dobna struktura zaposlenih Fine na dan 31.12.2013.



U ukupnoj dobnoj strukturi Fine čak 20,4% čine radnici između 50 i 54 godine života, a najveći udio ove starosne skupine bilježi Podružnica Zagreb te Sektor upravljanja ljudskim resursom i korporativnom podrškom pri Središnjici.

- Broj novo zaposlenih radnika Fine po RC-ima i Središnjici tijekom 2013. godine

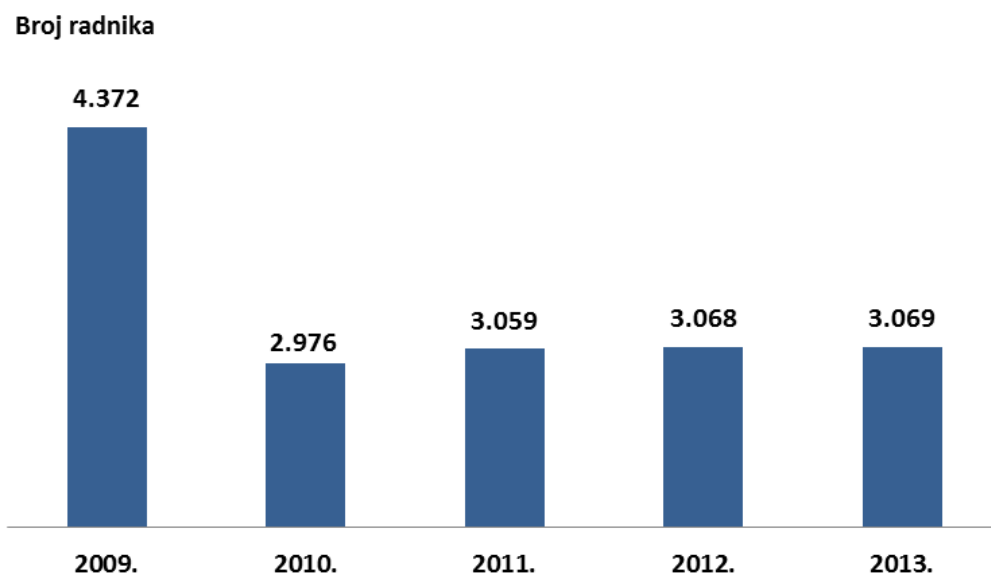


Tijekom 2013. godine najviše novih radnika zaposleno je u sektorima/uredima središnjice (60% radnika). Zapošljavanje radnika je provedeno u svrhu provođenja razvoja i implementacije novih i postojećih poslova.

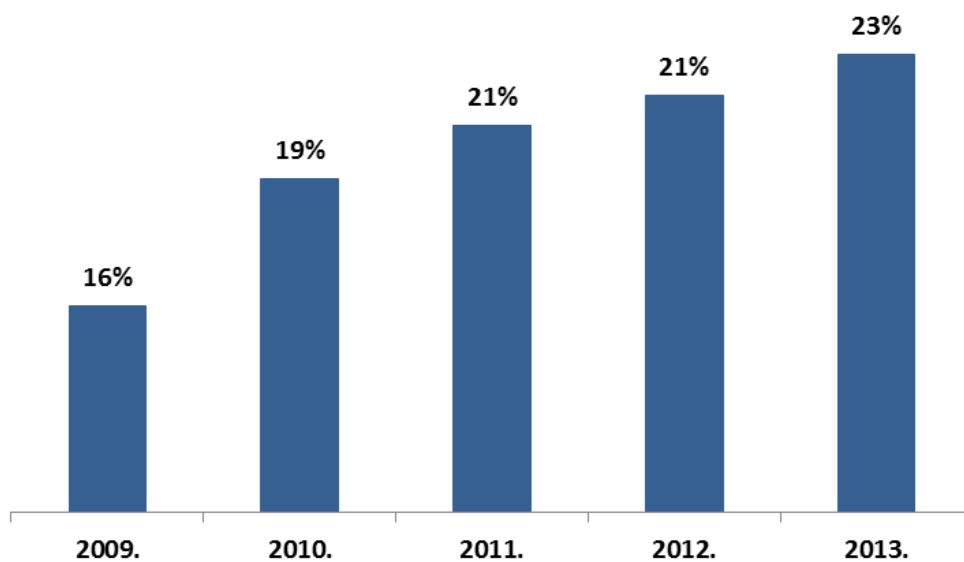
U razdoblju od 2011. do 2013. godine broj radnika se nije bitno promijenio (na dan 31.12.2011. – 3.059 radnika, na dan 31.12.2012. – 3.068 radnika i na dan 31.12.2013. – 3.069 radnika).

U istom razdoblju povećao se udio VSS sprema u ukupnom broju radnika za približno 1%, sukladno potrebama poslovanja te politici zapošljavanja, koja se zasniva na potrebi za zapošljavanjem odnosno usklađenjem udjela mlađih dobni skupina VSS informatičkog, ekonomskog i pravnog smjera, a sve u cilju postizanja optimalne dobne i obrazovne strukture.

➤ Trend kretanja broja radnika zadnjih pet godina



➤ Udio VSS stručne spreme u ukupnom broju radnika tijekom posljednjih pet godina



## 4.2. Plaće zaposlenih i isplaćena materijalna prava

❖ Podaci o zaposlenima i plaćama za posljednje tri godine

| Pozicija                              | 2011.      | 2012.      | 2013.      |
|---------------------------------------|------------|------------|------------|
| Broj radnika na kraju razdoblja       | 3.059      | 3.068      | 3.069      |
| Prosječan broj radnika u godini       | 3.027      | 3.075      | 3.073      |
| Broj zaposlenih na bazi sati rada     | 2.930      | 2.961      | 2.954      |
| Prosječna isplaćena plaća - bruto     | 8.250 kn   | 7.830 kn   | 7.926 kn   |
| Prosječna isplaćena plaća - neto      | 5.875 kn   | 5.611 kn   | 5.672 kn   |
| Isplaćen regres po radniku            | 2.500      | 2.500      | -          |
| Isplaćena božićnica po radniku - neto | 2.500 kn   | - kn       | 1.250 kn   |
| Ukupni troškovi osoblja (u 000)       | 338.293 kn | 321.144 kn | 323.901 kn |

Ukupni troškovi osoblja Fine bilježe kontinuirani pad u posljednje tri poslovne godine odnosno troškovi osoblja u 2013. godini su u odnosu na 2012. godinu veći za 1%, a u odnosu na 2011. godinu manji za 4%.

Uz redovnu isplatu plaće tijekom 2013. godine, radnicima je isplaćen dar u naravi i dar djeci radnika, a sve temeljem Kolektivnog ugovora za radnike Financijske agencije. Isto tako su temeljem Kolektivnog ugovora isplaćivane jubilarne nagrade kao i jednokratne pomoći (smrt radnika, smrt člana uže obitelji, rođenje djeteta i sl.).

## 4.3. Prestanak radnog odnosa

Tijekom 2013. godine prestao je radni odnos za 48 radnika:

- temeljem osobno uvjetovanog otkaza ugovora o radu radni odnos je prestao za 11 radnika,
- temeljem sporazumnog prestanka ugovora o radu radni odnos je prestao za 27 radnika,
- temeljem drugih razloga (izvanredni otkaz, smrt radnika, starosna mirovina, istek ugovora o radu na određeno vrijeme, prestanak radnog odnosa zbog dostave pravomoćnog rješenja o općoj nesposobnosti za rad, istek ugovora o radu na određeno vrijeme i temeljem odluke suda i dr.) radni odnos je prestao za 10 radnika.

## 4.4. Edukacija

Ljudski je potencijal najvrjedniji kapital/imovina koji organizacija posjeduje, a u skladu s time Fina potiče, prema svojim mogućnostima, školovanje odnosno učenje u svim životnim razdobljima i u svim oblicima u kojima se ostvaruje.

Uvjeti i načini na koje Fina omogućava školovanje svojih radnika utvrđeni su novim Pravilnikom o obrazovanju, usavršavanju i osposobljavanju radnika Financijske agencije, koji je donesen u svibnju 2013. godine.

Novim Pravilnikom propisani su načini planiranja školovanja u Fini, kriteriji odobrenja školovanja te su jasno uređena prava i obveze radnika u području svih vrsta školovanja na koje ih je uputio Poslodavac.

U 2013. godini za potrebe školovanja radnika u zemlji i inozemstvu Fina je uložila 2.085.961 kunu. U strukturi ukupnih troškova školovanja, 80% čine edukacije i obrazovanja (srednjoškolsko obrazovanje, preddiplomski i stručni studij, diplomski te poslijediplomski studij, informatički i specijalistički tečajevi, polaganje stručnih ispita i stjecanje certifikata), a 20% stručna usavršavanja u vidu sudjelovanja na konferencijama, seminarima, simpozijima i savjetovanjima te troškovi članarina u strukovnim udrugama.

Od ukupno 1.680 odlazaka zaposlenika na različite oblike školovanja, na internim je edukacijama sudjelovalo preko 300 polaznika dok je na eksternim edukacijama u zemlji i inozemstvu bilo 1380 polaznika.

U sklopu svih eksternih troškova školovanja 42% čini obrazovanje zaposlenika na polju prava, ekonomije, računarstva, informacijskih i komunikacijskih znanosti te iznimno i ostalih područja iz djelokruga rada, višu razinu obrazovanja je na trošak Fine stjecalo 64 Finina zaposlenika.

Posebna pozornost sve više se posvećuje pripremi i provedbi internih edukacija, kako bi se podigla razina efikasnosti i kvaliteta poslovanja vlastitim resursima. U svrhu uspješnog prenošenja znanja uspostavljen je sustav internih trenera koji omogućuje prijenos interne ekspertize s područja "mekih" vještina na učinkovit, strukturiran i interaktivan način. Centar za edukaciju u 2013. godini bio je inicijator provedbe nabave usluga edukacije za interne trenere - program „Trening trenera“ ("Train The Trainer"). Nakon provedenog edukacijskog programa i stjecanja certifikata Fina ima 15 novih certificiranih trenera iz cijele poslovne mreže i središnjice te 7 novih edukacijskih modula: Poslovni bonton, Stres, Prezentacijske vještine, Upravljanje vremenom, ciljevima i prioritetima, Rad s teškim klijentima, Timski rad i EU strukturni fondovi.

Novost na području edukacije radnika u 2013. godini je i donošenje Programa stručne obuke pripravnika u Fini te njegova daljnja provedba.

Također, tijekom godine u području informatičke pismenosti educiralo se više od 120 internih i vanjskih polaznika te je održano više od 290 ispita nakon čega su polaznici, ovisno o broju položenih ispita, dobili START ili FULL ECDL diplomu (međunarodno priznatu potvrdu informatičke pismenosti).

## 5. Društveno odgovorno poslovanje

Fina, kao društveno odgovorna tvrtka, nastoji razumjeti potrebe okruženja u kojemu posluje. Putem donacija, Fina aktivno sudjeluje u životu zajednice u kojoj posluje, kako lokalno, tako i u cijeloj Republici Hrvatskoj.

Dodjelom donacija Fina pokazuje bliskost sa svakodnevnim problemima svojih klijenata i senzibilizira javnost za aktualne društvene teme i probleme. Cilj je ovih aktivnosti postizanje prepoznatljivosti Fine kao društveno odgovorne i socijalno osjetljive institucije, koja prepoznaje potrebe zajednice u kojoj djeluje.

Donacije se raspoređuju ravnomjerno po regijama, na projekte od značaja za lokalne zajednice, a prema najzastupljenijim područjima za koja se traže (humanitarno djelovanje i unaprjeđenje kvalitete života – 30%, kultura – 30%, obrazovanje – 30%, sport – 10%), a koja su definirana odobrenom Strategijom sponzorstava i donacija za 2013. godinu.

Zaprimanje zamolbi te provođenje aktivnosti vezanih uz sponzorstva i donacije provodi Ured za korporativne komunikacije. Tako je, tijekom 2013. godine, Financijska agencija ulagala u različite projekte kojima se potiče humanitarno djelovanje i unaprjeđuje kvaliteta života, potiče gospodarstvo, obrazovanje, sport te njeguje kulturna baština.

Kako bi se unaprijedio sustav zaprimanja zahtjeva, 2013. godine su na internetskoj stranici Fine objavljeni standardizirani obrasci zahtjeva za dodjelu sponzorstava i donacija.

Osim dodjele financijskih sredstava, Financijska agencija donira i informatičku opremu, i to dječjim vrtićima, školama, udrugama i drugim ustanovama. Na ovaj se način podržavaju različiti edukacijski projekti te osigurava informatička podrška institucijama koje to iz vlastitih sredstava nisu u mogućnosti ostvariti.

Važan dio naše zajednice je Nezavisni sindikat „Solidarnost“, a osiguravajući novčanu potporu Sindikatu, Fina daje podršku sindikalnom udruživanju i obrani prava radnika.

Također, Fina kontinuirano, novčano i organizacijski, pomaže rad Finašporta, sportskog društva Fininih radnika. Kroz sport i druženje ostvaruju se socijalne vrijednosti tvrtke, a Finašport svojim djelovanjem omogućuje Fininim zaposlenicima bavljenje različitim sportsko-rekreativnim aktivnostima, čime skrbi za zdravlje svakog zaposlenika te njeguje timski duh i zajedništvo.

Tijekom 2013. godine u medijima je dominirala uglavnom Finina uloga u predstečajnim nagodbama, ovrhama i blokadama računa, zatim provođenje fiskalizacije i digitalni certifikati te posljedice tih aktivnosti na cjelokupnu državu i javnost. Mediji su također i tijekom ove godine često posezali za raznim Fininim financijskim izvješćima.

U 2013. godini u hrvatskim je medijima objavljeno 2.494 članaka i priloga o Financijskoj agenciji te o uslugama i proizvodima koje Fina nudi (razlika u odnosu na 2012. godinu u kojoj je objavljeno 4.127 članka i priloga je zbog toga što se u 2013. godini značajno promijenila lista praćenih medija).

Ukupna komercijalna vrijednost svih priloga iz 2013. godine procijenjena je na 25.178.661,00 kn, a ukupna PR vrijednost na 18.932.360,00 kn.

U 2013. godini na internetskoj stranici [www.fina.hr](http://www.fina.hr) registrirano je 2.900.000 posjeta što je u odnosu na 2012. godinu povećanje od 52%. Od ukupnog broja korisnika, 72 % su oni koji se redovno vraćaju na Fininu stranicu dok je 27% novih korisnika.

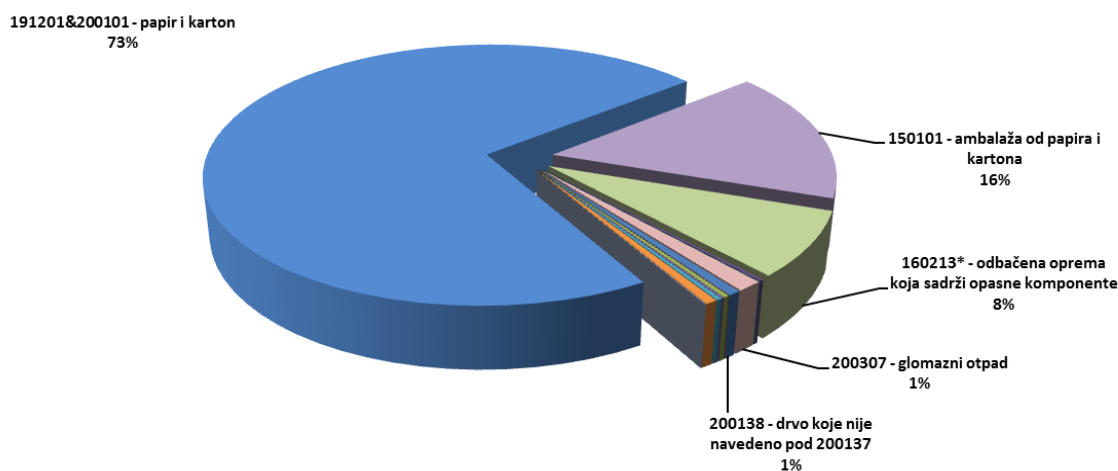
## 6. Ekologija i održivi razvoj

Poslovi vezani uz zaštitu okoliša i održivi razvoj izvršeni su tijekom 2013. godine sukladno važećoj zakonskoj regulativi, procedurama i radnim uputama Fine kroz aktivnosti Službe integralne sigurnosti i ekologije, Odjela za zaštitu od požara zaštitu na radu i ekologiju.

