



HRVATSKI SABOR

Klasa: 021-12/09-09/34

Urbroj: 65-09-02

Zagreb, 3. kolovoza 2009.

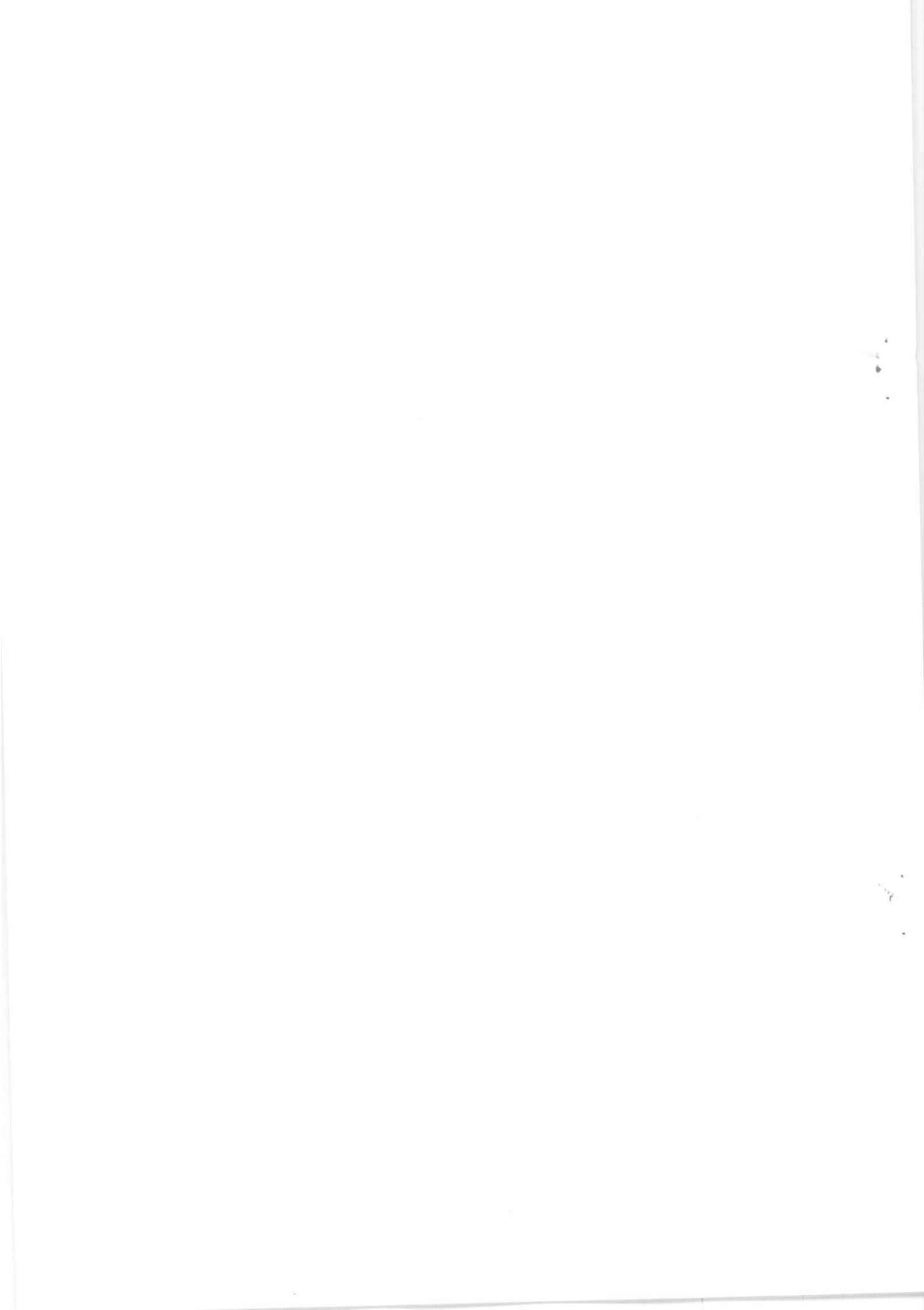
**ZASTUPNICAMA I ZASTUPNICIMA
HRVATSKOGA SABORA**

**PREDSJEDNICAMA I PREDSJEDNICIMA
RADNIH TIJELA**

Na temelju članka 32. stavak 1. podstavak 3. Poslovnika Hrvatskoga sabora u prilogu upućujem *Godišnji izvještaj o poslovanju Financijske agencije za 2008. godinu*, koji je Hrvatskom saboru, sukladno odredbi članka 21. Zakona o Financijskoj agenciji (Narodne novine, broj, 117/01, 60/04 i 42/05)), dostavio Nadzorni odbor Financijske agencije, aktom od 10. srpnja 2009. godine.

PREDSJEDNIK

Luka Bebić



Nadzorni odbor

Klasa: 020-01/09-02/25

Ur. broj: 01-09-7

Zagreb, 10. srpnja 2009.

REPUBLIKA HRVATSKA
61 - HRVATSKI SABOR
ZAGREB, Trg Sv.

Primijeno:	03-08-2009
Klasifikacijska oznaka:	
021-12/09-09/34	65
Uredžbeni broj:	
383-09-01	1 -

HRVATSKI SABOR

Trg Svetog Marka 6
10000 ZAGREB

PREDMET: Podnošenje Godišnjeg izvještaja o poslovanju Financijske agencije za 2008. godinu

Sukladno članku 21. Zakona o Financijskoj agenciji (NN 117/01, 60/04 i 42/05) i članku 13. stavak 2. alineja 4. Statuta Financijske agencije, u privitku ovog dopisa podnosi se Godišnji izvještaj o poslovanju Financijske agencije za 2008. godinu, koji je Nadzorni odbor Financijske agencije usvojio odlučivanjem izvan sjednice dana 10. srpnja 2009.

S poštovanjem,

Predsjednik Nadzornog odbora
Ivan Šuker



Nadzorni odbor

Klasa: 020-01/09-02/25
Ur. broj: 01-09-4
Zagreb, 10. srpnja 2009.

Na temelju članka 13. Zakona o Financijskoj agenciji ("Narodne novine", br: 117/01, 60/04 i 42/05) i članka 13. Statuta Financijske agencije, broj: 288/02 od 14. siječnja 2002., s izmjenama i dopunama, Nadzorni odbor Financijske agencije, odlučivanjem izvan sjednice dana 10. srpnja 2009., donosi

ODLUKU**I.**

Usvaja se Godišnji izvještaj o poslovanju Financijske agencije za 2008. godinu.

Izvještaj je sastavni dio ove odluke.

II.

Izvještaj iz točke I. ove odluke podnijet će se Hrvatskom saboru i Vladi Republike Hrvatske na prihvatanje, sukladno članku 21. Zakona o Financijskoj agenciji.

III.

Ova odluka stupa na snagu danom donošenja.

Predsjednik Nadzornog odbora
Ivan Šuker





**GODIŠNJI IZVJEŠTAJ O POSLOVANJU
FINANCIJSKE AGENCIJE ZA 2008. GODINU**

SADRŽAJ

UVODNA RIJEČ PREDSEDNIKA UPRAVE.....	3
OSNOVNI FINACIJSKI POKAZATELJI POSLOVANJA U 2008. GODINI.....	4
FINACIJSKA AGENCIJA – FINA.....	5
FINA-ine VRIJEDNOSTI.....	6
ORGANIZACIJSKA STRUKTURA.....	7
UPRAVA I NADZORNI ODBOR.....	8
FINA-in RUKOVODEĆI TIM.....	9
POSLOVNA MREŽA.....	10
LJUDSKI POTENCIJALI.....	11
FINA I DRUŠTVENA ZAJEDNICA.....	13
FINA U 2008. GODINI.....	15
FINA I KVALITETA.....	17
PREGLED POSLOVANJA PO SEKTORIMA.....	18
SEKTOR SERVISA ZA BANKARSTVO.....	18
SEKTOR POSLOVA S GOTOVIM NOVCEM.....	23
SEKTOR SERVISA ZA DRŽAVU.....	26
SEKTOR KORISNIČKIH SERVISA.....	30
SEKTOR POSLOVNE MREŽE.....	35
SEKTORI PODRŠKE I UREDI PRI UPRAVI.....	39
FINACIJSKO POSLOVANJE U 2008. GODINI.....	47

UVODNA RIJEČ PREDSDJEDNIKA UPRAVE

Poštovani,

poslovanje Financijske agencije u 2008. godini bilo je obilježeno, kako smo i predvidjeli, konsolidacijom poslovanja, daljnjom prilagodbom tržišnim uvjetima i restrukturiranjem, što će se nastaviti i u 2009. godini.

I pored svih poteškoća s kojima smo se suočili u protekloj godini, mogu ocijeniti da je poslovna godina ipak bila uspješna, te da smo u nizu područja napravili značajan napredak. Ovu tezu potvrđuju certifikat za upravljanje kvalitetom ISO 9001:2000 i certifikat Service Desk Instituta za izvrsnost u pružanju informatičkih usluga. Također smo u najvećem hrvatskom natječaju za najbolja informatička rješenja „Vidi e-novation“ dobili nagradu „Zlatno Teslino jaje“, za projekt e-Račun. Na ovaj smo način pokazali da FINA ima sposobnost ponuditi ne samo kvalitetnu, već i inovativnu uslugu.

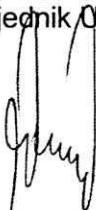
2008. godina je obilježena projektom iGrad, kojim se FINA uključila u izgrađivanje dostupnije i brže gradske uprave. U sklopu tog projekta potpisano je pismo namjere s 12 gradova te su započeti prvi zajednički projekti u približavanju tih gradskih uprava građanima. Također, kao dodatak na ovaj sveobuhvatni projekt, potpisano je pismo namjere s Virovitičko-podravskom županijom u sklopu projekta iŽupanija. Uz ove projekte, namijenjene lokalnim zajednicama, nastavili smo i stratešku suradnju s Vladom RH na nacionalnim projektima, kao što je servis HITRO.HR.

U 2008. godini FINA je ojačala svoju poslovnu mrežu s tri nove poslovnice u Zadru, Rijeci i Vodicama. Na taj smo način približili naše proizvode i usluge poduzetnicima i građanima iz navedenih sredina. Također smo u našim mjenjačnicama, po prvi put, uveli vlastitu tečajnu listu te klijentima ponudili niz poboljšanja vezanih uz FINA Opciju, FINA računovodstveni servis, bonitete i registre i sl. Kao nastavak na uspješno dovršene projekte vezane uz javnu ponudu dionica, u 2008. godini smo, zajedno s partnerima, odradili i projekt isplate dividendi Fonda hrvatskih branitelja iz Domovinskog rata i članova njihovih obitelji.

S obzirom na teške uvjete poslovanja, s rezultatima predstavljenima u ovom Godišnjem izvješću moramo biti zadovoljni, ali ne smijemo zaboraviti da je puno posla pred nama. FINA-ini zaposlenici su pokazali da imaju snagu ponuditi klijentima kvalitetu i inovativnost, ali u godinama koje slijede moramo našim naporima dodati i unutarnje reforme koje će u potpunosti transformirati tvrtku u uspješnog tržišnog igrača.

Kvaliteta, iskustvo i znanje zaposlenih je ono što ovu tvrtku čini velikom. To treba i ovim putem istaknuti te se zahvaliti svim zaposlenima na predanom radu koji vodi k ostvarenju FINA-inih strateških ciljeva.

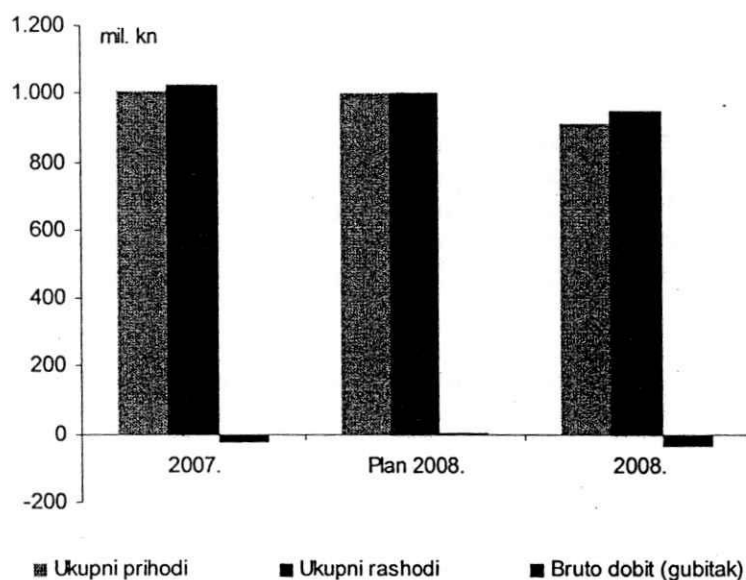
Mato Regvar
predsjednik Uprave



OSNOVNI FINANCIJSKI POKAZATELJI POSLOVANJA U 2008. GODINI

Prihodi, rashodi, bruto i neto dobit (gubitak) u 2008. godini

Naziv pozicije	2007.	Plan 2008.	2008.	2008./2007.	2008./ Plan 2008.
Ukupni prihodi	1.004.758.152	1.004.455.929	911.853.930	-9%	-9%
Ukupni rashodi	1.027.375.014	1.001.776.733	946.267.831	-8%	-6%
Bruto dobit (gubitak)	-22.616.862	2.679.196	-34.413.901	-	-
Neto dobit (gubitak)	-22.616.862	2.143.356	-34.413.901	-	-



Pokazatelji uspješnosti poslovanja u 2008. godini

Naziv pozicije	2007.	2008.
Neto prinos na imovinu	-1,2%	-1,9%
Bruto profitna marža	-2,3%	-3,8%
Prinos na financijsku imovinu	17,0%	8,0%
Ukupni troškovi / ukupni prihodi	102,3%	103,8%
Trajanje naplate potraživanja	137	149
Dani plaćanja dobavljačima	72	72

FINANCIJSKA AGENCIJA – FINA

O NAMA

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

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

POVIJEST

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

Zavod za platni promet naslijedio je 1993. Službu društvenog knjigovodstva, koja je u bivšoj državi imala isključivo pravo obavljati transakcije platnog prometa u tuzemstvu. ZAP se usavršavao i tehnološki i organizacijski te je do 2002. zadržao monopol na području platnog prometa. Više od 500 000 transakcija dnevno obrađenih u realnom vremenu, iznimno visok stupanj zadovoljstva klijenata te izrazito pozitivne ocjene domaćih i inozemnih institucija pridonijeli su stjecanju vrhunske reputacije ZAP-a na financijskome tržištu.

VIZIJA I MISIJA

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

VIZIJA

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

MISIJA

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

FINA-ine 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 FINA-i 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 FINA-inih servisa i usluga, omogućeno da uštedi te da posluje jednostavnije i brže jer u FINA-i male stvari puno znače.