Za vođenje registra onečišćavanja okoliša (ROO) koristi se elektronička programska aplikacija putem koje je omogućen mrežni unos, obrada i prikaz podataka pohranjenih u registru onečišćavanja okoliša. Unos podataka o količinama nastalih otpada (opasnih i neopasnih) nadzire i kontrolira Agencija za zaštitu okoliša.

Financijska agencija je tijekom 2013. godine u registar onečišćenja okoliša prijavila 126.504 tone nastalog otpada za lokacije na kojima je proizvedeno više od 2.000 kg neopasnog i 50 kg opasnog otpada.

Struktura najzastupljenije količine otpada prema ključnom broju pojedinog otpada:



Zbrinjavanje otpada vrši se prema Procedurama o zbrinjavanju otpada u Financijskoj agenciji putem ovlaštenih tvrtki koje za isto posjeduju dozvolu Ministarstva zaštite okoliša, prostornog uređenja i graditeljstva.

Sukladno Uredbi o tvarima koje oštećuju ozonski sloj i fluoriranim stakleničkim plinovima (N.N. 92/12) na razini Fine izvršena je nadopuna prijave svih rashladnih uređaja koje sadrže zamjenske radne tvari u količinama više od 3 kg po uređaju.

Mjerenje emisije onečišćavanja izvršeno je na 16 lokacija Fine, sukladno članku 26. Pravilnika o praćenju emisija onečišćujućih tvari u zrak iz stacionarnih izvora (N.N.1/06) te su rezultati mjerenja dostavljeni na adrese Ministarstva zaštite okoliša i prirode i Agencije za zaštitu okoliša.

Tijekom 2013. godine od strane Državnog inspektorata – Odjela za koordinirani nadzor izvršen je inspeksijski nadzor na sljedećim lokacijama Fine - Zvonimirova 54, Zagreb, Jablanska 54, Zagreb, Varaždinska 1, Sesvete, J.Zorića 17, Dugo Selo, Trg Ante Starčevića 14, Sv.Ivan Zelina, Ilica 307, Zagreb, Trg kralja Tomislava 33, Velika Gorica, Bana J.Jelačića 1a, Zaprešić, Grahorova 12, Zagreb, Ozaljska 10, Zagreb, Gajeva 2, Samobor, V. Mačeka 15, Jastrebarsko, Frana Kurelca 8, RC Rijeka, Lorenza Jagera 1-3, RC Osijek, Mažuranićevo šetalište 24b, RC Split, o čemu postoje Zapisnici. Iz istih je vidljivo da po svim točkama nadzora nije bilo ni jednog nedostatka ili nepravilnosti.

Kao prilog očuvanju prirode i okoliša, smanjenje emisije stakleničkih plinova i poticanju energetske učinkovitosti, Fina se uključila u program HIO - program uvođenja sustavnog gospodarenja energijom na način što je započela projekt zamjene fluo rasvjete led rasvjetom po poslovnim jedinicama, predajom istrošenih tonera na ponovno punjenje, kao i uvođenjem usluge ispisa, kopiranja, faksiranja i skeniranja čime Fina pridonosi smanjenju utroška papira.

## 7. Upravljanje kvalitetom

Fina ima iza sebe dva certifikacijska ciklusa po tri godine, a u 2013. godini certifikacijska kuća DQS provela je recertifikacijski audit sustava upravljanja kvalitetom te nam je dodijeljen certifikat za sustav upravljanja kvalitetom za slijedeće tri godine.

Kroz ovih nekoliko godina trudili smo se da dokumentirani i uspostavljeni sustav upravljanja kvalitetom ne samo održavamo, već i poboljšavamo. Ono u čemu smo uspjeli je da su svi zaposlenici Fina svjesni važnosti tog sustava i da svako od nas, u okvirima svojeg posla i mogućnosti, doprinosi ukupnoj kvaliteti.

Aplikacija za pristup dokumentaciji preko portala WEB arhiv izrađena je i koristi se u Sektoru poslovne mreže. Koordinator kvalitete u sektorima kontinuirano ažuriraju kataloge dokumentacije i samu dokumentaciju prilagođenu za punjenje i ažuriranje baze. Svi planovi internih audita i izvještaji o provedenim internim auditima nalaze se na portalu.

Redovito su održavane i radionice tima za kvalitetu na kojima se usklađuju kriteriji za identificiranje nesukladnosti pri provođenju internih audita.

Novoizrađena dokumentacija, koja prati uvođenje novih usluga i proizvoda, poboljšanja procesa i procedura, evidentirana je te se prate sve izmjene kako je propisano. U bazi dokumentacije nalazi se 1.369 evidentiranih i označenih dokumenata, bilo procedura, radnih uputa i obrazaca.

Interni audit redovito se provode, a u 2013. godini provedeno je ukupno 121 interni audit:

- ✓ Središnjica – 7 internih audita
- ✓ RC Zagreb – 32 interni audit
- ✓ RC Rijeka – 34 interna audita
- ✓ RC Split – 28 internih audita
- ✓ RC Osijek – 20 interni audita

Tijekom provedbe internih audita nisu identificirane nesukladnosti, a interni auditori su u pojedinačnim izvještajima dali preporuke za poboljšanja.

Zbog različitosti poslova pojedinih organizacijskih cjelina (poslovni sektori, sektori podrške) još uvijek nije uspostavljen jedinstveni sustav evidentiranja i praćenja nesukladnosti (reklamacije, greške) na svim razinama.

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

Uprava osigurava resurse za nesmetano odvijanje i stalno poboljšavanje procesa, a u cilju povećanja njihove efikasnosti te smanjenja i kontrole troškova.

## 8. Pregled poslovanja Fine

Fina je u 2013. godini ostvarila prihode u iznosu 825.217.398 kuna dok ukupno ostvareni rashodi iznose 748.831.858 kuna. U usporedbi s ostvarenjem u prošloj godini prihodi i rashodi su veći za 6%.

Ovakvi rezultati imali su za posljedicu rezultat ostvarene bruto dobiti koja u 2013. godini iznosi 76.385.541 kuna što je za 11% više od ostvarenja prošle godine, a za 43% više od ostvarene bruto dobiti 2011. godine.

### 8.1. Poslovanje Fine u 2013. godini

| Opis                                                            | 2011.              | 2012.              | 2013.              |
|-----------------------------------------------------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| <b>1. Ukupni prihodi (1.1.+1.2.)</b>                            | <b>818.782.429</b> | <b>777.767.444</b> | <b>825.217.398</b> |
| 1.1. Redovni prihodi                                            | 806.673.674        | 764.137.450        | 814.539.373        |
| 1.2. Financijski prihodi                                        | 12.108.755         | 13.629.994         | 10.678.026         |
| <b>2. Ukupni rashodi (2.1.+2.2.+2.3.)</b>                       | <b>765.371.328</b> | <b>708.745.932</b> | <b>748.831.858</b> |
| 2.1. Redovni rashodi                                            | 765.067.265        | 707.744.777        | 747.303.395        |
| 2.2. Negativni prinosi                                          | 1.211              | 65.382             | 514                |
| 2.3. Troškovi umirovljenja                                      | 302.851            | 935.773            | 1.527.949          |
| <b>3. Bruto dobit (gubitak) redovnog poslovanja (1.1.-2.1.)</b> | <b>41.606.408</b>  | <b>56.392.672</b>  | <b>67.235.464</b>  |
| <b>4. Bruto dobit (gubitak) (1.-2.)</b>                         | <b>53.411.101</b>  | <b>69.021.513</b>  | <b>76.385.541</b>  |

1.1. Redovni prihodi sadrže prihode Sektora usluga za financijsku industriju i korporativne klijente, Sektora usluga za javni sektor, prihode od informatičko-komunikacijskih usluga i ostale redovne prihode.

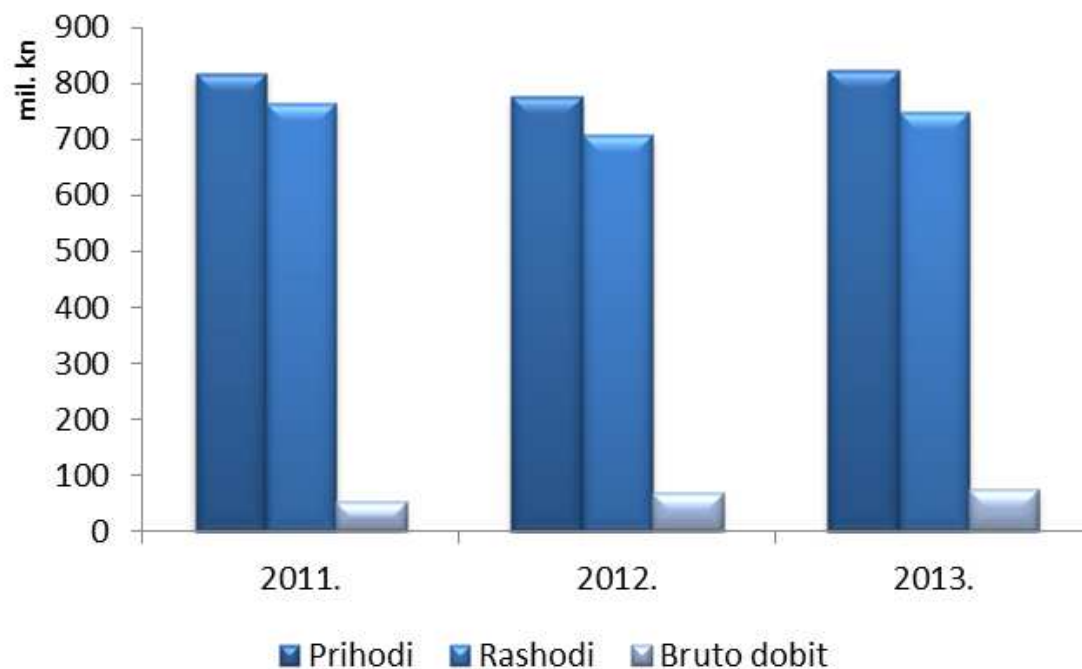
1.2. Financijski prihodi sadrže prihode od kamata na oročene depozite, prihode od dividendi, prihode od udjela u investicijskim fondovima, prihode od kamata na sredstva po viđenju, prihode od kamata od obveznica i zapisa, prihode od kamata na stambene kredite, zatezne kamate i ostale financijske prihode.

2.1. Redovni rashodi obuhvaćaju usluge i materijalne troškove (materijal, energija, usluge, troškovi prodane robe), troškove osoblja, amortizaciju, ostale troškove poslovanja i izvanredne rashode.

2.2. Troškovi umirovljenja obuhvaćaju jednokratne troškove poticajnog umirovljenja (troškove otpremnina, dokupa staža i troškova za rezerviranja za mirovine).

3. Bruto dobit (gubitak) redovnog poslovanja je razlika redovnih prihoda i redovnih rashoda.

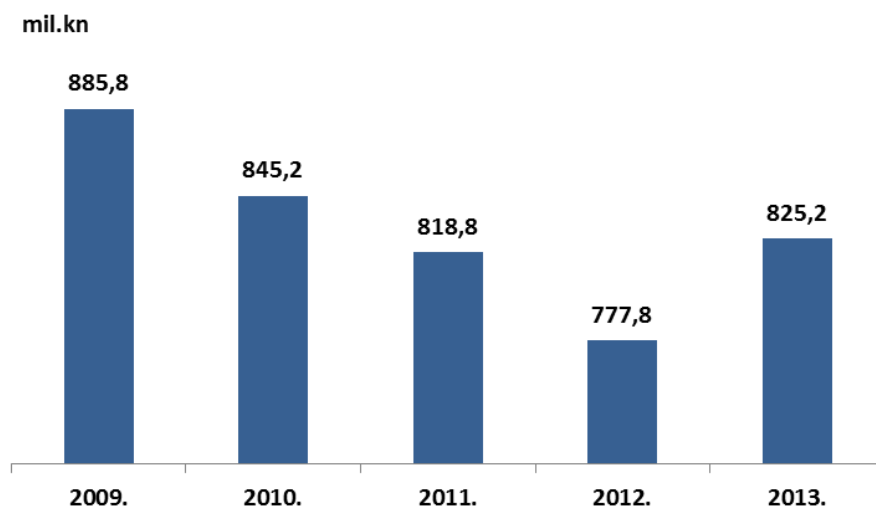
4. Bruto dobit (gubitak) je razlika ukupnih prihoda i ukupnih rashoda.



➤ Struktura ostvarenih prihoda u posljednje tri godine

| PRIHODI                                                         | 2011.              | 2012.              | 2013.              | 2013./<br>2011. | 2013./<br>2012. |
|-----------------------------------------------------------------|--------------------|--------------------|--------------------|-----------------|-----------------|
| Sektor usluga za financijsku industriju i korporativne klijente | 479.015.894        | 423.922.190        | 430.396.993        | -10%            | 2%              |
| Sektor usluga za javni sektor                                   | 263.325.628        | 287.959.639        | 319.909.006        | 21%             | 11%             |
| Informatičko - komunikacijske usluge                            | 18.900.917         | 12.826.452         | 10.047.350         | -47%            | -22%            |
| Ostali prihodi                                                  | 57.539.990         | 53.059.164         | 64.864.049         | 13%             | 22%             |
| <b>Ukupni prihodi</b>                                           | <b>818.782.429</b> | <b>777.767.444</b> | <b>825.217.398</b> | <b>1%</b>       | <b>6%</b>       |

➤ Trend ukupnih prihoda u posljednjih pet godina



U 2013. godini prekinut je trend smanjenja prihoda najvećim dijelom zbog rasta prihoda od Centra za prisilnu naplatu i Centra elektroničkog poslovanja te mnogih centara proizvoda čiji su prihodi u prošlim godinama bili u padu.

➤ Struktura ostvarenih rashoda u posljednje tri godine

| Opis                                       | 2011.              | 2012.              | 2013.              |
|--------------------------------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| <b>1. Usluge i materijalni troškovi</b>    | <b>226.166.497</b> | <b>215.281.590</b> | <b>202.015.044</b> |
| 1.1. Materijal                             | 10.003.476         | 10.885.170         | 13.314.136         |
| 1.2. Energija                              | 18.640.257         | 19.351.611         | 19.408.602         |
| 1.3. Troškovi usluga                       | 182.978.853        | 172.141.052        | 152.775.542        |
| 1.4. Trošak prodane robe                   | 14.543.911         | 12.903.757         | 16.516.764         |
| <b>2. Troškovi osoblja</b>                 | <b>338.292.683</b> | <b>321.144.278</b> | <b>323.900.770</b> |
| <b>3. Amortizacija</b>                     | <b>100.447.006</b> | <b>83.825.278</b>  | <b>80.374.808</b>  |
| <b>4. Ostali troškovi poslovanja</b>       | <b>47.574.632</b>  | <b>55.390.335</b>  | <b>78.327.846</b>  |
| <b>5. Financijski i izvanredni rashodi</b> | <b>52.890.511</b>  | <b>33.104.450</b>  | <b>64.213.390</b>  |
| <b>Ukupno</b>                              | <b>765.371.328</b> | <b>708.745.932</b> | <b>748.831.858</b> |

1. Usluge i materijalni troškovi sadrže troškove:

- 1.1. Materijala - obrasci (interni i plativi), materijal za uredsko poslovanje, materijal za mikrofilm, materijal za blagajničko trezorsku opremu- BTO, materijal i rezervne dijelove za opremu, materijal za restoran i ostale materijale.
- 1.2. Energije - struja, plin, kruta goriva, trošak goriva, lož ulja, gorivo za agregat i ostala energija.