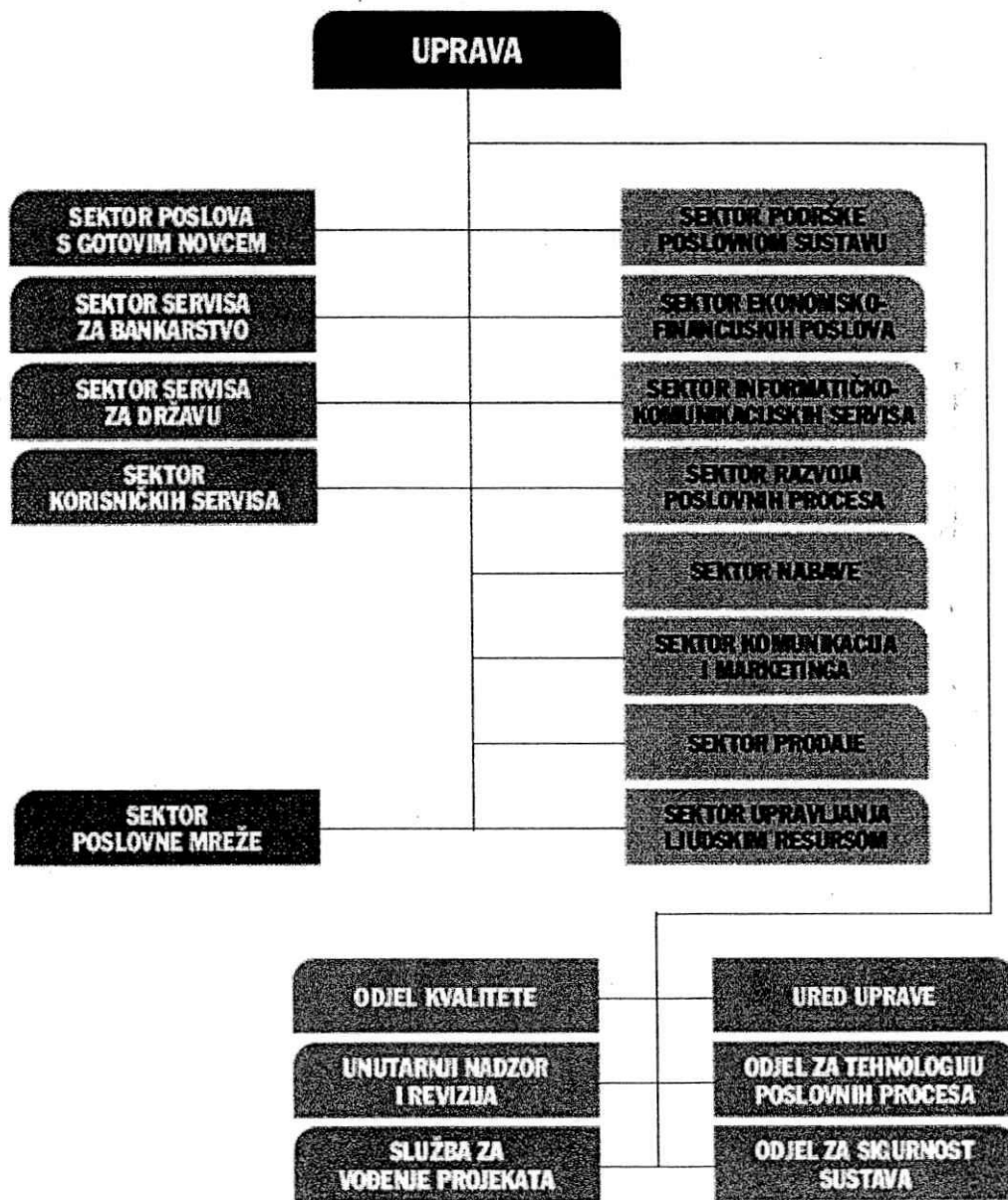
RAZVOJ I EDUKACIJA

FINA-ini zaposlenici, njih gotovo 5.000 nositelji su razvoja i stvaratelji novih vrijednosti. U FINA-i 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 FINA-inih zaposlenika put je do zadovoljstva FINA-inih 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 FINA-u je izazov koji može uobličiti u novi proizvod ili uslugu, imajući na umu korist i zadovoljstvo svojih klijenata.

ORGANIZACIJSKA STRUKTURA



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

UPRAVA I NADZORNI ODBOR

UPRAVA

Mato Regvar, predsjednik Uprave, zadužen za Sektor upravljanja ljudskim resursom, Sektor podrške poslovnom sustavu, Sektor poslovne mreže i Sektor nabave.

Krešimir Kvaternik, član Uprave, zadužen za Sektor ekonomsko financijskih poslova, Sektor korisničkih servisa, Sektor servisa za bankarstvo i Sektor poslova s gotovim novcem

Ante Šimunović, član Uprave, zadužen za Sektor komunikacija i marketinga, Sektor prodaje, Sektor informacijsko-komunikacijskih sustava, Sektor razvoja poslovnih procesa i Sektor servisa za državu.

NADZORNI ODBOR

Ivan Šuker, predsjednik Nadzornog odbora

Hrvoje Dolenc, zamjenik predsjednika Nadzornog odbora

Zorica Lučić, članica Nadzornog odbora

Nevenka Majdenić, članica Nadzornog odbora

Davor Stier, član Nadzornog odbora

FINA-in RUKOVODEĆI TIM

RUKOVODEĆI TIM U 2008. GODINI

Sektor ekonomsko-financijskih poslova
Dario Andrijević

Sektor informatičko-komunikacijskih servisa
Marijan Lalić

Sektor komunikacija i marketinga
Karlo Seleši

Sektor korisničkih servisa
Hrvoje Buntak

Sektor nabave
Adrijana Raković / Marina Dukić

Sektor podrške poslovnom sustavu
Ivan Vučetić

Sektor poslova s gotovim novcem
Branko Bodakoš

Sektor poslovne mreže
Zlatko Mičetić

Sektor prodaje
Dražen Čović

Sektor razvoja poslovnih procesa
Ankica Batinić

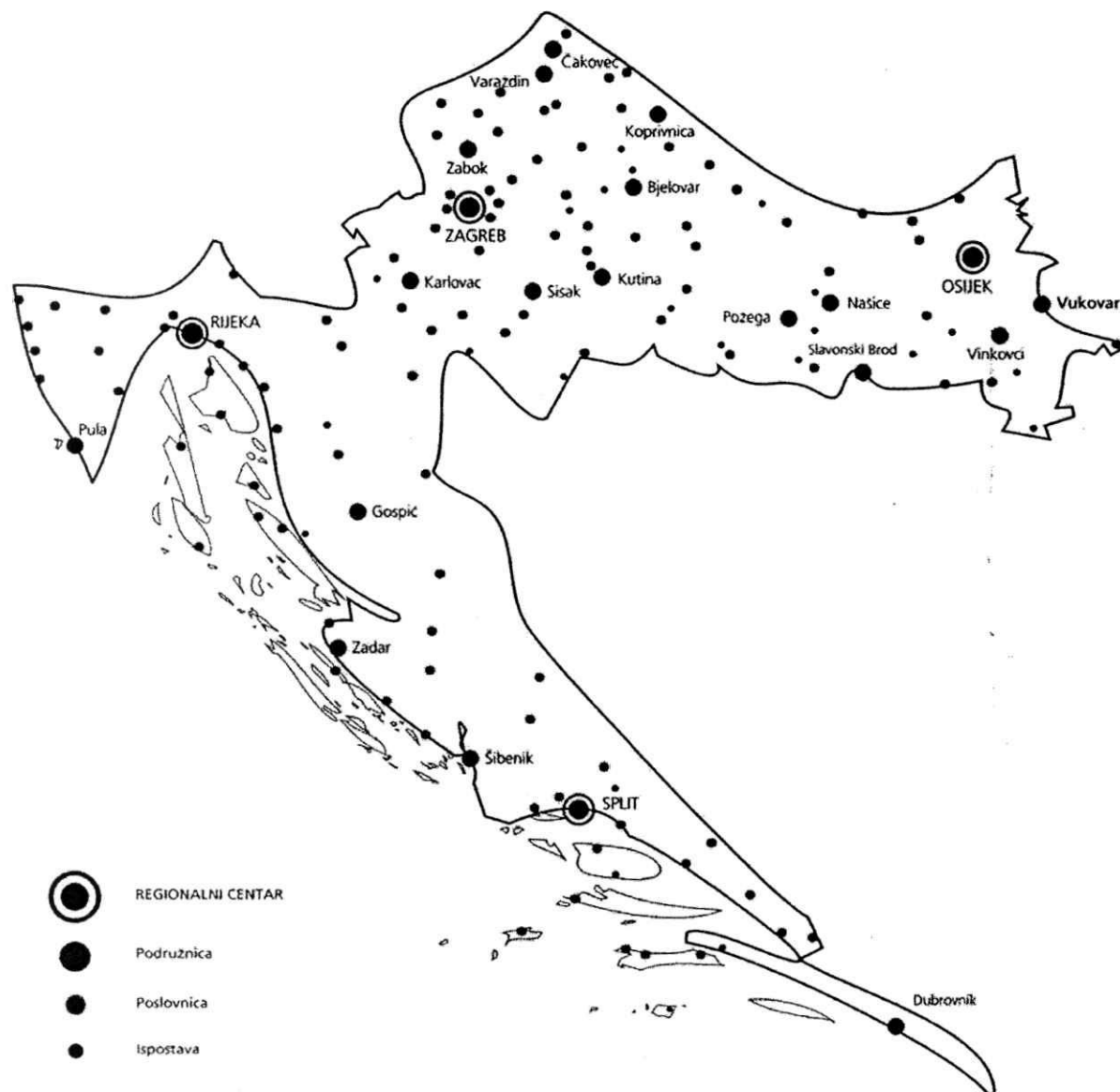
Sektor servisa za bankarstvo
Krešimir Jurčević

Sektor servisa za državu
Zdenka Medić

Sektor upravljanja ljudskim resursom
Dalibor Pavičić

Menadžer kvalitete
Vera Ruža-Brcković

POSLOVNA MREŽA



FINA je sa svojim poslovnicaama prisutna u svakom većemu mjestu ili gradu, gdje je uvijek na usluzi hrvatskim građanima. Ljubazno osoblje i ugodna atmosfera, samo su neka od obilježja FINA-e, organizacije u kojoj je svaki klijent na prvome mjestu, a njegovi zahtjevi, ma kako oni mali bili, jednako bitni.

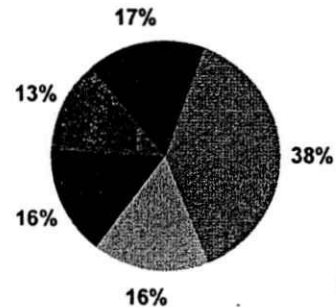
LJUDSKI POTENCIJALI

BROJ ZAPOSLENIH

Krajem 2008. godine Financijska agencija imala je ukupno 4519 radnika što je 216 radnika manje u odnosu na 2007. godinu. Indeks smanjenja broja radnika u odnosu na 2007. godinu iznosi 7,84%.



Zaposleni po organizacijskim jedinicama



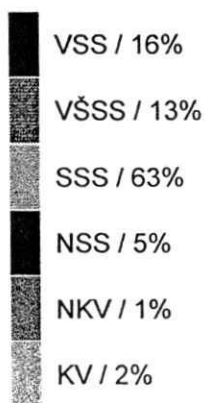
Prestanak radnog odnosa u FINA-i

Tijekom 2008. godine za 353 radnika je prestao radni odnos:

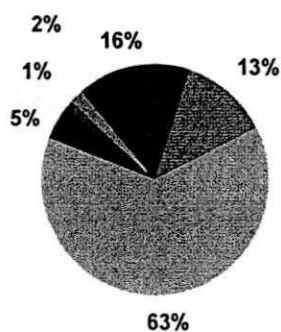
- temeljem osobno uvjetovanog otkaza ugovora o radu, na vlastiti zahtjev, 120 radnika (103 radnika ostvarilo je uvjete za mirovinu, a 17 radnika se prijavilo na Hrvatski zavod za zapošljavanje do ostvarenja uvjeta za mirovinu),
- temeljem sporazumnog prestanka radnog odnosa 97 radnika,
- temeljem isteka ugovora o radu na određeno vrijeme 119 radnika,
- temeljem drugih razloga (smrt radnika, izvanredni otkaz) 17 radnika.

U svrhu otpremnina radnicima je tijekom 2008. isplaćeno 11 milijuna kuna.

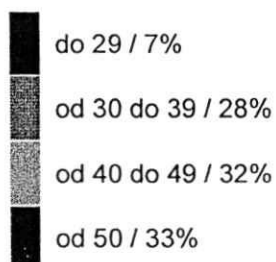
Kvalifikacijska struktura zaposlenih



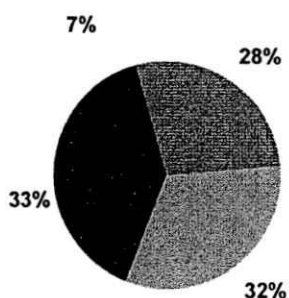
Struktura zaposlenih prema stručnoj spremi



Dobna struktura zaposlenih



Dobna struktura zaposlenih



Edukacija

Centar za edukaciju je tijekom 2008. godine provodio edukaciju po ECDL programu te internu edukaciju iz područja komunikacijskih, prezentacijskih i prodajnih vještina te upravljanje stresom i upravljanje vremenom.

Program za ECDL pohađalo je 240 polaznika iz FINA-e i 487 vanjskih polaznika i održano je 1888 ispita. Internu edukaciju iz prezentacijskih i prodajnih vještina te upravljanje stresom i upravljanje vremenom pohađalo je 208 polaznika iz FINA-e.

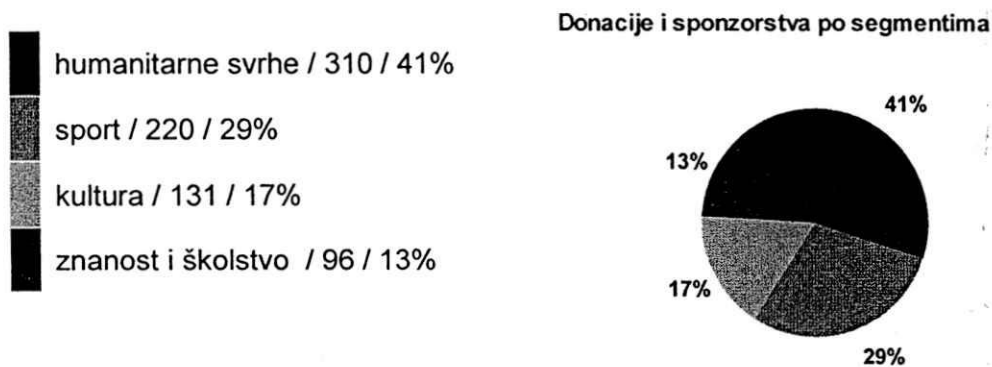
Na seminare, stručna usavršavanja i obrazovanja izvan FINA-e upućeno je 659 radnika FINA-e.

FINA I DRUŠTVENA ZAJEDNICA

SPONZORSTVA I DONACIJE

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

U donacije i društveno orijentirana sponzorstva FINA je u 2008. utrošila više od 750.000 kuna. Najveći je dio tih sredstava (41%) utrošen u humanitarno djelovanje. Ostatak donacija išao je u područja sporta, kulture te znanosti i školstva.



U TISUĆAMA KUNA

DONIRANJE RAČUNALA I OPREME

U 2008. godini FINA je donirala dječjim vrtićima, školama, udrugama i drugim ustanovama preko 230 računala. Na ovaj način pomažemo različite edukacijske projekte te osiguravamo informatičku podršku institucijama koje to ne mogu iz vlastitih sredstava.

FINAŠPORT

FINA svake godine rad FINAŠPORTA, sportskog društva radnika FINA-e, potpomaže novčano i organizacijski jer se kroz sport i druženje ostvaruju i socijalne vrijednosti tvrtke. FINAŠPORT svojim djelovanjem omogućuje FINA-inim zaposlenicima bavljenje različitim sportsko-rekreativnim aktivnostima, a u sklopu udruge se organizira i sudjelovanje na Sportskim susretima banaka i FINA-e. Osim organiziranoga bavljenja sportom te skrbi za zdravlje svakoga radnika, kroz FINAŠPORT njeguje se timski duh i zajedništvo što je još jedna FINA-ina snaga. Za potrebe FINAŠPORTA u 2008. je izdvojeno 820.000 kuna.

SINDIKAT

Nezavisni sindikat „Solidarnost“ važan je dio naše zajednice što FINA iskazuje i novčanom podrškom sindikatu dajući, na taj način, podršku sindikalnom udruživanju i obrani prava radnika. U 2008. godini sindikatu je donirano 296.000 kuna.

SPONZORSTVA VAŽNIH GOSPODARSKIH MANIFESTACIJA

FINA i sponzorstvom različitih društvenih manifestacija jača svoj ugled i prisutnost u svijesti klijenata i šire javnosti. U 2008. FINA je sudjelovala na nizu lokalnih sajмова te ostvarila suradnju s poslovnim udrugama i organizacijama u području poslovne edukacije čime se naglašava važnost poslovne zajednice, kako na lokalnoj tako i na nacionalnoj razini. Također nije zanemarivo ni naše sudjelovanje na raznim kulturnim i sportskim manifestacijama.

FINA U 2008. GODINI

NAJVAŽNIJI DOGAĐAJI

Nove poslovnice u Rijeci, Vodicama i Zadru

Tijekom 2008. godine otvorene su nove FINA-ine poslovnice u Rijeci, Vodicama i Zadru.

„FINA učinkovita UPRAVA“

U studenom 2008. održana je prva FINA-ina IT konferencija - „FINA učinkovita UPRAVA“. Konferencija je okupila voditelje IT sektora u tijelima državne uprave te se na njoj prvi put na jednome mjestu omogućio detaljan prikaz FINA-inih informatičkih usluga, prikaz njihovih primjena te pogodnosti koje te usluge nude u zahtjevnom IT okruženju.

FINA-ina tečajna lista

Financijska agencija u svojih 140 mjenjačnica u cijeloj Hrvatskoj primjenjuje vlastitu tečajnu listu. FINA-ina tečajna lista za usluge otkupa i prodaje efektivnog stranog gotova novca jedna je od najpovoljnijih na tržištu.