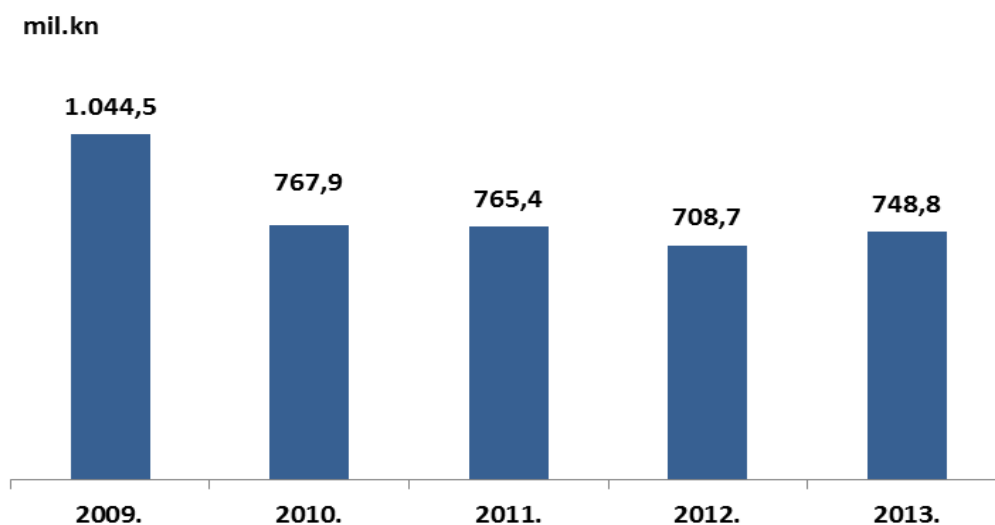
1.3. Troškove usluga – trošak poštarine, telefona, TK prijenosa, usluge tekućeg i investicijskog održavanja, usluge tekućeg održavanja opreme (vozila, informatičke opreme, instalacije i postrojenja, blagajničko-trezorske opreme-BTO, opreme za mikrofilm, ostalih strojeva i aparata), tekuće održavanje softvera, usluge lizinga (vozila i informatičke opreme), usluge čuvanja imovine, pratinje novca, usluge reklame i promidžbe, ostale usluge (prijevozne usluge, najamnine i zakupnine (poslovni prostor, oprema i softver, ostale usluga najma), komunalne usluge i naknade, intelektualne usluge, bankarske usluge i naknade, usluge čišćenja, usluge student servisa i agencija, ostale usluge.

1.4. Trošak prodane robe – trošak prodane robe na veliko i malo, trošak nabave prodane robe za Arhivsko-dokumentacijski centar, ECDL, Centar za elektroničko poslovanje i Centar za registre.

2. Troškovi osoblja obuhvaćaju troškove nadnica i plaća i trošak poreza, socijalno i mirovinsko osiguranje.
3. Amortizacija sadrži troškove amortizacije vozila, informatičke opreme, instalacija i postrojenja, blagajničko-trezorske opreme, opreme za mikrofilm, ostalih strojeva i aparata, zgrade, namještaja i uredske opreme te softvera.
4. Ostali troškovi poslovanja obuhvaćaju troškove službenog puta, naknade izdataka zaposlenih, troškove reprezentacije, premije osiguranja imovine i osiguranja zaposlenih, rezerviranja za troškove te ostale troškove poslovanja.
5. Izvanredni rashodi se sastoje od neotpisane vrijednosti otuđene i rashodovane imovine, donacija, novčanih kazni za privredne prijestupe, naknade štete pravnim i fizičkim osobama, troškove kamata, manjkove i otpisana potraživanja i druge izvanredne rashode.

U strukturi ukupno ostvarenih rashoda, troškovi osoblja čine 43%, materijalni troškovi 27%, troškovi amortizacije 11%, ostali troškovi poslovanja 10% te financijski i izvanredni rashodi 9% učešća. U 2013. godini vidljivo je povećanje ukupnih rashoda za 6% na što je najveći utjecaj imalo povećanje financijskih i izvanrednih rashoda za 94% i ostalih troškova poslovanja za 41%.

➤ Trend ukupnih rashoda u posljednjih pet godina



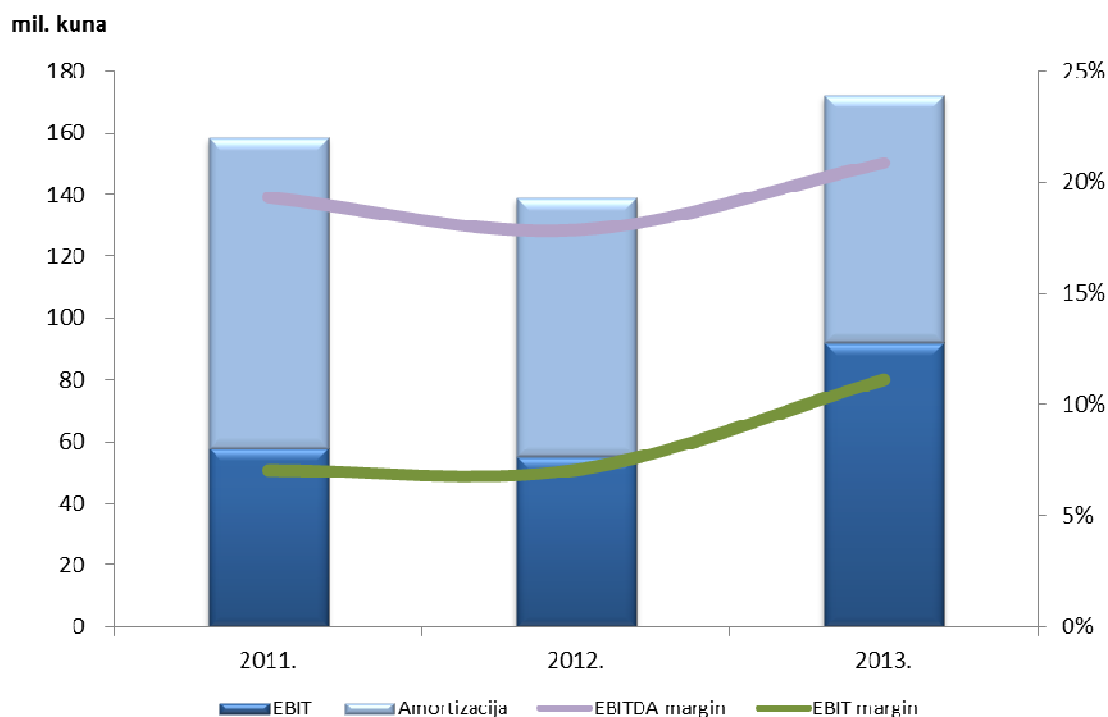
➤ Pokazatelji uspješnosti poslovanja u posljednje tri godine

| Pokazatelji poslovanja                                 | 2011.          | 2012.          | 2013.          |
|--------------------------------------------------------|----------------|----------------|----------------|
| Ostvarena produktivnost                                | 33.893         | 31.880         | 33.278         |
| Neto radni kapital                                     | 578.731.589    | 663.482.525    | 762.617.994    |
| Koeficijent tekuće likvidnosti                         | 7,29           | 5,74           | 6,08           |
| Koeficijent financijske stabilnosti                    | 0,65           | 0,62           | 0,60           |
| Stupanj zaduženosti                                    | 0,08           | 0,10           | 0,09           |
| Pokazatelj aktivnosti (koef.obrt.ukupne imovine)       | 0,50           | 0,44           | 0,45           |
| Profitabilnost (neto profitna marža)                   | 6,52%          | 8,87%          | 9,26%          |
| Ekonomičnost (ukupnog poslovanja)                      | 1,07           | 1,10           | 1,10           |
| Rentabilnost imovine (ROA)                             | 3,21%          | 4,07%          | 3,23%          |
| Rentabilnost kapitala (ROE)                            | 3,67%          | 4,70%          | 3,84%          |
| Bruto profitna marža                                   | 6,52%          | 8,87%          | 9,26%          |
| Prinos na financijsku imovinu                          | 6,01%          | 3,90%          | 2,72%          |
| Ukupni troškovi / ukupni prihod                        | 93,48%         | 91,13%         | 90,74%         |
| Ukupno troškovi / ukupni prihodi - financijski prihodi | 95,22%         | 92,98%         | 92,20%         |
| EBIT                                                   | 57.780.406 kn  | 55.004.805 kn  | 91.841.049 kn  |
| EBIT / ukupni prihodi (EBIT margin)                    | 7,06%          | 7,07%          | 11,13%         |
| EBITDA                                                 | 158.227.411 kn | 138.830.083 kn | 172.215.856 kn |
| EBITDA / ukupni prihod (EBITDA margin)                 | 19,32%         | 17,85%         | 20,87%         |
| Povrat na korišteni kapital                            | 3,44%          | 4,29%          | 3,42%          |
| Trajanje naplate potraživanja                          | 174            | 173            | 169            |
| Dani plaćanja dobavljačima                             | 52             | 64             | 54             |

U 2013. godini dobit prije kamata i poreza (EBIT) iznosila je 91,8 mil. kuna što je za 67% više nego u 2012. godini.

Istovremeno, dobit prije kamata, poreza i amortitacije (EBITDA) iznosila je 172,2 mil. kuna što je za 24% više nego godinu ranije.

Promatrajući trend ukupnog kretanja, EBIT margin bilježi kontinuiran rast te u 2013. godini iznosi 11,13% dok EBITDA margin, nakon zabilježenog smanjenja u 2012. godini, u 2013. godini ponovno bilježi značajniji rast i iznosi 20,87%.



## 8.2. Pregled poslovanja po poslovnim segmentima

| PRIHODI                                                         | 2011.              | 2012.              | 2013.              | 2013./2011. | 2013./2012. |
|-----------------------------------------------------------------|--------------------|--------------------|--------------------|-------------|-------------|
| Sektor usluga za finansijsku industriju i korporativne klijente | 479.015.894        | 423.922.190        | 430.396.993        | -10%        | 2%          |
| Sektor usluga za javni sektor                                   | 263.325.628        | 287.959.639        | 319.909.006        | 21%         | 11%         |
| Informatičko - komunikacijske usluge                            | 18.900.917         | 12.826.452         | 10.047.350         | -47%        | -22%        |
| Ostali prihodi                                                  | 57.539.990         | 53.059.164         | 64.864.049         | 13%         | 22%         |
| <b>Ukupni prihodi</b>                                           | <b>818.782.429</b> | <b>777.767.444</b> | <b>825.217.398</b> | <b>1%</b>   | <b>6%</b>   |

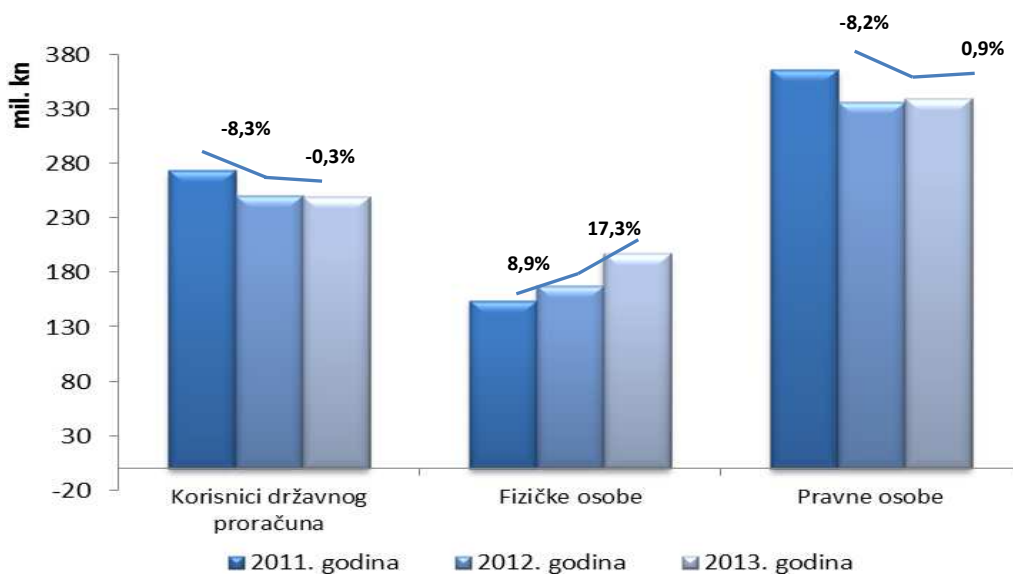
Sektor usluga za finansijsku industriju i korporativne klijente ostvario je 430.396.993 kuna prihoda u 2013. godini što je više za 2% u odnosu na 2012. godinu.

Sektor usluga za javni sektor bilježi rast prihoda za 11% u odnosu na isto razdoblje prošle godine i u 2013. godini iznosi 319.909.006 kuna.

Prihodi informatičko – komunikacijskih usluga u 2013. godini iznose 10.047.350 kuna što je za 22% manje nego u 2012. godini.

Usporedbom prihoda po segmentima kupaca u posljednje tri godine vidljiv je trend pada prihoda ostvaren od poslovanja s državom i prihoda od poslovanja s pravnim osobama.

Istovremeno, prihod od poslovanja s fizičkim osobama bilježi kontinuiran rast što je posljedica preuzimanja poslova prisilne naplate osnove za plaćanje u 2011. godini.



### 8.2.1. Sektor usluga za financijsku industriju i korporativne klijente

Sektor usluga za financijsku industriju i korporativne klijente nudi sveobuhvatan spektar usluga koje obuhvaćaju:

- ❖ transakcije provedene u ime i za račun banke
- ❖ obračun međubankovnih transakcija - Nacionalni klirinški sustav (NKS)
- ❖ uplate i isplate gotovog novca građanima i „kolekcija“
- ❖ mjenjačke poslove, prodaju biljega, mjenica, plativih obrazaca i vrijednosnih kupona
- ❖ servise e-poslovanja
- ❖ vođenje registara nacionalne važnosti, prikupljanje financijskih i statističkih izvještaja za potrebe javnog i financijskog sektora i gospodarskih subjekta
- ❖ računovodstvene i savjetodavne usluge
- ❖ mikrofilmiranje, digitalizaciju i arhiviranje dokumentacije.

Sektor je u 2013. godini ostvario ukupni prihod od 430,4 mil. kuna što je za 2% više nego 2012. godine i za 10% manje nego 2011. godine. Pozitivan trend rasta prihoda u 2013. godini je rezultat realiziranih poslovnih zadaća i kvalitetno odrađenih aktivnosti kroz realizaciju brojnih mjera u cilju usporavanja pada prihoda u tradicionalnim strateškim segmentima usluga u platnom prometu, koncentrirane u tri centra proizvoda: Centar poslova platnog prometa, Centar poslovanja sa stanovništvom i Centar nacionalnog klirinškog sustava.

Evidentni pad prihoda u grupi poslova platnog prometa nadomješteni su ostvarenjem rasta prihoda od elektroničkih usluga te usluga digitalizacije i arhiviranja dokumentacije.

Pozitivni rezultati u 2013. su odraz i kvalitetnijeg upravljanja svim resursima intenzivnom kontrolom troškova, razvoja novih i poboljšanja postojećih usluga kao i iskoraka u nova poslovna područja elektroničkog poslovanja od kojih se očekuje još bolji rezultati u sljedećem razdoblju.

Sektor je ostvario značajne pomake u temeljnoj zadaći - kreiranju jedinstvenog pristupa komercijalnim klijentima, objedinjavanju ponude i s tim u svezi sustavnom praćenju potreba i

zadovoljstva klijenata, čime je osnažena pozicija Fine u komercijalnom tržišnom segmentu što će predstavljati temelj budućeg povećanja prihoda.

Smanjenje prihoda Centra poslova platnog prometa u zadnje tri godine u iznosu od 64 mil. kuna odnosno 28% odraz su više čimbenika koji nisu samo specifičnost Fine. Pad prometa u skladu je s višegodišnjim globalnim trendovima – postupni nadomjestak šalterskog poslovanja s elektroničkim kanalima. Najveći gubitak prihoda Fina ipak bilježi konstantnim odljevom klijenata u banke od reforme platnog prometa 2001. godine.