Novi „on-line“ modeli FINA računovodstvenog servisa

Korisnici mogu koristiti nove modele FINA računovodstvenog servisa SMART i SUPER koji im omogućavaju „on-line“ pristup vlastitim knjigovodstvenim podacima, a manjim poslovnim subjektima omogućava poslovanje poput velikih tvrtki.

iGrad i iŽupanija

Financijska agencija je tijekom 2008. godine potpisala, u sklopu projekta iGrad i iŽupanija, sporazume s nizom gradova iz cijele Hrvatske kojima se omogućava suradnja na izgradnji dostupnije, jednostavnije i brže gradske odnosno županijske uprave. Prvi je sporazum potpisan u srpnju ove godine s Gradom Karlovcem, a uslijedili su sporazumi o suradnji s Novom Gradiškom, Krapinom, Siskom, Zaprešićem, Lipikom, Ilokom, Vodicama, Samoborom, Svetom Nedjeljom, Viroviticom i Slatinom. Ovim se gradovima pridružila i Virovitičko-podravska županija.

Isplata dividendi Fonda hrvatskih branitelja iz Domovinskog rata

Od 11. travnja 2008. godine, u svim FINA-inim poslovnicama u cijeloj Hrvatskoj, je započela isplata dividendi Fonda hrvatskih branitelja iz Domovinskog rata i članova njihovih obitelji.

Suradnja s Udrugom „Hrvatski izvoznici“

Potpisan ugovor o poslovnoj suradnji s udrugom „Hrvatski izvoznici“ s ciljem zajedničkog poticanja hrvatskog izvoza te pružanja podrške izvoznicima.

Redizajnirana internetska stranica

Da bi klijentima još više približila svoje usluge i proizvode, Financijska je agencija krajem veljače 2008. objavila nove, ažurirane internetske stranice, na svojoj staroj adresi www.fina.hr. Ovim je omogućeno ugodnije korištenje objavljenih informacija za više od 500.000 posjetitelja godišnje.

CERTIFIKATI I NAGRADE

ISO 9001:2000

Financijskoj je agenciji dodijeljen certifikat za uspostavu sustava upravljanja kvalitetom prema normi ISO 9001:2000, čime je ona postala prva velika financijska institucija u Hrvatskoj s navedenim certifikatom. Riječ je o certifikatu kojim se potvrđuje da se upravljanje kvalitetom primjenjuje u svim segmentima poslovanja i na svim razinama, da su definirane odgovornosti svih zaposlenika, razina kvalitete pružanja usluga te kontrola kvalitete proizvoda i usluga.

Certifikat Service Desk Institute-a

Certifikat Service Desk Institute-a (SDI-a) važna je potvrda kvalitete FINA-inog Service Deska i IT podrške. Ovaj međunarodno priznati globalni certifikat za najbolje prakse u IT podršci potvrda je unutarnje kvalitete FINA-e kao pružatelja IT usluga te izdvaja i ističe FINA-ine proizvode i usluge izvrsnošću korisničke podrške.

„Zlatno Teslino jaje“ za e-račun

U 2008. godini FINA je razvila i novu uslugu e-račun za koju je dobila nagradu „Zlatno Teslino jaje“ za najbolju inovaciju u visokim tehnologijama – Vidi e-novation.

FINA I KVALITETA

FINA je implementirala sustav upravljanja kvalitetom prema normi ISO 9001:2000, koji je tijekom 2007. godine certificiran prihvaćanjem sljedećih načela upravljanja kvalitetom: organizacija orijentirana klijentima, vodstvo rukovodstva, uključivanje svih zaposlenih, procesno orijentirana organizacija, sustavni pristup upravljanju, stalno poboljšavanje, donošenje odluka na temelju analiza podataka te uzajamno korisni odnosi s partnerima i klijentima.

Obveza je FINA-e da barem jednom godišnje provede interni audit, pa je tako u 2008. godini interni audit proveden u svim sektorima, što podrazumijeva i interne audite u regionalnim centrima, podružnicama i poslovnica po cijeloj Hrvatskoj. Interni audit proveden je prema Godišnjem planu internih audita. Izrađena je Upravina ocjena sustava, što je jedan od obveznih dokumenata prema normi.

Certifikacijska kuća CRO CERT provela je nadzorni audit u FINA-i i prema izvještajima, evidentna su poboljšanja koja se odnose na sustav upravljanja kvalitetom, koji je prihvaćen i održavan na svim razinama. Jedna od preporuka je osposobljavanje internih auditora jer je postojeći broj certificiranih internih auditora nedovoljan u odnosu na broj zaposlenika i lokacija, što se odnosi posebice na Sektor poslovne mreže.

Tijekom 2008. godine FINA-in je menadžer kvalitete, održao trodnevne seminare na temu „Sustavi upravljanja; procesi i dokumentacija kvalitete“ u regionalnim centrima, što je preduvjet za polaganje ispita za internog auditora. Seminarima je prisustvovalo više od 60 zaposlenika, a u 2009. godini oni će nakon certificiranja biti uključeni u provođenje internih audita.

Sektor razvoja poslovnih procesa izradio je za potrebe Ureda menadžera kvalitete aplikaciju za evidentiranje i praćenje šifrirane dokumentacije.

PREGLED POSLOVANJA PO SEKTORIMA

SEKTOR SERVISA ZA BANKARSTVO

U okviru Sektora servisa za bankarstvo obavljaju se poslovi kunskog platnog prometa za banke i njihove klijente, a čije je obavljanje ugovorno povjereno FINA-i, to su poslovi sa stanovništvom, poslovi Nacionalnog klirinškog sustava – multilateralni obračun po neto načelu s garantiranim limitima velikog broja međubankovnih transakcija koje glase na relativno male iznose, poslovi nadzora servisa za bankarstvo, te poslovi kvalitete i poslovne analize.

Sektor se sastoji od Ureda direktora, tri centara proizvoda i dvaju odjela:

- Ured direktora Sektora
- Centar poslova platnog prometa
- Centar poslovanja sa stanovništvom
- Centar nacionalnog klirinškog sustava
- Odjel nadzora poslova servisa za bankarstvo i
- Odjel kvalitete i poslovne analize.

CENTAR POSLOVANJA SA STANOVNIŠTVOM

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

Proizvodi i usluge Centra su sljedeći:

- obavljanje uplata i isplata gotova novca građanima te „kolekcija“ uplata građana
- mjenjački poslovi
- razmjena novca za klijente i građane
- FINA brza ušteda
- trezorsko poslovanje – ostave, iznajmljivanje sefova
- uplate, isplate i plaćanja preko POS-ova FINA-e te isplate preko POS-ova ZABA-e
- prodaja, biljega, mjenica i plativih obrazaca, prodaja elektroničkih bonova T-mobile, Vipnet-a i Tele2, prodaja usluga HT-a, stambene štednje, posredovanje pri sklapanju ugovora za upotrebu Diners Club Adriatic kartica te posredovanje pri prodaji pečata i natpisnih tabli tvrtke GIT.

Centar u 2008. godini bilježi daljnji uspjeh i rast prihoda u svim tržišnim segmentima. U 2008. godini ostvaren je rast prihoda od 2,2% u odnosu na 2007. godinu.

Broj transakcija u segmentu stanovništva povećan je za 7,1% u odnosu na broj transakcija obrađenih u 2007. godini. Time je FINA povećala svoj udio na tržištu gotovinskih uplata građana sa 35,7% u 2007. godini na 37,6% u 2008. godini.

Broj očitanih uplatnih naloga građana putem barkod čitača ostvaruje konstantan rast čime je povećana kvaliteta i brzina pružanja usluge. U 2008. godini je od ukupno obrađenih uplatnih naloga građana 27% obrađeno putem barkod čitača.

U 2008. godini povećan je broj mjenjačkih mjesta FINA-e sa 133 mjenjačnice u 2007. godini na 141 mjenjačnicu što FINA-u čini mjenjačem sa najširoom mrežom mjenjačkih mjesta u RH koji obavlja otkup i prodaju stranih sredstava plaćanja. Također je uvedena vlastita tečajna lista koja je među najpovoljnijima na tržištu mjenjačkog poslovanja u RH. U obavljanju ovih poslova ostvaren je rast volumena otkupa i prodaje te rast prihoda za 42%.

U 2008. godini FINA je temeljem poslovne suradnje sa Erste Invest-om obavljala poslove zastupanja pri prodaji udjela u Fondu hrvatskih branitelja i članova njihovih obitelji, isplate dividendi i udjela članovima Fonda. Pri tome je FINA još jednom pokazala profesionalan pristup, pouzdanost, organiziranost i sposobnost prilagođavanja zahtjevima tržišta i potrebama svojih poslovnih partnera.

U segmentu poslova posredovanja pri prodaji pečata i natpisnih tabli tvrtke GIT proširen je asortiman proizvoda kao i broj prodajnih mjesta u FINA-i.

U sklopu projekta FINA partnerska prodajna mreža uz postojeće ugovore o prodaji elektroničkih bonova putem poslovne mreže FINA-e sa tvrtkama T-mobile i Vipnet, u 2008.g. sklopljen je ugovor o prodaji elektroničkih bonova putem poslovne mreže FINA-e sa tvrtkom Tele2 d.o.o. i tako proširen spektar usluga za građane.

Tijekom 2008. godine sklopljeno je 20 ugovora o kolekciji uplata građana, 82 ugovora o razmjeni novca te 12 ugovora o čuvanju ostava.

CENTAR NACIONALNOG KLIRINŠKOG SUSTAVA – NKS

Centar nacionalnoga klirinškog sustava obavlja poslove obračuna i prijetoja platnih transakcija. To je središnji sustav RH za multilateralni obračun po neto načelu s garantiranim limitima velikog broja međubankovnih transakcija koje glase na relativno male iznose. Sudionici obračuna su banke, štedne banke i HNB, a upućivanje transakcija u sustav kao i primitak rezultata obračuna mogu u njihovo ime i za njihov račun obavljati i „treće strane“. Trenutno u NKS-u sudjeluje samo jedna treća strana, FINA. HNB je regulator, upravljač i nadzornik sustava. Sudionici imaju i ograničenu mogućnost upravljanja obradom svojih transakcija te uvid u operativni dio poslovanja koji se odnosi na njih.

U 2008. godini obrađeno je 127.782.387 milijuna transakcija, što je povećanje od 4% u usporedbi sa 2007. godinom. Bilježi se povećanje broja transakcija u odnosu na prethodne godine.

U redovne poslove Centra se ubraja podrška poslovnim događajima poput spajanja i pripajanja banka, prelaska u model III te uključenja novih sudionika.

Kao i cijele prethodne godine, do sredine svibnja 2008. za Centar NKS-a je bila u znaku reinženjeringa sustava. Nakon što je utvrđeno da su ispunjeni svi ciljevi projekta „Reinženjering NKS“, cijeli sustav je uspješno migriran na novu informacijsku tehnološku platformu sa obračunskim danom 19. svibnja 2008. Radi dodatne sigurnosti, NKS je tijekom još jednog mjeseca zadržao stari sustav sa svim njegovim komponentama (obradno računalo, server za razmjenu, oprema za elektronički potpis) te na njemu obrađivao sve datoteke kao i na novom sustavu kako bi se u slučaju povrata obrade na stari sustav izgubilo što manje vremena za pripremu i upogonjenje.

Prije migracije na produkcijski sustav, provedeno je testiranje paralelnog rada starog i novog sustava uz sudjelovanje svih sudionika. Tijekom paralelnog rada sudionici su koristili novu opremu i programsko rješenje za elektroničko potpisivanje datoteka. Prema izvještajima svih sudionika test je ocijenjen kao uspješan.

Osnovne prednosti novog sustava za sve sudionike NKS-a su znatno brže i pouzdanije provođenje obračuna, uvođenje web aplikacije za korisnike koja ne zahtijeva posebne programe za povezivanje i rad, kao i ugodnije i jednostavnije sučelje. Važna je i mogućnost da se vlastitim resursima održava novi sustav, za razliku od postojećeg koji nije imao osigurano adekvatno programsko održavanje u FINA-i. Svi sudionici su izvršili migraciju na novu opremu za izradu zakonom utemeljenog suvremenog elektroničkog potpisa. Od početka rada sustav NKS-a stavljen je pod ITIL sustav nadzora koji pridonosi osiguranju kontinuiteta poslovanja i stabilnosti sustava.

U prosincu 2008. održana je tradicionalna godišnja sjednice Vijeća sudionika NKS-a na kojoj NKS prezentira poslovanje u protekloj godini te predstavlja planove za iduću. Vijeće sudionika NKS-a čine predstavnici svih hrvatskih banaka, Hrvatske narodne banke, Hrvatske udruge banaka i Hrvatske gospodarske komore.

NKS kontinuirano prati razvoj financijskog tržišta u EU te surađuje s ostalim klirinškim kućama u Europi u okviru Udruženja klirinških kuća Europske unije (EACHA), kao neprofitne udruge prema belgijskom zakonu, koju čini 20 institucija iz 17 zemalja, a NKS se ponosi svojom ulogom suosnivača. Osim što na redovnim godišnjim sjednicama udruženja sudjeluju predstavnici Europske centralne banke i Europskog vijeća za plaćanja (EPC) te se aktivno prati i informira o aktivnostima regulatornih tijela nadležnih za međubankarske platne sustave u EU, kuće su implementirale standard europskih platnih transakcija i mehanizam njihove međusobne razmjene. NKS je bio domaćin EACHA konferencije u Dubrovniku od 7. do 8. srpnja 2008.

CENTAR POSLOVA PLATNOG PROMETA

Centar poslova platnog prometa omogućuje pružanje usluga domaćega platnog prometa bankama i njihovim klijentima u ime i za račun gotovo svih banaka koje posluju na području RH, kroz FINA-inu poslovnu mrežu.

Centar ugovara i omogućava poslovanje sljedećim proizvodima/uslugama:

- registar računa
- gotovinski i bezgotovinski platni promet
- izvješćivanje banaka i klijenata banaka (INFO FINA, INFO FINAsms, FINA on line, Connect:Direct)
- e-plaćanje
- čekovi po tekućim računima građana
- prisilna naplata osnova za plaćanje
- FINA kompenzacija – sustav multilateralnih kompenzacija
- reklamacije.

Da bi se omogućilo neometano pružanje usluga domaćeg platnog prometa Centar aktivno surađuje sa Sektorom poslovne mreže, kroz koji zapravo realizira provođenje ugovorenih usluga. Osnovna zadaća Centra je ponuda i ugovaranje poslovne suradnje sa bankama, osmišljavanje i usavršavanje poslovnog procesa, kreiranje i usklađivanje internih uputa koje podržavaju ugovoreno poslovanje, pružanje podrške FINA-inim jedinicama u obavljanju poslova platnog prometa, obavljanje poslova pripajanja banaka i migracija banaka na druge tehnološke modele suradnje sa FINA-om, definiranje programskih zahtjeva promjena i unapređenja (temeljenih na promjenama zakonske regulative, unapređenju postojećih proizvoda/usluga i osmišljavanju novih), sudjelovanje u testiranju aplikativnih rješenja, mjesečne analize i praćenje kretanja poslovanja, prikupljanje relevantnih podataka za planiranje, izrađivanje poslovnog i financijskog plana te sudjelovanje u projektima. Centar vodi brigu da se sve navedeno obavlja sukladno već implementiranom Sustavu kvalitete (ISO standardi).

Tržišni udio FINA-e u segmentu domaćeg platnog prometa je u opadanju s obzirom da je platni promet sastavni dio bankarske djelatnosti, a da banke ujedno razvojem poslovnog i informatičkog sustava žele imati potpunu kontrolu i knjiženja u svom vlasništvu te da je u posljednje vrijeme smanjena zarada od ostalih bankarskih poslova. Unatoč usmjerenosti banaka na samostalno pružanje usluga platnog prometa i privlačenje klijenata u svoju poslovnu mrežu i forsiranje elektroničkih kanala platnog prometa, FINA i dalje drži znatnu poziciju od 26% tržišnog udjela što ukazuje na to da su pojedine banke u FINA-i pronašle strateškog outsourcing partnera.