Negativna gospodarska kretanja i općenito stagnacija, prisiljavaju poslovne subjekte na poduzimanje mjera štednje i snižavanje troškova, a što ujedno i znači da će se nastaviti trend porasta korištenja alternativnih kanala plaćanja, a također i obavljanje transakcija na povoljniji način. Na trend utječe i opća gospodarska situacija, odnosno opadanje platežne moći klijenata i nelikvidnost.

Strateškim promišljanjem dugoročno održivog poslovnog koncepta ostvaren je glavni cilj u 2013. godini - zadržavanje tržišnog udjela i pozicije vodećeg pružatelja infrastrukturnih usluga platnog prometa te usporavanje pada prihoda. Upravljanje troškovima te podizanje efikasnosti i izvrsnosti u poslovnim procesima kao što su reinženjering unosa naloga platnog prometa te primjena modernih aplikativnih rješenja za upravljanje gotovim novcem omogućit će daljnje formiranje nove politike cijena prema bankama prilagođenih novim uvjetima poslovanja, a u svrhu zadržavanja i rasta prometa u novim segmentima.

Posvećenost klijentu u prepoznavanju i zadovoljenju njihovih potreba na jednostavan i efikasan način osigurava visoku razinu zadovoljstva i lojalnosti naših klijenata u segmentu poslova sa stanovništvom.

Realiziran je i glavni cilj Centra poslovanja sa stanovništvom - preokrenuti trend pada prihoda i tržišnih udjela te tako Centar nakon dvogodišnjeg značajnog pada prihoda u 2013. godini bilježi umjereni pad od 2% u odnosu na 2010. Cilj je ostvaren uz primjenu marketinških napora (nagrada igra „U Fini plati to se isplati“), ali i kontinuiranim unaprjeđenjem postojećih i razvojem novih usluga (omogućavanje plaćanja računa karticama svih banaka, prodaja vrijednosnih kupona za sezonski rad u poljoprivredi). Kontinuirano se ulažu naponi za unaprjeđenjem i proširenjem poslovne suradnje s bankama u dijelu deviznog platnog prometa za klijente banaka i građana za kunsko i devizno poslovanje, posredovanje pri uslugama banke za građane, te pozicioniranje na tržištu usluga slanja novca u ulozi direktnog agenta vodećeg svjetskog pružatelja te usluge. Osim već navedenih razloga negativnog trenda na tržištu usluga platnog prometa, bilježi se kontinuirani pad prihoda od poslova „kolekcije“ uplata građana, što otkazivanjem i znatnim smanjenjem ugovorene cijene, a time i ključne korisnike usluge „kolekcije“ uplata građana (HEP, HRT).

Ključni faktor zbog kojeg i nadalje opstaju usluge platnog prometa je široko rasprostranjena poslovna mreža Fine nužna za odvijanje usluge platnog prometa i za klijente banaka čije banke nisu prisutne u područjima u kojima se smještene poslovnice Fine i kojima je važan osobni pristup radnika Fine u rješavanju njihovih zahtjeva i upita. Navedena komparativna prednost, u uvjetima izazovne gospodarske situacije koja se kao i uz sve strože regulatorne zahtjeve odražava na poslovanje banaka, postaje ujedno i ključni faktor za proširenje outsourcing usluga bankama, bilo da se radi o uslugama platnog prometa, posredovanja u poslovanju s građanima ili najmu dijela fizičkih lokacija.

U odnosu na prethodnu godinu, Centar nacionalnog klirinškog sustava bilježi lagani rast od 2% ali

i značajni pad prihoda od 33% u odnosu na 2011. godinu. Značajan pad prihoda u 2012. godini posljedica je primjene novog Cjenika NKS-a prema kojem smo, uvažavajući zahtjev banaka, smanjili cijenu obrade platnih transakcija.

U 2013. godini Centar elektroničkog poslovanja ostvario je za 69% veće prihode u odnosu na 2012. te apsolutni rast za više od 30 mil. kuna u odnosu na 2010. godinu što je rezultat ne samo najbržeg rastućeg tržišta nego i ostvarenja strateških postavljenih ciljeva za 2013. godinu. Zadržali smo vodeću poziciju izdavatelja digitalnih certifikata na području RH rastom prihoda i tržišnog udjela te ojačali ulogu najvećeg informacijskog posrednika s naglaskom na sigurne elektroničke servise. Veći su prihodi ostvareni prvenstveno s osnove povećane registracije novih PKI korisnika, prodaje paketa usluga pod nazivom Fina e-Kartica te povećanjem broja korisnika Fininih elektroničkih servisa. Lansirani su novi proizvodi kao što je novi tip certifikata (LCP), sklopljen ugovor s PBZ bankom čime je povećan broj korisnika certifikata te smo uspješnim završetkom projekta fiskalizacije dodatno učvrstili svoju poziciju izdavatelja certifikata. Najistaknutiji proizvod unutar grupe elektroničkih poslovnih servisa jest Fina e-kartica i CoBranding kartica.

Podjednaka usmjerenost na poslovanje s pravnim osobama i stanovništvom jamči snažnu sposobnost generiranja prihoda u sferi e-poslovanja. Osnova za daljnji rast odnosno optimalno iskorištenje tržišnih potencijala te ispunjenje ciljeva je zapošljavanje kadra visoke stručne spreme ekonomskog i informatičkog profila.

Nakon višegodišnje stagnacije uzrokovane padom gospodarskih aktivnosti i štednjom poslovnih subjekata na uslugama iz domene poslovanja Arhivskog dokumentacijskog centra u 2013. godini. Centar bilježi značajan rast eksternih (direktnih komercijalnih) prihoda za 65% u odnosu na 2012. godinu odnosno 39% više u odnosu na 2010. godinu. Prethodno ispunjeni preduvjeti, promjena politike cijena omogućena novim investicijama, optimiziranjem procesa u području mikrofilmiranja, automatiziranog indeksiranja digitaliziranih dokumenata, implementacijom aplikacija za optičko prepoznavanje znakova (OCR) te razvojem novih aplikacija i pružanje usluga odnosno reinženjeringom poslova mikrofilmske obrade dokumentacije stvoreni su uvjeti za povećanje broja velikih klijenata i poslova u 2013. Navedenim mjerama kao i proaktivnom prodajno-marketingom podrškom, Centar je dodatno učvrstio svoju poziciju jednog od vodećih pružatelja usluga u segmentu arhivskih poslova, digitalizacije i mikrofilmiranja. Kroz kontinuirano usavršavanje radnika te podizanje kompetencija i kvalitete rada te odnosa prema klijentu, kao i nacionalnom pokrivenošću na sedam lokacija iz segmenta arhivsko dokumentacijskih usluga Fina zadržava ključnu komparativnu prednost na tržištu.

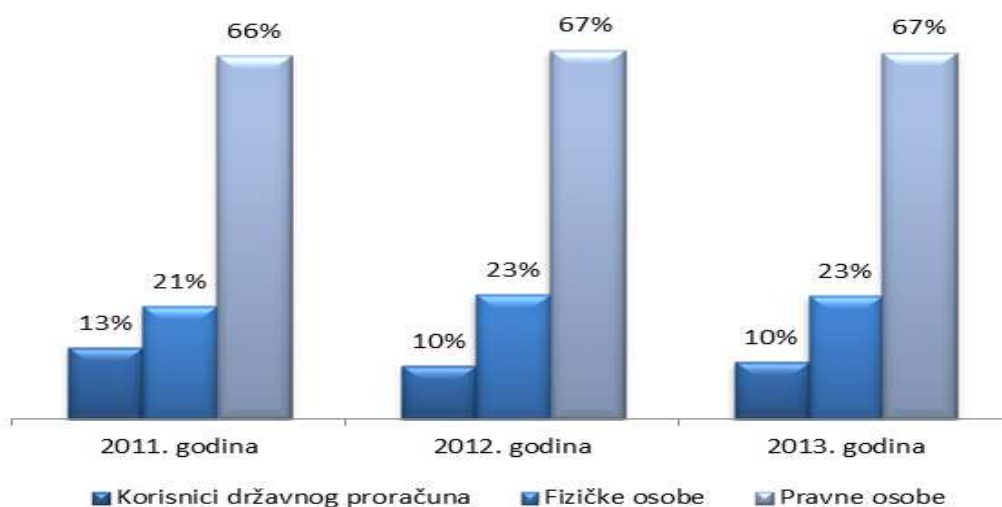
FINA računovodstveni servisi i u 2013. godini bilježe rast prihoda u odnosu na prethodnu godinu (7,06%). Prvi put od uvođenja servisa prihodi su premašili iznos od šest milijuna kn, a broj klijenata sa stalnim ugovorom porastao je u godini dana sa 573 na 628.

U odnosu na prethodnu 2012. godinu, prihodi Centra za registre u 2013. godini manji su za 13%. Rezultat je to ukidanja kvartalnog statističkog istraživanja poduzetnika koje Državni zavod za statistiku ne provodi od 1.1.2013. godine te smanjenja naknade za prikupljanje i obradu financijskih izvještaja proračuna i proračunskih korisnika i neprofitnih organizacija koje Fina obavlja prema Ugovoru sa Ministarstvom financija. S navedene je osnove u 2013. godini u odnosu na 2012. godinu, prihod od obavljanja poslova prema Programu statističkih istraživanja (DZS i MF) umanjen za 30%.

U 2013. godini manje je obveznika podnijelo dokumentaciju u svrhu javne objave, ukupno 97.254 u odnosu na 2012. godinu kada je dokumentaciju za javnu objavu podnijelo 98.530

poduzetnika/obveznika javne objave. Osim toga, nastavljen je pozitivan trend dostave dokumentacije u Registar u svrhu javne objave elektroničkim putem tj. internetskim servisom, a za taj je način propisana gotovo dvostruko manja naknada od one koju obveznici plaćaju za uslugu javne objave dokumentacije predane na jedan od klasičnih načina. Sve navedeno utjecalo je na značajan pad prihoda od 7% u odnosu na prethodnu godinu, a što će se u predstojećem razdoblju nastojati nadoknaditi razvojem novih proizvoda i usluga te unapređenjem postojećih.

- Udio prihoda po segmentima kupaca Sektora usluga za financijsku industriju i korporativne klijente



### 8.2.2. Sektor usluga za javni sektor

Poslovni odnos države kao vlasnika poslovnih procesa i SUJS-a temelji se na ugovornom odnosu između Ministarstva financija, Ministarstva uprave, Ministarstva pravosuđa, Vlade RH i Središnjeg registra osiguranika, a svoje usluge u sklopu spomenutih poslovnih procesa pruža i slijedećim korisnicima: ministarstvima/agencijama, drugim proračunskim korisnicima, građanima, poduzetnicima, pravnim osobama, sudovima, bankama, javnim bilježnicima i odvjetničkim društvima. Poslovi koji se obavljaju temeljem javnih ovlasti su poslovi vođenja Upisnika sudskih i javnobilježničkih osiguranja tražbina vjerovnika na pokretnim stvarima i pravima, poslovi prisilne provedbe ovrhe na novčanim sredstvima i poslovi vođenja postupaka predstečajnih nagodbi.

U okviru pružanja usluga za sve navedene poslovne sustave Sektor osigurava tehnološka znanja za operativni razvoj poslovnih procesa, informatička znanja za razvoj aplikativnih rješenja, telekomunikacijsko-informatičku infrastrukturu te ljudske i druge resurse za operativno obavljanje ugovorenih poslova u Fininoj poslovnoj mreži.

Ujedno se kontinuirano provodi unaprjeđenje poslovnih sustava, prilagodba sustava promjenama zakonske regulative te nadzor i kontrola ispravnosti rada sustava i operativnog obavljanja poslova. Posebna pozornost pri obavljanju poslova za državu posvećuje se sigurnosti sustava i zaštiti podataka s naglaskom na zaštitu tajnosti osobnih podataka te zaštiti informacijskog sustava od vanjskog i unutarnjeg neovlaštenog pristupa.

Tijekom 2013. godine operativno se radilo na provedbi Zakona o financijskom poslovanju i predstečajnoj nagodbi temeljem kojeg je zaključno sa 31.12.2013. godine zaprimljeno ukupno 5.824 predmeta u kojima je iskazano cca 53 milijarde kuna prijavljenih obveza te je obuhvaćeno oko 45.000 radnika u tvrtkama koje su ušle u proces predstečajnih nagodbi. Najveći broj prijava, preko 59% svih prijava, zaprimljen je u RC Zagreb. Od navedenog broja predmeta, u redovnom postupku predstečajne nagodbe zaprimljena je 1.501 prijava, a za skraćeni postupak 4.323 prijava. Krajem 2013. godine riješeno je oko 83% svih zaprimljenih predmeta, dok ih je 17% još u radu. Od navedenog broja predmeta njih 594 završeno je sklapanjem nagodbe pred nadležnim trgovačkim sudom dok je za 2.815 predmeta podnesen prijedlog za pokretanje stečajnog postupka. Zbog smanjenog priljeva novih predmeta i uspješnog rješavanja postojećih smanjen je broj nagodbenih vijeća tako da ih je krajem 2013. g. ostalo aktivno njih 20. Ukupno su bila angažirana i 128 povjerenika za potrebe predstečajnih nagodbi u 784 predmeta i iskazan je prosječni trošak po povjereniku u iznosu od 4.500 kuna. Za potrebe sustava predstečajnih nagodbi uspostavljen je i web servis koji je omogućio Ministarstvu pravosuđa upisivanje činjenice o pokretanju postupka predstečajne nagodbe u sudski registar. Za potrebe vanjskih korisnika sustava predstečajnih nagodbi kreirana je i datoteka s dnevno ažurnim podacima koja se, uz pretplatu, može preuzeti sa Finine web stranica, čime je olakšano praćenje sustava predstečajnih nagodbi velikim vjerovnicima.

Vođenje postupaka predstečajnih nagodbi Fini je donijelo nove prihode u iznosu od oko 13,5 milijuna kuna s tim da je od tog iznosa naplaćeno 6,5 milijuna kuna (48%).

S Ministarstvom pravosuđa potpisan je novi ugovor o pružanju usluge udomljavanja servisa ministarstva (e-spis, CTS i Supranova). Ovim ugovorom objedinjena su prethodna dva samostalna ugovora i po prvi puta ugovoreno je udomljavanje sustava Supranova. Na zahtjev ministarstva snižena je razina kvalitete pružanja usluge, ali i cijena iste, koja se morala uskladiti sa proračunskim mogućnostima ministarstva. Ovime je smanjen plan prihoda na ime pružanja ove usluge sa 7,7 milijuna kuna na 2,8 milijuna kuna godišnje.

Od 15. listopada 2012. godine Fina zaprima i postupa po novim vrstama osnova za plaćanje (presuda, sudska nagodba, odluka upravnog tijela, nagodbe sklopljene pred upravnim tijelima, obračun poslodavca o neisplati dospjelog iznosa plaće), koje su tijekom cijele 2013. godine utjecale na povećanje opsega zaprimljenih osnova za plaćanje, a time i na povećanje prihoda koji se odnose na provjeru formalno pravne podobnosti osnova za plaćanje, broj izračuna kamate te broja elektroničkih poruka poslanih bankama radi izvršenja navedenih osnova. Također, povećanju prihoda pridonio je i Zakon o izmjenama i dopunama Prekršajnog zakona, kojim je uređeno da se od lipnja 2013. godine i prekršajni nalog smatra osnovom za plaćanje sukladno Zakonu o provedbi ovrhe na novčanim sredstvima. Od 1. siječnja 2013. do 31.12.2013. godine Fina je zaprimila i obradila 23.193 zahtjeva za izravnu naplatu koji se odnose na domaće ovršne sudske odluke i nagodbe, 331 zahtjev za izravnu naplatu koji se odnosi na domaće ovršne upravne odluke/nagodbe te 7.223 zahtjeva za izravnu naplatu temeljem obračuna poslodavca o neisplaćenom dospjelim iznosu plaće i otpremnine koji su bili pravno podobni za izvršenje.

Također je zaprimljeno i obrađeno 203.548 prekršajnih naloga, 1.080.767 osnova za plaćanje na teret građana i poslovnih subjekata i sveukupno naplaćeno cca 23,3 milijarde kuna obveza. Krajem lipnja 2013. godine proširili smo portfelj usluga elektroničkog poslovanja novim internetskim servisom eBlokade kojim je ovršenici i ovrhovoditeljima omogućen uvid u informacije iz Očevidnika redosljeda osnova za plaćanje na jednostavan i efikasan način. Krajem 2013. g. navedeni servis koristilo je 970 poduzetnika u svojstvu ovršenika i/ili ovrhovoditelja.