Jedan od pokazatelja orijentacije banaka na samostalno razvijanje i pružanje usluga platnog prometa u 2008. godini su uspješno podržane migracije Croatia banke d.d. Zagreb, Karlovačke banke d.d. Karlovac i Jadranske banke d.d. Šibenik na tehnološki model III suradnje s FINA-om. Omogućavanje rada banaka u tehnološkom modelu III suradnje s FINA-om podrazumijeva redefiniranje poslova koje je do tada FINA obavljala u ime i za račun banke te je ugovoreno da se u nastavku poslovne suradnje između pojedine banke i FINA-e najveći dio poslova i dalje obavlja u FINA-i. Na taj način banke i FINA osiguravaju kontinuitet pružanja usluga kako klijentima tako i bankama koje su i do tada surađivale sa FINA-om. Na kraju 2008. godine 8 banaka je poslovalo po Tehnološkom modelu I suradnje s FINA-om, 23 banke po Tehnološkom modelu III.

U svrhu proširenja poslovne suradnje banaka i FINA-e te pružanja sveobuhvatne outsourcing usluge bankarskom tržištu u obavljanju domaćeg platnog prometa, Centar je intenzivno

surađivao sa novoosnovanim štednima bankama: A štednom bankom malog poduzetništva i Obrtničkom štednom bankom.

S obzirom da se i u 2008. godini intenzivno nastavio razvoj e-kanala u Republici Hrvatskoj, FINA e-kartica se i dalje razvijala u smjeru objedinjavanja svih FINA-inih servisa u jednu cjelinu. Broj e-naloga u 2008. godini porastao je 14% u odnosu na prethodnu godinu, a broj korisnika e-kanala povećao se za 29%. Centar je radio i na unapređenju postojećeg servisa FINA e-plaćanja te je u suradnji sa Sektorom razvoja poslovnih procesa omogućio web pristup navedenom servisu koji omogućava jednostavnije korištenje usluga. Do kraja 2009. godine svi korisnici FINA e-plaćanja trebali bi migrirati na korištenje web servisa FINA e-plaćanja.

Centar je tijekom prošle godine sudjelovao u realizaciji dijela aktivnosti kod otvaranja novih poslovnih jedinica FINA-e (Vodice, Rijeka – Iсток, Poluotok, Čavle, Matulji) i kod nadogradnje sustava Connect:Direct za razmjenu podataka sa bankama te u više projekata koji su bili od velike poslovne važnosti, primjerice, reinženjeringu unosa naloga platnog prometa, projektu reinženjeringa razmjene, projektu CRM te projektu Data Warehouse – Business Intelligence.

SEKTOR POSLOVA S GOTOVIM NOVCEM

Sektor poslova s gotovim novcem u svojem djelokrugu rada ima poslove obrade, pohrane i distribucije gotova novca. Usluge s gotovim novcem koje pruža Sektor dijele se:

- na one koje se obavljaju u ime i za račun HNB-a i
- na one koji se obavljaju u komercijalne svrhe za poslovne banke i ostale poslovne subjekte koji se u svom redovnom poslovanju koriste znatnim iznosima gotova novca.

Uz obavljanje operativnih poslova s gotovim novcem, u Sektoru se organiziraju i koordiniraju poslovi razvoja i implementacije novih tehnologija, izrađuju se operativne upute i procedure, nadzire i kontrolira kvaliteta pruženih usluga, održava blagajničko-trezorska oprema te se obavljaju komercijalni poslovi prodaje postojećih i novih proizvoda Sektora. Znatna dio aktivnosti odnosi se i na realizaciju projekata.

Zahvaljujući dugogodišnjem iskustvu, znanju, opremljenosti najkvalitetnijom opremom i suvremenim tehnološkim dostignućima, rasprostranjenosti FINA-ine poslovne mreže te kontinuiranim praćenjem potreba tržišta, FINA je svojim klijentima i tijekom 2008. godine osigurala kvalitetne i kompleksne usluge s gotovim novcem, koje se ostvaruju u skladu s najvišim standardima struke i razinom sigurnosti i povjerljivosti.

Organizacijske jedinice Sektora poslova s gotovim novcem:

- Centar poslova gotovinskih centara
- Centar distribucije vrijednosnih pošiljaka
- Služba komercijalnih usluga s gotovim novcem
- Služba održavanja blagajničko-trezorske opreme
- Odjel nadzora, kontrole i kvalitete

Za Sektor je 2008. godina bila u znaku:

- implementacije novih tehnologija rada u gotovinskim centrima – vakumiranje svežnjeva novčanica na sustavima za vakumiranje
- aktivnosti vezane uz uvođenje elektro-kemijske zaštite vrijednosnih pošiljki i kazeta bankomata
- intenzivnog rada na Projektu sustava gotovinskih centara
- audita za sustav upravljanja kvalitetom u upravljanju gotovim novcem prema normi ISO 9001:2000
- dovršetka izgradnje novog objekta gotovinskog centra u Varaždinu
- provedbe aktivnosti vezane uz testiranje uređaja za obradu novčanica radi dobivanja izvješća o uspješno izvršenoj provjeri od strane Hrvatske narodne banke
- angažmana u Projektu informatizacije Sektora, posebice u dijelu implementacije elektronske narudžbe
- kontinuiranog praćenja zahtjeva klijenata i provođenja aktivnosti u svrhu zadovoljenja potreba klijenata u okviru poslova distribucije vrijednosnih pošiljki, obrade gotova novca i punjenja bankomata.

CENTAR POSLOVA GOTOVINSKIH CENTARA

Centar poslova gotovinskih centara organizacijski je dio Sektora poslova s gotovim novcem zadužen za ukupnost poslova gotovinskih centara u ime i za račun HNB-a te komercijalnih usluga s gotovim novcem u ime i za račun klijenata (banaka i poslovnih subjekata).

U okviru redovnog poslovanja Centar je zadužen za tehnologiju poslovnih procesa gotovinskih centara i komercijalnih usluga, razvoj novih poslova i usluga, usklađivanje procesa s izmjenama pozitivnih zakonskih propisa te zahtjevima korisnika usluga, sudjelovanje u testiranju aplikativnih rješenja, analize i izvještaje o poslovanja Centra. Osim navedenog Centar pruža aktivnu podršku Sektoru poslovne mreže u obavljanju poslova gotovinskih centara i komercijalnih usluga s gotovim novcem.

Usluge Gotovinskog centra u ime i za račun HNB-a:

- uplate i isplate novčanica i kovanog novca
- razmjena gotova novca
- zamjena i polog pohabanih i oštećenih novčanica
- pohrana gotova novca u ime i za račun HNB-a.

Komercijalne usluge s gotovim novcem:

- uplate i isplate novčanica i kovanog novca za banke
- priprema i obrada vrijednosnih pošiljki te punjenje i pražnjenje bankomatskih kaset
- obrada pologa prikupljenih s lokacije klijenata ili ubačenih u DNT-ove
- pakiranje i isplata gotova novca po posebnom zahtjevu klijenta
- poslovi Sabirnog centra za stranu valutu

Tijekom 2008. godine uslugama pologa i isplate gotova novca na 10 lokacija gotovinskih centara koristile su se 34 banke, a komercijalne usluge s gotovim novcem pružale su se u 22 podružnice i u većini poslovnica poslovne mreže FINA-e, u skladu sa ugovorima sklopljenim sa bankama i poslovnim subjektima.

U cilju daljnje optimalizacije poslovnih procesa gotovinskih centara u okviru novih izmjena radnih uputa, implementirano je tehnološko rješenje vakumiranja svežnjeva novčanica na sustavima za vakumiranje, čime se postupak pakiranja učinio kvalitetnijim i sigurnijim.

U nastojanju da se osiguraju preduvjeti za primjenu Smjernica HNB-a iz lipnja 2007. godine HNB-u je upućen zahtjev za testiranje uređaja za obradu novčanica, sukladno Odluci o utvrđivanju standarda za sortiranje novčanica kune prema prikladnosti za promet koji se primjenjuju na strojevima za sortiranje novčanica, radi dobivanja Izvješća o uspješno izvršenoj provjeri.

Da bi se dodatno unaprijedila kvaliteta usluge Sabirnog centra za stranu valutu koja se obavlja u podružnicama Zagreb, Rijeka i Split, osigurano je rješenje on-line upita u stanje stranih valuta u trezoru i za formiranje datoteka prometa stranih valuta i slanje u sustav banke putem connect directa.

U sklopu Projekta informatizacije gotovinskih centara, provodile su se intenzivne aktivnosti na izradi aplikativnog rješenja kojim bi se svi poslovni procesi povezali u jednu cjelinu. Osobiti angažman obuhvatio je izradu rješenja Elektronske narudžbe.