U segmentu poslova za Središnji registar osiguranika (REGOS) obrađeno je 3,4 milijuna R-S/R-Sm obrazaca. U sustavu se vodi 1,7 milijuna osobnih računa osiguranika, za koje se povezano i obradilo preko 2,0 milijuna stavaka s izvatka računa za uplatu doprinosa II. stupa i kreiralo 78,8 milijuna stavaka prometa po osobnim računima. Za održavanje ažurnosti matičnih podataka razmijenilo se s povezanim institucijama preko 14,3 milijuna podataka, dok se povezanim institucijama dostavilo preko 112,7 milijuna podataka.

U okviru uspostave Sustava centraliziranog obračuna plaća (COP) tijekom 2013. godine odrađeni su svi poslovi nužni za uvođenje institucija u sustav, a s krajem godine njih 473 bilo je spremno za obračun i obračunalo plaće iz COP-a.

U listopadu 2013. godine sklopljen je Ugovor o pružanju usluga centraliziranog obračuna plaća i upravljanja ljudskim resursima u javnom sektoru, klasa 011-01/12-01/132, ur. broj 513-03-01-13-10 temeljem kojeg bi Fina trebala ostvariti godišnji prihod od 11,5 mil. kuna.

U segmentu podrške sustavu evidentiranja i rasporeda javnih prihoda kreirano je oko 11,5 milijuna slogova za raspored sredstava zajedničkih prihoda proračuna i drugih javnih prihoda na temelju kojih je izvršen prijenos više od 25 mlrd. kuna. Izvršeno je oko 35 milijuna knjiženja u sustavu državne riznice, riješeno je preko 9.000 reklamacija korisnika, u sustavu platnog prometa provedeno je oko 2,7 milijuna naloga za povrat poreza i drugih javnih prihoda o kojima Porezna uprava vodi analitičku evidenciju te naloga za isplatu plaća i tekućih izdataka za 1.739 proračunska korisnika. Ukupno je kreirano i dostavljeno preko 58.000 različitih izvještaja o prihodima proračuna i preko 740.000 izvadaka korisnicima rasporeda za račune zajedničkih prihoda proračuna. U Registru proračunskih i izvanproračunskih korisnika državnog proračuna JLP(R)S upisano je 4.488 proračunskih i izvanproračunskih korisnika. U postupku provođenja prijeba potraživanja po osnovi prava na povrat isplaćene naknade plaće, prava na naknadu plaće i prava po osnovi ugovornog odnosa s Hrvatskim zavodom za zdravstveno osiguranje s obvezom po osnovi duga za doprinose između institucija definiranih pravilnikom dostavljen je podatak o potraživanju odnosno dugu doprinosa za 110.000 korisnika, a prijebom tražbine je napravljen za 26.929 korisnika te je ispostavljeno više od 45.000 naloga preknjiženja.

Kontinuirano je pružana podrška projektu integracije informacijskih sustava područnih riznica sa sustavom državne riznice koji provodi Ministarstvo financija (FMIS). U dijelu informatičko-tehničke podrške sustavu riznice kontinuirano su se izvršavale aktivnosti nadzora te aktivnosti preventivnog, korektivnog i adaptivnog održavanja informacijskog sustava državne riznice. Osim toga, u okviru Centra za podršku sustavu riznice, za potrebe i na infrastrukturi Ministarstva pravosuđa uspostavljen je Registar neplaćenih kazni (u daljnjem tekstu: Registar). Registar je evidencija osuđenih osoba kojima je pravomoćno izrečena odluka o prekršaju i propisana sankcija odnosno novčana kazna, a koji tu kaznu nisu platili u propisanom roku. Sastavni dio Registra je Prekršajna evidencija u koju unose odluke o prekršaju tijela koja ih generiraju te

imaju uvid u podatke iz Registra. Također se osiguravaju podaci iz Registra za institucije koje uskraćuju pružanje usluge sukladno zakonu.

U segmentu pružanja usluga kartičnog i elektroničkog poslovanja uveden je novi sustava nadzora potrošnje plinskog ulja za gospodarske i javne namjene u plovidbi kao logično proširenje postojećeg sustava za nadzor potrošnje plinskog ulja za namjene u poljoprivredi, ribolovu i akvakulturi. Broj korisnika sustava nadzora potrošnje plinskog ulja za namjene u poljoprivredi, ribolovu i akvakulturi neznatno je povećan u odnosu na 2012. godinu, sa 116.197 korisnika na 116.260 korisnika dok je u sustav za nadzor potrošnje plinskog ulja za gospodarske i javne namjene u plovidbi ukupno uključeno 1.004 korisnika.

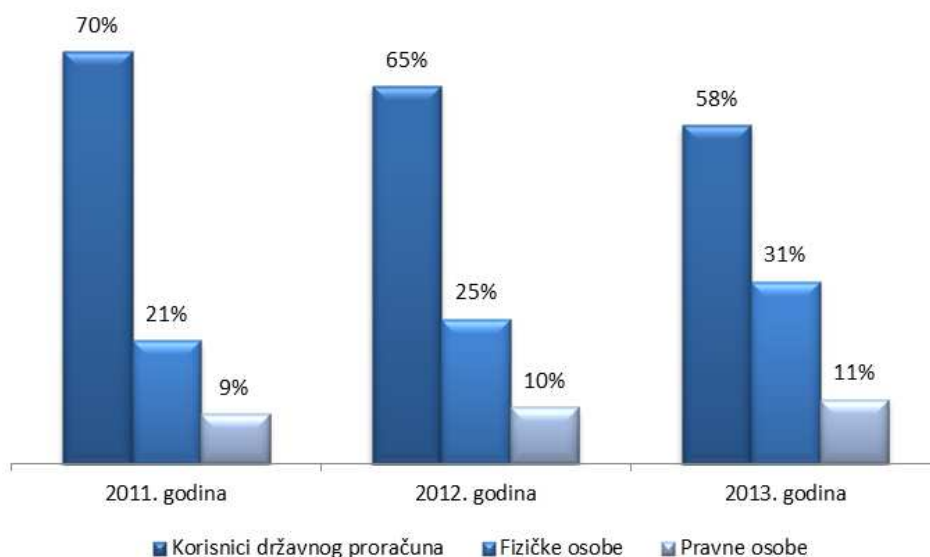
Broj transakcija ima rast za 12% u odnosu na 2012. godinu. Plinsko ulje za namjene u poljoprivredi, ribolovu i akvakulturi moglo se kupiti na 280 prodajnih mjesta, a plinsko ulje za namjene u plovidbi na 48 prodajnih mjesta ukupno instaliranih 332 EFT POS uređaja. Sustav za naplatu javnih davanja, mandatnih i novčanih kazni te upravnih pristojbi putem platnih kartica proširen je mogućnošću prihvata Diners, Discover i JCB vrsta kartica.

U segmentu poslova Službe upisa (vođenje Upisnika sudskih i javnobilježničkih osiguranja tražbina vjerovnika na pokretnim stvarima i pravima) obrađeno je 23.784 prijedloga za upis. Od toga 8.623 prijedloga za glavni upis i 15.161 ostalih upisa (brisanja, zabilježbe, promjene podataka i prigovori na zaključak). Trend većeg broja brisanja u odnosu na nove upise je smanjen. U 2013. godini realizirano je proširenje web servisa za razmjenu podataka s Poreznom upravom na način da se u razmjenu uključilo Ministarstvo socijalne politike i mladih. Unosom OIB-a pravnih i fizičkih osoba Ministarstvo socijalne politike i mladih može dobiti podatke o založenim pokretninama i pravima u vlasništvu tih osoba.

Godina 2013. nije donijela zakonske izmjene koje bi važnije utjecale na rad HITRO.HR-a, ali zbog konstantnog rada na unaprjeđenju kvalitete i u ovoj godini bilježi se rast broja pruženih usluga. Suradnja sa Državnim zavodom za statistiku se konstantno proširuje pa je u 2013. godini potpisan Ugovor kojim će djelatnici HITRO.HR-a moći izlistavati Obavijest o razvrstavanju i za podružnice, a ne samo za glavni poslovni subjekt kao što je bila praksa do sada. Dugogodišnja suradnja sa Hrvatskim zavodom za mirovinsko osiguranje (dalje: HZMO) prekinuta je 31.12.2013. na njihov zahtjev radi prelaska na vlastito rješenje. Analizom navedenog rješenja Finin Sektor informatike utvrdio je znatno manju kvalitetu usluge u odnosu na dosadašnju koju im je pružala Fina.

Centar za HITRO.HR je u suradnji sa Ministarstvom gospodarstva i Hrvatskom gospodarskom komorom dao svoj doprinos u osnivanju Jedinstvene kontaktne Točke – Point of Single Contact, portala koji sadržava različite poslovne informacije za fizičke i pravne osobe. Preko portala Jedinstvene kontaktne točke može se direktno pristupiti portalu HITRO.HR. To omogućuje pružanje informacija velikom broju korisnika, građana i poslovnih subjekata, čime se stvara mogućnost povećanja i broja klijenata HITRO.HR-a. Krajem 2013. godine izrađeno je godišnje izvješće Europe Commerce Register Forum i Doing Business Svjetske Banke gdje je HITRO.HR glavni izvor informacija o pokretanju poslovanja u Republici Hrvatskoj.

➤ Udio prihoda po segmentima kupaca Sektora usluga za javni sektor



### 8.2.3. Informatičko – komunikacijske usluge

Informatičko - komunikacijskim uslugama u Fini koordinira Sektor informatike. Informatičke tehnologije u sustavu Fine pružaju podršku svim poslovnim sustavima i sektorima u Fini. Informatičke tehnologije su servisna podrška okrenuta isporukama IT servisa primarno poslovnim sektorima Fine, a s ciljem da se Fina svojim znanjem i iskustvom nametne kao glavni partner realnog i javnog sektora.

Poslovni i infrastrukturni servisi te razvojni alati koji se koriste u njihovom razvoju i održavanju su odabrani, implementirani i korišteni na način da se osigura veća iskoristivost sustava, pruži kvaliteta servisa primjerena zahtjevima krajnjih korisnika te podrži agilan pristup razvoju novih proizvoda. Sustavi su građeni od komponenti servisa koji se višekratno upotrebljavaju od strane različitih korisnika. Višestruka upotreba komponenti smanjuje troškove naknadnog razvoja aplikacija, ali i samih servisa.

Također, sve više se primjenjuju otvoreni standardi kao preferirana rješenja za lakšu i ekonomičniju integraciju sustava.

Tijekom 2013. godine revidirane su i dorađene mogućnosti postojećih razvojnih alata i okruženja s ciljem izrade poslovnih rješenja na SOA principima čime se ubrzava razvoj, povećava agilnost te ekonomičnije koriste sve vrste angažiranih resursa.

Povećanje ekonomičnosti i učinkovitosti IT procesa rada provodilo se kroz započeti proces međusobne integracije čime se osigurava dosljednost te povećava efikasnost i kvaliteta rada IT usluga Fine.

U dijelu računalno komunikacijskih mreža tijekom 2013. godine provedena su značajna tehnološka poboljšanja na glavnom modulu podatkovnog centra HITRONet-a, što je za cilj bilo unapređenje sigurnosti računalno-informacijskih sustava i poboljšanje performansi istih kada je riječ o međusobnoj komunikaciji njihovih komponenata. Tako je predmetnom aktivnošću podatkovni centar prilagođen za podržavanje svih bitnih servisa (kao što je centralizirani obračun plaća) prema najboljoj praksi.

Uspješno je provedena prioritetna aktivnost unaprjeđenja središnjeg fizičkog i logičkog čvora mrežne okosnice Fine i HITRONet-a, čime su unaprjeđeni servisi mrežne okosnice. Na središnjoj lokaciji je izvršena kompletna logička rekonstrukcija mrežnog čvorišta koje je na taj način unaprijeđeno, nanovo redundantno izgrađeno i smješteno u adekvatne systemske prostore.

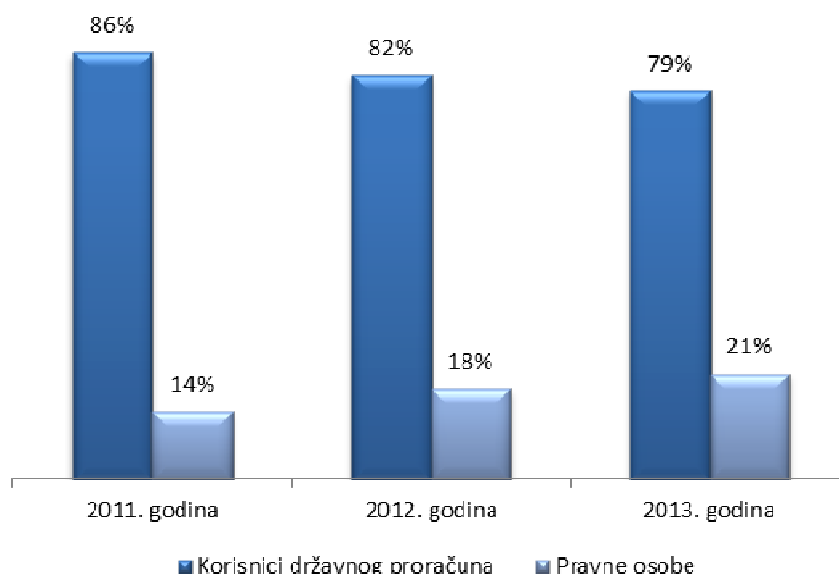
Godinu 2013. je obilježilo intenzivnije korištenje Internet servisa putem HITRONet mreže od strane javnopravnih tijela Republike Hrvatske. Velika raspoloživost, pouzdanost i kapacitet usluge postavili su temelje za kvalitetno pružanje istog, a sukladno tome je povećan broj HITRONet korisnika te brzina pristupa Internetu i javnim servisima na korisničkim lokacijama povezanim na HITRONet mrežu. Također su tržišno prilagođene i ažurirane cijene HITRONet usluga čime se Fina u potpunosti prilagodila svojim korisnicima i postavila temelje za ostvarenje konkurentne prednosti na tržištu.

Ostvarena je uspješna suradnja s onim javnopravnim tijelima koja su prepoznala specifičnost HITRONet usluga i svrsishodnost praćenja statusa usluga kroz proaktivni nadzorni sustav, utjecaj primjene HITRONet usluga na povećanje efikasnosti rada vlastitih tijela i smanjenje troškova, učinkovitost Fine u upravljanju državnom mrežom tj. sastavnim tehnologijama i infrastrukturom te pružanju korisničke podrške.

Ulazak Hrvatske u Europsku uniju generirao je porast zahtjeva za povezivanjem javnopravnih tijela prema aplikacijama i servisima europskih institucija, odnosno sTESTA mreži (eng. *Secure Trans European Services for Telematics between Administrations*). Pristup istim ostvaruje se putem HITRONet mreže što je, u koordinaciji s korisnicima i Ministarstvom uprave Republike Hrvatske, uspješno realizirano.

Novi pozivni centar je spreman prihvatiti dodatnu količinu poziva usmjerenih na rješavanje problema i pružanje informacija oko proizvoda Fine i Hitronet-a. Pozivni centar je moderniziran, primarno u području olakšavanja obrade poziva po najboljim praksama suvremenih pozivnih centara, a sekundarno u području proširenja njegovih kapaciteta i jednostavnosti njegovog nadograđivanja u skladu sa poslovnim zahtjevima na sam sustav.

➤ Udio prihoda po segmentima korisnika Informatičko - komunikacijskih usluga



### 8.3. Pregled poslovanja podružnica

Sektor poslovne mreže koordinira radom poslovne mreže, a sastoji od 4 regionalna centra, 22 podružnice s pripadajućim lokacijama 143 poslovnice, 21 ispostava i 11 izdvojenih šaltera što predstavlja referencu nacionalne pokrivenosti.

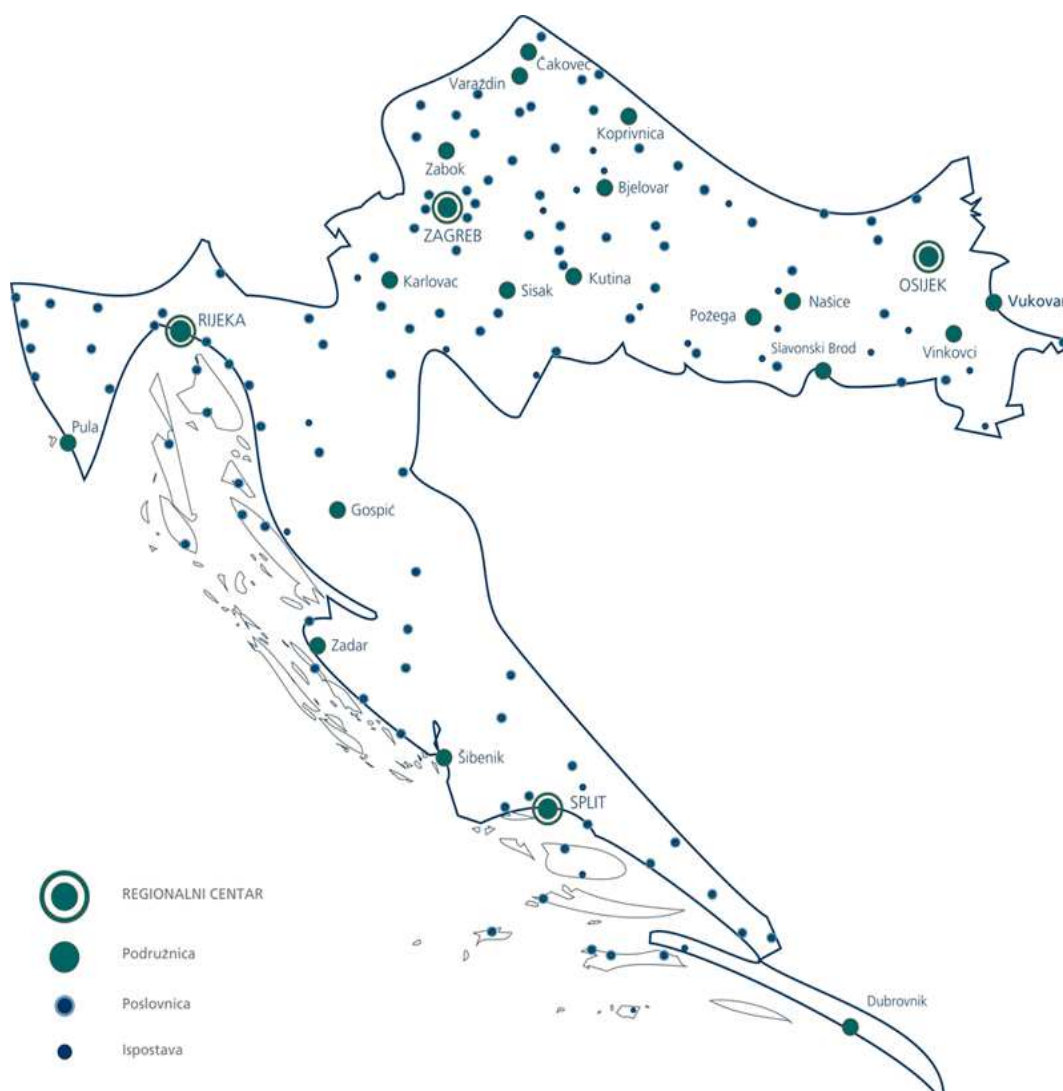
Pored navedenih organizacijskih dijelova u Sektoru poslovne mreže se nalazi i Služba za organizaciju i upravljanje poslovnim procesima u poslovnoj mreži, Odjel za unapređenje pružanja usluge korisnicima i Odjel za odnose s korisnicima (Call centar). Kroz navedene organizacijske strukture omogućuju se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

Proizvodi i usluge Financijske agencije definirani su kroz poslovne sektore Financijske agencije, a ispunjenje i izvršenje operativnih aktivnosti potrebnih za njihovu realizaciju odvija se kroz poslovnu mrežu, Službu za organizaciju i upravljanje poslovnim procesima u poslovnoj mreži, regionalne centre i njihove sastavne dijelove te podružnice.

Centri proizvoda su u glavnini zaduženi za poslovne odnose (s bankama, državom, klijentima), propisivanje tehnologije rada (Uputa, procedura i sl.), koordinaciju, organizaciju i nadzor primjene tehnologije i uputa vezanih za proizvod/uslugu dok se izravni kontakt s klijentom i obrada odvijaju u poslovnim jedinicama Sektora poslovne mreže, a sukladno propisanim Uputama i procedurama Centara proizvoda.

U poslovnoj mreži Fine ostvaruju se prihodi sukladno zahtjevima i uputama poslovnih sektora i centara proizvoda.

➤ Shematski prikaz organizacijske strukture poslovne mreže Fine



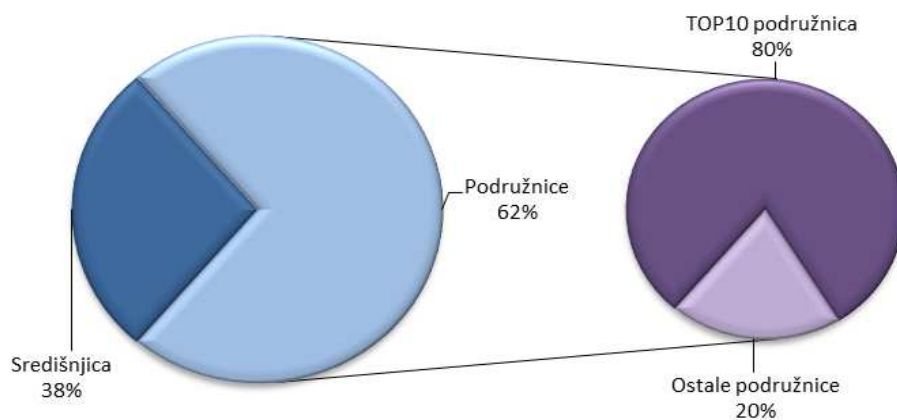
➤ Rang ostvarenih prihoda podružnica u poslovnoj mreži Fine

mil. kn

| Rang              | Podružnica            | 2012.   | 2013.   | 2013./ 2012. |
|-------------------|-----------------------|---------|---------|--------------|
| 1.                | Podružnica Zagreb     | 136.549 | 148.855 | 9%           |
| 2.                | Podružnica Split      | 56.405  | 60.490  | 7%           |
| 3.                | Podružnica Rijeka     | 56.212  | 59.248  | 5%           |
| 4.                | Podružnica Pula       | 28.837  | 29.903  | 4%           |
| 5.                | Podružnica Osijek     | 24.459  | 27.695  | 13%          |
| 6.                | Podružnica Bjelovar   | 23.381  | 25.349  | 8%           |
| 7.                | Podružnica Varaždin   | 16.031  | 17.013  | 6%           |
| 8.                | Podružnica Zabok      | 13.784  | 15.207  | 10%          |
| 9.                | Podružnica Zadar      | 12.287  | 13.584  | 11%          |
| 10.               | Podružnica Dubrovnik  | 11.506  | 12.201  | 6%           |
| 11.               | Podružnica Šibenik    | 10.966  | 12.166  | 11%          |
| 12.               | Podružnica Karlovac   | 10.768  | 11.641  | 8%           |
| 13.               | Podružnica Kutina     | 10.977  | 11.359  | 3%           |
| 14.               | Podružnica Sl. Brod   | 10.006  | 10.807  | 8%           |
| 15.               | Podružnica Vinkovci   | 9.320   | 9.673   | 4%           |
| 16.               | Podružnica Čakovec    | 8.293   | 9.357   | 13%          |
| 17.               | Podružnica Našice     | 7.492   | 8.121   | 8%           |
| 18.               | Podružnica Sisak      | 7.011   | 7.837   | 12%          |
| 19.               | Podružnica Vukovar    | 6.481   | 7.010   | 8%           |
| 20.               | Podružnica Gospić     | 4.854   | 5.262   | 8%           |
| 21.               | Podružnica Koprivnica | 4.635   | 5.219   | 13%          |
| 22.               | Podružnica Požega     | 4.030   | 4.601   | 14%          |
| Ukupno podružnice |                       | 474.284 | 512.599 | 8%           |

Poslovna mreža ostvaruje 62% ukupnih prihoda Fine, a prvih 10 najboljih podružnica prema rang u prihodima čine 80% ukupnih prihoda poslovne mreže.

Struktura ukupnih prihoda Fine



Značajniji poslovni procesi poslovne mreže u 2013. godini određeni su provedbom poslova prisilne naplate osnova za plaćanje i provedbom aktivnosti pokretanja postupka predstečajne nagodbe.

Financijskoj agenciji se, sukladno Zakonu o provedbi ovrhe na novčanim sredstvima, dostavljaju na postupanje sve osnove za plaćanje. Predaja osnova za plaćanje omogućena je na 23 lokacije. Na 143 lokacije Fine, sukladno Pravilniku o načinu i postupku provedbe ovrhe na novčanim sredstvima u Financijskoj agenciji, građanima je omogućeno otvaranje posebnog računa za uplatu primanja, naknada i iznosa izuzetih od ovrhe.

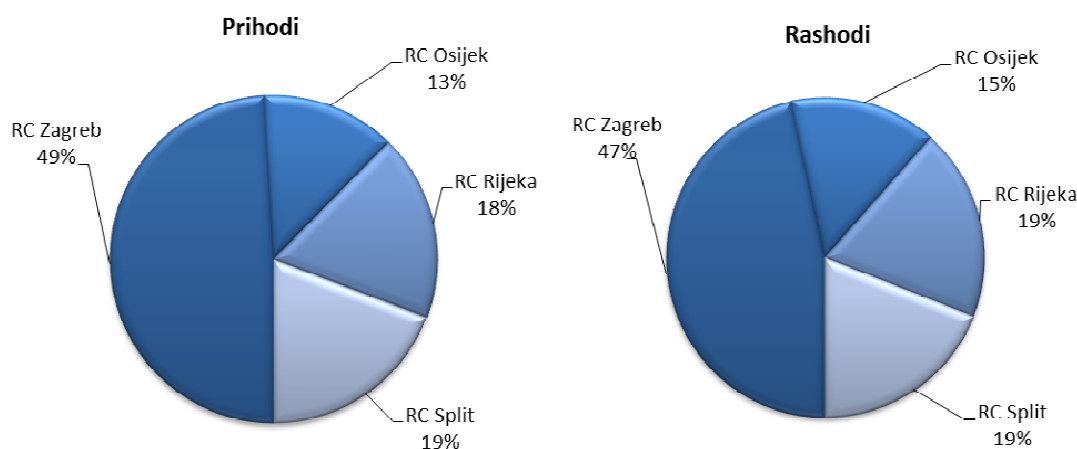
Na značajno povećanje broja osnova za plaćanje koje su zaprimljene i obrađene u Financijskoj agenciji tijekom 2013. godine, utjecalo je povećanje broja zahtjeva za izravnu naplatu, kojima se stupanjem na snagu novog Ovršnog zakona, omogućava izravna naplata novčanih tražbina putem Financijske agencije na temelju pravomoćnih sudskih i ovršnih odluka, odnosno presuda, rješenja ili odluke suda, a izravno se putem Fine mogu naplatiti i radnici kojima poslodavci ne isplaćuju plaće i to na temelju potvrde poslodavca o neisplati dospjele plaće, naknade za plaće ili otpremnine. Time je ubrzan postupak naplate osnova za plaćanje čime Fina postaje jedan od važnijih sudionika u smanjenju nelikvidnosti.

Tijekom 2013. godine u Fini, odnosno na lokacijama 4 regionalna centra, 22 podružnice i 143 poslovnice, obrađeno je ukupno 1.606.587 osnova za plaćanje.

Zakonom o financijskom poslovanju i predstečajnoj nagodbi propisana je obveza pokretanja postupka predstečajne nagodbe za dužnike koji su nelikvidni ili insolventni i stekli su uvjete za pokretanje postupka propisane Zakonom, a u cilju uspostavljanja likvidnosti i solventnosti dužnika.

Odlukom Ministra Financija imenovani su članovi i predsjednici Nagodbenih vijeća koji vode postupak predstečajnih nagodbi. Članovi i administratori u nagodbenim vijećima radnici su Fine. Stupanjem na snagu Zakona, nagodbena vijeća su započela sa zaprimanjem Prijedloga za pokretanje postupka predstečajne nagodbe dužnika, s provođenjem postupaka predstečajne nagodbe, održavanjem ročišta na kojima se utvrđuju tražbine vjerovnika, te ročišta na kojima vjerovnici glasuju za plan financijskog restrukturiranja, odnosno na kojima se utvrđuje usvajanje plana nakon kojeg slijedi zaključivanje nagodbe na nadležnom Trgovačkom sudu. U slučaju da se plan ne izglasa, nagodbeno vijeće obustavlja postupak i po službenoj dužnosti pokreće stečajni postupak.

➤ Udio RC-a u strukturi ukupnih prihoda i rashoda poslovne mreže



➤ Rang operativne dobiti po radniku poslovne mreže u posljednje dvije godine

| Podružnica    | Prosječan br. radnika temeljem sati rada |              | Prihodi            |                    | Rashodi            |                    | Operativna dobit po radniku |               |
|---------------|------------------------------------------|--------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|-----------------------------|---------------|
|               | 2012.                                    | 2013.        | 2012.              | 2013.              | 2012.              | 2013.              | 2012.                       | 2013.         |
| Zagreb        | 554                                      | 559          | 136.548.790        | 148.854.736        | 102.092.922        | 96.309.350         | 62.152                      | 94.064        |
| Šibenik       | 54                                       | 54           | 10.966.158         | 12.166.151         | 8.910.212          | 8.718.527          | 37.745                      | 64.265        |
| Zadar         | 53                                       | 54           | 12.286.701         | 13.583.832         | 10.599.312         | 10.266.744         | 31.786                      | 61.305        |
| Split         | 258                                      | 255          | 56.404.875         | 60.490.350         | 47.033.640         | 44.884.914         | 36.258                      | 61.269        |
| Bjelovar      | 113                                      | 114          | 23.381.497         | 25.349.185         | 20.211.530         | 19.330.871         | 28.030                      | 52.875        |
| Kutina        | 55                                       | 53           | 10.977.485         | 11.359.077         | 10.093.121         | 8.985.000          | 16.199                      | 44.431        |
| Pula          | 137                                      | 132          | 28.836.837         | 29.902.927         | 25.304.491         | 24.027.795         | 25.856                      | 44.420        |
| Rijeka        | 270                                      | 269          | 56.212.170         | 59.247.524         | 48.398.852         | 47.415.034         | 28.962                      | 43.912        |
| Varaždin      | 84                                       | 81           | 16.031.191         | 17.013.400         | 14.607.682         | 13.681.820         | 16.987                      | 41.086        |
| Našice        | 40                                       | 40           | 7.492.183          | 8.120.950          | 7.122.064          | 6.616.923          | 9.240                       | 37.601        |
| Čakovec       | 44                                       | 45           | 8.292.553          | 9.356.980          | 7.733.626          | 7.799.874          | 12.575                      | 34.770        |
| Osijek        | 158                                      | 155          | 24.458.853         | 27.694.999         | 23.047.232         | 22.921.545         | 8.922                       | 30.860        |
| Zabok         | 77                                       | 76           | 13.784.199         | 15.207.182         | 13.215.620         | 12.892.823         | 7.428                       | 30.449        |
| Vinkovci      | 61                                       | 57           | 9.319.552          | 9.673.357          | 8.618.977          | 7.944.119          | 11.576                      | 30.240        |
| Vukovar       | 36                                       | 34           | 6.480.881          | 7.010.272          | 6.219.809          | 6.037.968          | 7.266                       | 28.330        |
| Dubrovnik     | 56                                       | 56           | 11.506.015         | 12.201.361         | 11.481.139         | 10.755.084         | 447                         | 25.633        |
| Koprivnica    | 28                                       | 29           | 4.634.536          | 5.218.650          | 4.506.080          | 4.534.100          | 4.522                       | 23.737        |
| Sisak         | 35                                       | 36           | 7.011.289          | 7.837.292          | 7.252.873          | 7.139.462          | -6.856                      | 19.491        |
| Požega        | 24                                       | 24           | 4.029.891          | 4.601.316          | 4.125.542          | 4.274.936          | -3.985                      | 13.601        |
| Gospić        | 28                                       | 27           | 4.854.081          | 5.262.050          | 5.067.234          | 5.150.635          | -7.529                      | 4.091         |
| Sl. Brod      | 56                                       | 56           | 10.005.803         | 10.807.326         | 11.655.734         | 10.999.680         | -29.337                     | -3.425        |
| Karlovac      | 74                                       | 69           | 10.768.032         | 11.640.574         | 13.531.890         | 12.332.550         | -37.226                     | -9.993        |
| <b>Ukupno</b> | <b>2.296</b>                             | <b>2.276</b> | <b>474.283.574</b> | <b>512.599.490</b> | <b>410.829.582</b> | <b>393.019.754</b> | <b>27.636</b>               | <b>52.544</b> |

Promatrajući kretanje operativne dobiti poslovne mreže, najveću operativnu dobit po radniku u 2013. godini ostvarila je podružnica Zagreb, a slijede ju podružnice Šibenik, Zadar i Split. Podružnice Karlovac i Slavonski Brod ostvaruju negativan rezultat.

➤ Rang ostvarenih naloga poslovne mreže u posljednje dvije godine

| Podružnica               | Rang po naložima |          | Broj naloga 2012.<br>(u 000) |               |               | Broj naloga 2013.<br>(u 000) |               |               |
|--------------------------|------------------|----------|------------------------------|---------------|---------------|------------------------------|---------------|---------------|
|                          | 2012.            | 2013.    | GPP                          | BPP           | UKUPNO        | GPP                          | BPP           | UKUPNO        |
| <b>RC Zagreb</b>         | <b>1</b>         | <b>1</b> | <b>14.403</b>                | <b>8.650</b>  | <b>23.052</b> | <b>13.122</b>                | <b>8.519</b>  | <b>21.640</b> |
| Zagreb                   | 1                | 1        | 6.538                        | 6.440         | 12.977        | 5.751                        | 6.389         | 12.140        |
| Bjelovar                 | 4                | 5        | 1.796                        | 532           | 2.329         | 1.701                        | 517           | 2.218         |
| Varaždin                 | 8                | 8        | 1.141                        | 416           | 1.557         | 1.049                        | 406           | 1.455         |
| Zabok                    | 7                | 7        | 1.279                        | 287           | 1.565         | 1.194                        | 264           | 1.458         |
| Sisak                    | 15               | 16       | 724                          | 154           | 878           | 664                          | 165           | 829           |
| Kutina                   | 9                | 9        | 1.018                        | 299           | 1.317         | 963                          | 297           | 1.260         |
| Karlovac                 | 10               | 10       | 813                          | 358           | 1.171         | 746                          | 321           | 1.067         |
| Čakovec                  | 18               | 18       | 695                          | 67            | 762           | 678                          | 74            | 752           |
| Koprivnica               | 21               | 21       | 399                          | 96            | 496           | 376                          | 86            | 462           |
| <b>RC Osijek</b>         | <b>4</b>         | <b>4</b> | <b>4.174</b>                 | <b>1.595</b>  | <b>5.768</b>  | <b>3.999</b>                 | <b>1.532</b>  | <b>5.531</b>  |
| Osijek                   | 6                | 6        | 1.517                        | 524           | 2.041         | 1.465                        | 493           | 1.958         |
| Vukovar                  | 19               | 19       | 492                          | 195           | 687           | 462                          | 190           | 652           |
| Vinkovci                 | 13               | 13       | 697                          | 291           | 989           | 648                          | 280           | 928           |
| Sl. Brod                 | 17               | 17       | 520                          | 331           | 850           | 496                          | 307           | 803           |
| Požega                   | 22               | 22       | 240                          | 93            | 333           | 235                          | 90            | 324           |
| Našice                   | 16               | 15       | 708                          | 160           | 868           | 694                          | 173           | 866           |
| <b>RC Rijeka</b>         | <b>2</b>         | <b>2</b> | <b>5.090</b>                 | <b>2.550</b>  | <b>7.640</b>  | <b>4.954</b>                 | <b>2.443</b>  | <b>7.397</b>  |
| Rijeka                   | 2                | 2        | 3.172                        | 1.686         | 4.858         | 3.036                        | 1.632         | 4.668         |
| Pula                     | 5                | 4        | 1.585                        | 693           | 2.278         | 1.607                        | 635           | 2.243         |
| Gospić                   | 20               | 20       | 333                          | 171           | 504           | 310                          | 176           | 486           |
| <b>RC Split</b>          | <b>3</b>         | <b>3</b> | <b>4.912</b>                 | <b>2.575</b>  | <b>7.487</b>  | <b>4.696</b>                 | <b>2.580</b>  | <b>7.276</b>  |
| Split                    | 3                | 3        | 2.871                        | 1.679         | 4.550         | 2.688                        | 1.699         | 4.387         |
| Zadar                    | 14               | 14       | 627                          | 276           | 903           | 631                          | 272           | 903           |
| Šibenik                  | 11               | 11       | 820                          | 222           | 1.043         | 825                          | 222           | 1.047         |
| Dubrovnik                | 12               | 12       | 593                          | 399           | 992           | 552                          | 386           | 939           |
| <b>Ukupno podružnice</b> |                  |          | <b>28.579</b>                | <b>15.370</b> | <b>43.948</b> | <b>26.770</b>                | <b>15.074</b> | <b>41.844</b> |

Promatrajući poslovnu mrežu po rangu ostvarenih naloga u 2013. godini, vidljivo je da najbolji rezultat ostvaruju podružnice Zagreb, Rijeka, Split, Pula, Bjelovar i Osijek.

## 9. Temeljna financijska izvješća Fine

### 9.1. Bilanca

| AKTIVA                                                                          | 31.12.2012.          | 31.12.2013.          |
|---------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----------------------|
| <b>A) POTRAŽIVANJA ZA UPISANI A NEUPLAĆENI KAPITAL</b>                          |                      |                      |
| <b>B) DUGOTRAJNA IMOVINA</b>                                                    | <b>935.124.718</b>   | <b>934.584.410</b>   |
| I. NEMATERIJALNA IMOVINA                                                        | 41.591.737           | 39.399.073           |
| 1. Izdaci za razvoj                                                             |                      |                      |
| 2. Koncesije, patenti, licencije, robne i uslužne marke, softver i ostala prava | 28.704.638           | 29.335.657           |
| 3. Goodwill                                                                     |                      |                      |
| 4. Predumovi za nabavu nematerijalne imovine                                    |                      |                      |
| 5. Nematerijalna imovina u pripremi                                             | 12.183.538           | 9.895.952            |
| 6. Ostala nematerijalna imovina                                                 | 703.561              | 167.464              |
| II. MATERIJALNA IMOVINA                                                         | 756.225.557          | 759.148.141          |
| 1. Zemljište                                                                    | 6.249.346            | 6.549.134            |
| 2. Građevinski objekti                                                          | 548.054.534          | 521.998.529          |
| 3. Postrojenja i oprema                                                         | 49.606.763           | 53.511.022           |
| 4. Alati, pogonski inventar i transportna imovina                               | 10.617.254           | 7.245.858            |
| 5. Biološka imovina                                                             |                      |                      |
| 6. Predumovi za materijalnu imovinu                                             |                      |                      |
| 7. Materijalna imovina u pripremi                                               | 8.537.763            | 36.121.188           |
| 8. Ostala materijalna imovina                                                   | 962.080              | 806.652              |
| 9. Ulaganje u nekretnine                                                        | 132.197.817          | 132.915.760          |
| III. DUGOTRAJNA FINANCIJSKA IMOVINA                                             | 95.459.021           | 98.861.097           |
| 1. Udjeli (dionice) kod povezanih poduzetnika                                   | 42.947.200           | 42.947.200           |
| 2. Dani zajmovi povezanim poduzetnicima                                         |                      |                      |
| 3. Sudjelujući interesi (udjeli)                                                |                      |                      |
| 4. Zajmovi dani poduzetnicima u kojima postoje sudjelujući interesi             |                      |                      |
| 5. Ulaganja u vrijednosne papire                                                | 21.955.618           | 25.183.285           |
| 6. Dani zajmovi, depoziti i sl.                                                 |                      |                      |
| 7. Ostala dugotrajna financijska imovina                                        | 30.556.203           | 30.730.613           |
| 8. Ulaganja koja se obračunavaju metodom udjela                                 |                      |                      |
| IV. POTRAŽIVANJA                                                                | 41.848.403           | 37.176.099           |
| 1. Potraživanja od povezanih poduzetnika                                        |                      |                      |
| 2. Potraživanja po osnovi prodaje na kredit                                     |                      |                      |
| 3. Ostala potraživanja                                                          | 41.848.403           | 37.176.099           |
| V. ODGOĐENA POREZNA IMOVINA                                                     |                      |                      |
| <b>C) KRATKOTRAJNA IMOVINA</b>                                                  | <b>803.596.727</b>   | <b>912.722.260</b>   |
| I. ZALIHE                                                                       | 4.629.977            | 5.267.904            |
| 1. Sirovine i materijal                                                         | 1.930.094            | 2.884.489            |
| 2. Proizvodnja u tijeku                                                         |                      |                      |
| 3. Nedovršeni proizvodi i poluproizvodi                                         |                      |                      |
| 4. Gotovi proizvodi                                                             | 2.699.883            | 2.383.415            |
| 5. Trgovačka roba                                                               |                      |                      |
| 6. Predumovi za zalihe                                                          |                      |                      |
| 7. Ostala imovina namijenjena prodaji                                           |                      |                      |
| II. POTRAŽIVANJA                                                                | 373.374.096          | 392.688.828          |
| 1. Potraživanja od povezanih poduzetnika                                        | 5.372.113            | 558.026              |
| 2. Potraživanja od kupaca                                                       | 361.717.156          | 378.204.840          |
| 3. Potraživanja od sudjelujućih poduzetnika                                     |                      |                      |
| 4. Potraživanja od zaposlenika i članova poduzetnika                            | 2.822.611            | 2.046.478            |
| 5. Potraživanja od države i drugih institucija                                  | 1.295.567            | 2.984.393            |
| 6. Ostala potraživanja                                                          | 2.166.649            | 8.895.092            |
| III. KRATKOTRAJNA FINANCIJSKA IMOVINA                                           | 398.386.498          | 480.343.475          |
| 1. Udjeli (dionice) kod povezanih poduzetnika                                   |                      |                      |
| 2. Dani zajmovi povezanim poduzetnicima                                         |                      |                      |
| 3. Sudjelujući interesi (udjeli)                                                |                      |                      |
| 4. Zajmovi dani poduzetnicima u kojima postoje sudjelujući interesi             |                      |                      |
| 5. Ulaganja u vrijednosne papire                                                | 4.930                | 9.988.744            |
| 6. Dani zajmovi, depoziti i slično                                              | 44.135.174           | 2.750.000            |
| 7. Ostala financijska imovina                                                   | 354.246.394          | 467.604.731          |
| IV. NOVAC U BANC I BLAGAJNI                                                     | 27.206.156           | 34.422.052           |
| <b>D) PLAĆENI TROŠKOVI BUDUĆEG RAZDOB. I OBRAČUNATI PRIHODI</b>                 | <b>9.376.178</b>     | <b>6.112.353</b>     |
| <b>E) UKUPNO AKTIVA</b>                                                         | <b>1.748.097.623</b> | <b>1.853.419.022</b> |
| <b>F) IZVANBILANČNI ZAPISI</b>                                                  | <b>232.631.332</b>   | <b>175.162.687</b>   |

| PASIVA                                                              | 31.12.2012.          | 31.12.2013.          |
|---------------------------------------------------------------------|----------------------|----------------------|
| <b>A) KAPITAL I REZERVE</b>                                         | <b>1.489.281.132</b> | <b>1.540.659.686</b> |
| I. TEMELJNI (UPISANI) KAPITAL                                       | 1.347.282.730        | 1.347.273.045        |
| II. KAPITALNE REZERVE                                               |                      |                      |
| III. REZERVE IZ DOBITI                                              | 96.114.717           | 109.919.021          |
| 1. Zakonske rezerve                                                 | 28.636.713           | 42.441.016           |
| 2. Rezerve za vlastite dionice                                      |                      |                      |
| 3. Vlastite dionice i udjeli (odbitna stavka)                       |                      |                      |
| 4. Statutarne rezerve                                               |                      |                      |
| 5. Ostale rezerve                                                   | 67.478.004           | 67.478.004           |
| IV. REVALORIZACIJSKE REZERVE                                        | -27.920.762          | -206.386             |
| V. ZADRŽANA DOBIT ILI PRENESENI GUBITAK                             | 4.782.934            | 25.489.388           |
| 1. Zadržana dobit                                                   | 4.782.934            | 25.489.388           |
| 2. Preneseni gubitak                                                |                      |                      |
| VI. DOBIT ILI GUBITAK POSLOVNE GODINE                               | 69.021.513           | 58.184.618           |
| 1. Dobit poslovne godine                                            | 69.021.513           | 58.184.618           |
| 2. Gubitak poslovne godine                                          |                      |                      |
| VII. MANJINSKI INTERES                                              |                      |                      |
| <b>B) REZERVIRANJA</b>                                              | <b>68.588.766</b>    | <b>100.680.995</b>   |
| 1. Rezerviranja za mirovine, otpremnine i slične obveze             |                      |                      |
| 2. Rezerviranja za porezne obveze                                   |                      |                      |
| 3. Druga rezerviranja                                               | 68.588.766           | 100.680.995          |
| <b>C) DUGOROČNE OBVEZE</b>                                          | <b>30.387.159</b>    | <b>24.743.786</b>    |
| 1. Obveze prema povezanim poduzetnicima                             |                      |                      |
| 2. Obveze za zajmove, depozite i slično                             |                      |                      |
| 3. Obveze prema bankama i drugim financijskim institucijama         | 4.190.370            | 1.660.310            |
| 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                                          | 26.196.789           | 23.083.476           |
| 9. Odgođena porezna obveza                                          |                      |                      |
| <b>D) KRATKOROČNE OBVEZE</b>                                        | <b>140.114.202</b>   | <b>150.104.266</b>   |
| 1. Obveze prema povezanim poduzetnicima                             | 2.013.969            | 1.443.965            |
| 2. Obveze za zajmove, depozite i slično                             |                      |                      |
| 3. Obveze prema bankama i drugim financijskim institucijama         | 18.348.642           | 2.482.141            |
| 4. Obveze za predujmove                                             | 10.985.869           | 13.856.849           |
| 5. Obveze prema dobavljačima                                        | 48.337.055           | 30.290.826           |
| 6. Obveze po vrijednosnim papirima                                  |                      |                      |
| 7. Obveze prema poduzetnicima u kojima postoje sudjelujući interesi |                      |                      |
| 8. Obveze prema zaposlenicima                                       | 18.632.136           | 18.933.506           |
| 9. Obveze za poreze, doprinose i slična davanja                     | 40.825.718           | 80.924.781           |
| 11. Obveze s osnove udjela u rezultatu                              |                      |                      |
| 11. Obveze po osnovi dugotrajne imovine namijenjene prodaji         |                      |                      |
| 12. Ostale kratkoročne obveze                                       | 970.813              | 2.172.198            |
| <b>E) ODGOĐENO PLAĆANJE TROŠKOVA I PRIHOD BUDUĆEGA RAZDOBLJA</b>    | <b>19.726.364</b>    | <b>37.230.290</b>    |
| <b>F) UKUPNO PASIVA</b>                                             | <b>1.748.097.623</b> | <b>1.853.419.022</b> |
| <b>G) IZVANBILANČNI ZAPISI</b>                                      | <b>232.631.332</b>   | <b>175.162.687</b>   |

## 9.2. Račun dobiti i gubitka

| Pozicija                                                                                                     | 01.-12.2012.       | 01.-12.2013.       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|--------------------|
| <b>I. POSLOVNI PRIHODI</b>                                                                                   | <b>753.781.738</b> | <b>789.179.512</b> |
| 1. Prihodi od prodaje                                                                                        | 753.670.262        | 789.077.550        |
| 2. Ostali poslovni prihodi                                                                                   | 111.476            | 101.962            |
| <b>II. POSLOVNI RASHODI</b>                                                                                  | <b>704.032.987</b> | <b>713.286.675</b> |
| 1. Promjene vrijednosti zaliha proizvodnje u tijeku i gotovih proizvoda                                      |                    | 0                  |
| 2. Materijalni troškovi                                                                                      | 218.969.486        | 203.852.704        |
| a) Troškovi sirovina i materijala                                                                            | 31.271.087         | 33.709.535         |
| b) Troškovi prodane robe                                                                                     | 12.903.757         | 16.516.764         |
| c) Ostali vanjski troškovi                                                                                   | 174.794.642        | 153.626.404        |
| 3. Troškovi osoblja                                                                                          | 321.144.278        | 323.900.770        |
| a) Neto plaće i nadnice                                                                                      | 198.725.175        | 201.109.954        |
| b) Troškovi poreza i doprinosa iz plaća                                                                      | 78.651.121         | 80.111.594         |
| c) Doprinosi na plaće                                                                                        | 43.767.982         | 42.679.222         |
| 4. Amortizacija                                                                                              | 83.825.278         | 80.374.808         |
| 5. Ostali troškovi                                                                                           | 62.915.956         | 57.547.173         |
| 6. Vrijednosno usklađivanje                                                                                  | 2.494.577          | 6.271.629          |
| a) dugotrajne imovine (osim financijske imovine)                                                             |                    | 0                  |
| b) kratkotrajne imovine (osim financijske imovine)                                                           | 2.494.577          | 6.271.629          |
| 7. Rezerviranja                                                                                              | 14.683.412         | 41.339.591         |
| 8. Ostali poslovni rashodi                                                                                   |                    | 0                  |
| <b>III. FINANIJSKI PRIHODI</b>                                                                               | <b>15.543.343</b>  | <b>13.044.646</b>  |
| 1. Kamate, tečajne razlike, dividende i slični prihodi iz odnosa s povezanim poduzetnicima                   | 0                  | 0                  |
| 2. Kamate, tečajne razlike, dividende, slični prihodi iz odnosa s nepovezanim poduzetnicima i drugim osobama | 8.205.037          | 7.548.760          |
| 3. Dio prihoda od pridruženih poduzetnika i sudjelujućih interesa                                            |                    | 0                  |
| 4. Nerealizirani dobici (prihodi) od financijske imovine                                                     | 4.256.774          | 3.186.720          |
| 5. Ostali financijski prihodi                                                                                | 3.081.532          | 2.309.166          |
| <b>IV. FINANIJSKI RASHODI</b>                                                                                | <b>1.526.635</b>   | <b>28.500.154</b>  |
| 1. Kamate, tečajne razlike i drugi rashodi s povezanim poduzetnicima                                         | 0                  | 0                  |
| 2. Kamate, tečajne razlike i drugi rashodi iz odnosa s nepovezanim poduzetnicima i drugim osobama            | 1.461.254          | 1.688.399          |
| 3. Nerealizirani gubici (rashodi) od financijske imovine                                                     | 65.381             | 26.811.739         |
| 4. Ostali financijski rashodi                                                                                | 0                  | 16                 |
| <b>V. UDIO U DOBITI OD PRIDRUŽENIH PODUZETNIKA</b>                                                           | <b>0</b>           | <b>0</b>           |
| <b>VI. UDIO U GUBITKU OD PRIDRUŽENIH PODUZETNIKA</b>                                                         | <b>0</b>           | <b>0</b>           |
| <b>VII. IZVANREDNI - OSTALI PRIHODI</b>                                                                      | <b>8.442.364</b>   | <b>22.993.240</b>  |
| <b>VIII. IZVANREDNI - OSTALI RASHODI</b>                                                                     | <b>3.186.310</b>   | <b>7.045.029</b>   |
| <b>IX. UKUPNI PRIHODI</b>                                                                                    | <b>777.767.445</b> | <b>825.217.398</b> |
| <b>X. UKUPNI RASHODI</b>                                                                                     | <b>708.745.932</b> | <b>748.831.858</b> |
| <b>XI. DOBIT ILI PRIJE OPOREZIVANJA</b>                                                                      | <b>69.021.513</b>  | <b>76.385.541</b>  |
| 1. Dobit prije oporezivanja                                                                                  | 69.021.513         | 76.385.541         |
| 2. Gubitak prije oporezivanja                                                                                | 0                  | 0                  |
| <b>XII. POREZ NA DOBIT</b>                                                                                   | <b>0</b>           | <b>18.200.922</b>  |
| <b>XIII. DOBIT ILI GUBITAK RAZDOBLJA</b>                                                                     | <b>69.021.513</b>  | <b>58.184.618</b>  |
| 1. Dobit razdoblja                                                                                           | 69.021.513         | 58.184.618         |
| 2. Gubitak razdoblja                                                                                         | 0                  | 0                  |

### 9.3. Novčani tijek

| Pozicija                                                                         | 31.12.2012.        | 31.12.2013.        |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------|--------------------|
| <b>NOVČANI TIJEK OD POSLOVNIH AKTIVNOSTI</b>                                     |                    |                    |
| 1. Dobit prije poreza                                                            | 69.021.513         | 76.385.541         |
| 2. Amortizacija                                                                  | 83.825.278         | 80.374.808         |
| 3. Povećanje kratkoročnih obveza                                                 | 35.675.081         |                    |
| 4. Smanjenje kratkotrajnih potraživanja                                          | 5.112.552          |                    |
| 5. Smanjenje zaliha                                                              | 780.156            |                    |
| 6. Ostalo povećanje novčanog tijeka                                              | 26.421.103         | 57.532.285         |
| <b>I. Ukupno povećanje novčanog tijeka od poslovnih aktivnosti</b>               | <b>220.835.682</b> | <b>214.292.633</b> |
| 1. Smanjenje kratkoročnih obveza                                                 |                    | 8.210.858          |
| 2. Povećanje kratkotrajnih potraživanja                                          |                    | 19.314.732         |
| 3. Povećanje zaliha                                                              |                    | 637.927            |
| 4. Ostalo smanjenje novčanog tijeka                                              | 2.120.903          | 3.122.998          |
| <b>II. Ukupno smanjenje novčanog tijeka od poslovnih aktivnosti</b>              | <b>2.120.903</b>   | <b>31.286.516</b>  |
| <b>A1) NETO POVEĆANJE NOVČANOG TIJEKA OD POSLOVNIH AKTIVNOSTI</b>                | <b>218.714.780</b> | <b>183.006.118</b> |
| <b>A2) NETO SMANJENJE NOVČANOG TIJEKA OD POSLOVNIH AKTIVNOSTI</b>                |                    |                    |
| <b>NOVČANI TIJEK OD INVESTICIJSKIH AKTIVNOSTI</b>                                |                    |                    |
| 1. Novčani primici od prodaje dugotrajne materijalne i nematerijalne imovine     |                    |                    |
| 2. Novčani primici od prodaje vlasničkih i dužničkih instrumenata                |                    |                    |
| 3. Novčani primici od kamata                                                     |                    |                    |
| 4. Novčani primici od dividendi                                                  |                    |                    |
| 5. Ostali novčani primici od investicijskih aktivnosti                           |                    | 27.714.376         |
| <b>III. Ukupno novčani primici od investicijskih aktivnosti</b>                  |                    | <b>27.714.376</b>  |
| 1. Novčani izdaci za kupnju dugotrajne materijalne i nematerijalne imovine       | 48.304.555         | 81.104.727         |
| 2. Novčani izdaci za stjecanje vlasničkih i dužničkih financijskih instrumenata  |                    |                    |
| 3. Ostali novčani izdaci od investicijskih aktivnosti                            | 158.837.103        | 85.359.054         |
| <b>IV. Ukupno novčani izdaci od investicijskih aktivnosti</b>                    | <b>207.141.658</b> | <b>166.463.780</b> |
| <b>B1) NETO POVEĆANJE NOVČANOG TIJEKA OD INVESTICIJSKIH AKTIVNOSTI</b>           |                    |                    |
| <b>B2) NETO SMANJENJE NOVČANOG TIJEKA OD INVESTICIJSKIH AKTIVNOSTI</b>           | <b>207.141.658</b> | <b>138.749.405</b> |
| <b>NOVČANI TIJEK OD FINACIJSKIH AKTIVNOSTI</b>                                   |                    |                    |
| 1. Novčani primici od izdavanja vlasničkih i dužničkih financijskih instrumenata |                    |                    |
| 2. Novčani primici od glavnice kredita, zadužnica, pozajmica i drugih posudbi    |                    |                    |
| 3. Ostali primici od financijskih aktivnosti                                     |                    |                    |
| <b>V. Ukupno novčani primici od financijskih aktivnosti</b>                      |                    |                    |
| 1. Novčani izdaci za otplatu glavnice kredita i obveznica                        | 4.638.174          | 2.530.060          |
| 2. Novčani izdaci za isplatu dividendi                                           | 17.627.528         | 34.510.757         |
| 3. Novčani izdaci za financijski najam                                           |                    |                    |
| 4. Novčani izdaci za otkup vlastitih dionica                                     |                    |                    |
| 5. Ostali novčani izdaci od financijskih aktivnosti                              |                    |                    |
| <b>VI. Ukupno novčani izdaci od financijskih aktivnosti</b>                      | <b>22.265.702</b>  | <b>37.040.817</b>  |
| <b>C1) NETO POVEĆANJE NOVČANOG TIJEKA OD FINACIJSKIH AKTIVNOSTI</b>              |                    |                    |
| <b>C2) NETO SMANJENJE NOVČANOG TIJEKA OD FINACIJSKIH AKTIVNOSTI</b>              | <b>22.265.702</b>  | <b>37.040.817</b>  |
| Ukupno povećanje novčanog tijeka                                                 |                    | 7.215.896          |
| Ukupno smanjenje novčanog tijeka                                                 | 10.692.580         |                    |
| <b>Novac i novčani ekvivalenti na početku razdoblja</b>                          | <b>37.898.736</b>  | <b>27.206.156</b>  |
| Povećanje novca i novčanih ekvivalenata                                          |                    | 7.215.896          |
| Smanjenje novca i novčanih ekvivalenata                                          | 10.692.580         |                    |
| <b>Novac i novčani ekvivalenti na kraju razdoblja</b>                            | <b>27.206.156</b>  | <b>34.422.052</b>  |

#### 9.4. Izvještaj o promjenama kapitala

| Pozicija                                                      | 2012.                | 2013.                |
|---------------------------------------------------------------|----------------------|----------------------|
| Upisani kapital                                               | 1.347.282.730        | 1.347.273.045        |
| Kapitalne rezerve                                             |                      |                      |
| Rezerve iz dobiti                                             | 96.114.717           | 109.919.021          |
| Zadržana dobit ili preneseni gubitak                          | 4.782.934            | 25.489.388           |
| Dobit ili gubitak tekuće godine                               | 69.021.513           | 58.184.618           |
| Revalorizacija dugotrajne materijalne imovine                 |                      |                      |
| Revalorizacija nematerijalne imovine                          |                      |                      |
| Revalorizacija financijske imovine raspoložive za prodaju     | -26.985.634          |                      |
| Ostala revalorizacija                                         | -935.128             | -206.386             |
| <b>Ukupno kapital i rezerve</b>                               | <b>1.489.281.132</b> | <b>1.540.659.686</b> |
| Tečajne razlike s naslova neto ulaganja u inozemno poslovanje |                      |                      |
| Tekući i odgođeni porezi (dio)                                |                      |                      |
| Zaštita novčanog tijeka                                       |                      |                      |
| Promjene računovodstvenih politika                            |                      |                      |
| Ispravak značajnih pogrešaka prethodnog razdoblja             | -26.698.539          |                      |
| Ostale promjene kapitala                                      |                      |                      |
| <b>Ukupno povećanje ili smanjenje kapitala</b>                | <b>-26.698.539</b>   | <b>0</b>             |

#### 10. Upravljanje rizicima i događaji nakon izvještajnog razdoblja

Poslovne aktivnosti koje Fina obavlja izlažu je raznim financijskim rizicima: tržišnom, cjenovnom, valutnom, riziku ulaganja u vrijednosne papire, kreditnom i riziku likvidnosti. Upravljanje rizicima obuhvaća utvrđivanje, mjerenje ili procjenu te praćenje rizika, uključujući izvješćivanje o rizicima kojima je društvo izloženo ili bi moglo biti izloženo tijekom svoga poslovanja.

Tijekom 2013. godine Fina nije koristila financijske instrumente zaštite od financijskih rizika, kao što su derivativi i slični financijski instrumenti.

##### (a) 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 Inovacijske strategije Fine za razdoblje 2013.-2017. godine je Finin odgovor na tržišne rizike i izazove.

##### (i) Cjenovni rizik

Tijekom 2013. godine Fina nije bila znatnije izložena cjenovnom riziku.

### **(ii) 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 prihoda Fine, promjene tečajeva stranih valuta nisu mogle imati znatniji utjecaj na buduće rezultate poslovanja i novčane tijekove. Provođeci 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 promet inozemnih dobavljača čine 1,5% ukupnog prometa dobavljača, promjene tečajeva stranih valuta nisu imale znatniji utjecaj na tekuće rezultate poslovanja i novčane tijekove.

### **(iii) Rizik ulaganja u vrijednosne papire**

Fina je izložena riziku promjene vrijednosti ulaganja u vrijednosne papire, rizicima promjene fer vrijednosti te riziku 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.

### **(iv) Kamatni rizik novčanog toka i rizik fer vrijednosti kamatne stope**

Provođeci 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.

### **(b) Kreditni rizik**

Kratkotrajna imovina Fine koja može dovesti do kreditnog rizika sastoji se uglavnom od novčanih sredstava, potraživanja od kupaca i ostalih potraživanja.

Kreditni rizik za potraživanja od kupaca nije naglašen budući da Fina gotovo 63,5% svojih prihoda ostvaruje od pružanja usluga bankama i ministarstvima. Kretanje stanja potraživanja redovito se prati u Odjelu financijske operative.

Kreditnom politikom određene su aktivnosti vezane za praćenje i kontrolu naplate potraživanja od kupaca: telefonsko upozoravanje, dogovaranje alternativnih mogućnosti plaćanja, slanje opomena, naplata putem instrumenata osiguranja plaćanja, davanje prijedloga za pokretanje postupka prisilne naplate potraživanja i predlaganje otpisa potraživanja.

Kupac se u slučaju kašnjenja prvo telefonski upozorava na prekoračenje dospijeća plaćanja računa. Nakon provedenog telefonskog upozoravanja, s kupcem se dogovaraju alternativni oblici plaćanja: kompenzacije, cesija, asignacija i obročna otplata duga.

Daljnje praćenje i kontrola naplate podrazumijeva slanje pismenih opomena kupcima. Prva pisana opomena kupcima za dospjelo potraživanje se šalje s rokom uplate najkasnije u roku 8

dana. U slučaju da kupac ne izvrši podmirenje duga po prvoj opomeni, šalje se druga opomena s rokom uplate odmah.

Ukoliko nakon svih prethodno poduzetih aktivnosti u svrhu naplate isto nije postignuto, kupcu se u pisanom obliku predlaže naplata mjenice ili zadužnice, ukoliko su navedeni instrumenti osigurani odnosno poduzimaju zakonski predviđene mjere naplate. Pokretanje postupka prisilne naplate potraživanja (tužba) je posljednja predviđena aktivnost vezana uz naplatu potraživanja. Kretanje stanja potraživanja redovito se prati. Uprava ne očekuje nikakve gubitke koji rezultiraju iz kreditnog rizika.

### **(c) 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.

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 2014. godinu moći realizirati vlastitim sredstvima.