CENTAR DISTRIBUCIJE VRIJEDNOSNIH POŠILJKI

Centar distribucije vrijednosnih pošiljki je organizacijski dio Sektora zadužen za vođenje, organiziranje i koordiniranje poslovnih procesa i operativnih poslova redovne i izvanredne distribucije i domaćega i stranoga gotova novca i drugih vrijednosnih pošiljki za potrebe komercijalnih korisnika usluga (banaka i poslovnih subjekata) i jedinica FINA-ine poslovne mreže.

Zadaci Centra su redovno i izvanredno opsluživanje bankomatske mreže, prijevoz kunskih i deviznih vrijednosnih pošiljki po nalogu korisnika usluga, razvoj i implementacija jedinstvene tehnologije, osiguravanje uvjeta i procesa rada, zaštita i osiguranje u prijevozu i prijenosu vrijednosnih pošiljki u skladu sa zakonskim propisima, priznatim normama i pravilima struke te zahtjevima korisnika i osiguravajućih društava.

Proizvodi i usluge:

- prijevoz i prijenos kunskih i deviznih vrijednosnih pošiljki te drugih vrijednosti za potrebe FINA-ine poslovne mreže, banaka i jedinica poslovnih subjekata
- skupljanje dnevnog utška izravno s lokacije korisnika, ili iz dnevno-noćnog trezora
- opsluživanje bankomata.

Za poslove distribucije vrijednosnih pošiljki koristi se 57 oklopljenih vozila, raspoređenih u FINA-inoj poslovnoj mreži prema opsegu i intenzitetu operativnih poslova, te uz potporu i angažman ugovornog podizvršitelja usluge.

Od ukupnih pokazatelja poslovanja na razini 2008. godine može se istaknuti 129.000 izlazaka na lokacije banaka i FINA-e radi prijevoza domaćega i stranog gotovog novca te 60.000 izlazaka na lokacije bankomata radi opsluživanja ili intervencije za što je ukupno prijeđeno više od 2,5 milijuna kilometara.

Na temelju novih zakonskih propisa iz djelokruga obavljanja djelatnosti Centar je u 2008. godini na osnovi mišljenja mjerodavnog tijela MUP-a i uz informiranost korisnika usluga, pokrenuo aktivnosti za usklađivanje tehnologije, operacija, procesa i sigurnosti rada sukladno propisu uvođenja elektro-kemijske zaštite vrijednosnih pošiljki i kazeta bankomata.

Centar je u 2008. godini zadržao 57% tržišnoga udjela u uslugama distribucije gotova novca i vrijednosti te izvorne prihode, intenzitet i volumen prevezenog domaćeg i stranog gotova novca i opsluživanja mreže bankomata na istoj razini kao i u 2007. godini.

SEKTOR SERVISA ZA DRŽAVU

Poslovna funkcija i zaduženja Sektora servisa za državu sastoje se od podrške sustavu evidentiranja i rasporeda javnih prihoda, podrške sustavu Državne riznice te poslova za Poreznu upravu i Središnji registar osiguranika (REGOS).

Poslove Sektora obavljaju dva centra proizvoda i jedan odjel:

- Centar za podršku sustavu riznice
- Centar za Regos
- Odjel nadzora poslova servisa za državu.

Svi su planirani i postavljeni ciljevi Sektora u 2008. godini u cijelosti realizirani.

Tijekom čitave 2008. godine promptno su provođene prilagodbe sustava evidentiranja i rasporeda javnih prihoda te sustava Regos promjenama zakonske regulative.

Završen je redizajn sustava KOLEK – sustava za izvršavanje povrata sredstava s računa javnih prihoda po nalogima Porezne uprave te za prikupljanje, unos i obradu naloga za isplatu plaća i tekućih izdataka za proračunske korisnike određenih ministarstava.

U dijelu informatičko-tehničke podrške sustavu riznice kontinuirano su se izvršavale aktivnosti nadzora te aktivnosti preventivnog, korektivnog, adaptivnog i proaktivnog održavanja informacijskog sustava Državne riznice. Tijekom 2008. godine izvršena je zamjena računalne opreme u svim područnim riznicama.

S Regosom je nastavljena uspješna suradnja na razvoju novih i unapređenju postojećih funkcionalnosti sustava, od čega su najvažnija vezana uz automatiziranje procesa povezivanja neprepoznatih uplata na privremenom računu i rasporeda sredstava te ispostavljanja korektivnih obrazaca za povlačenje sredstava pogrešno pridruženih uplata.

Posredstvom HITRO.HR ureda, ureda servisa Vlade Republike Hrvatske u FINA-i za ubrzanu komunikaciju građana i poslovnih subjekata sa sudskim registrom u postupku osnivanja društva, osnovano je u 2009. godini 2.967 društava i 740 obrta.

U 2008. godini uspješno je nastavljen pilot projekt „E-tvrtka“ započet koncem 2007. godine na Trgovačkom sudu u Varaždinu. Radi se o projektu uspostave HITRO.HR sustava za komunikaciju i razmjenu elektronički potpisanih dokumenata između HITRO.HR ureda, javnog bilježnika i sudskog registra te za elektroničku dostavu prijave s priložima za upis osnivanja društva s ograničenom odgovornošću u sudski registar. Temeljni cilj pilot projekta je ubrzanje postupka osnivanja (osnivanje za jedan dan). Odlukom ministricе pravosuđa projekt je do konca 2008. godine uspješno proširen i na trgovačke sudove u Splitu, Zadru i Osijeku i njegovim su posredstvom u 2009. osnovane 444 tvrtke.

CENTAR ZA PODRŠKU SUSTAVU RIZNICE

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

Proizvodi i usluge:

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

Početak 2008. godine završen je redizajn sustava KOLEK – sustava za izvršavanje povrata sredstava s računa javnih prihoda po nalogima Porezne uprave te za prikupljanje, unos i obradu naloga za isplatu plaća i tekućih izdataka za proračunske korisnike određenih ministarstava, testirane su i implementirane nove funkcionalnosti. Novi sustav daje mogućnost odabira naloga za plaćanje prema unaprijed definiranim parametrima za odabir naloga – automatski odabir, kao i mogućnost odabira najniže razine zaprimljene stavke – ručni odabir. Razvijen je i izvještajni sustav koji osigurava pregled naloga prema različitim statusima, kreiranje izvještaja u zahtijevanom obliku i nadzor nad izvršenim operacijama.

Osiguran je dio preduvjeta za ukidanje računa treće razine proračunskih korisnika Državnog proračuna – preusmjeravanje sredstava sudskih depozita na račun 1001005-1863000160, knjiženje sredstava prema pravosudnom tijelu koje je naložilo plaćanje depozita, te povrat sredstava na račun poslovnog subjekta kada se za to steknu uvjeti.

Radi lakšeg upravljanja sredstvima na računu Državnog proračuna razvijena je nova funkcionalnost u aplikaciji FINA ONLINE. Na jednom ekranu omogućen je pregled stanja za grupu računa (stanje na računu Državnog proračuna, na računima carinarnica, na računima na koje se uplaćuje porez na dobit i porez na dohodak i prirez porezu na dohodak). Ako su na tim računima evidentirana značajnija sredstva, raspored se obavlja i izvan redovnih termina za raspored.

S ciljem osiguravanja uvjeta za integracije sustava Državne riznice i FINA-inog servisa e-plaćanja, započete su aktivnosti na dnevnom ažuriranju matičnih podataka o dobavljačima i na testiranju podataka što se nalaze na nalogima za plaćanje koji su kreirani u SAP sustavu.

Kako bi se u sustavu Državne riznice izvršavanje proračuna moglo pratiti i prema lokacijskoj klasifikaciji, Centar je ažurirao matične podatke o dobavljačima u SAP sustavu.

Za račune proračuna županija gradova i općina, radi cjelovitog informiranja Ministarstva financija (GFS izvještaji), omogućeno je knjiženje stavaka koje uključuje vrstu prihoda s pripadajućom podvrstom (pomoći).

Krajem 2008. godine razvijena je funkcionalnost izrade i dostave izvadaka računa vrste 17 – zajednički prihodi (iz aplikacije SDR.net) jedinicama lokalne i područne (regionalne) samouprave odnosno korisnicima koji sudjeluju u rasporedu tih prihoda.

Kao ilustraciju rada Centra valja naglasiti da je tijekom 2008. godine u Centru za podršku sustavu riznice kreirano više od 9 milijuna slogova za raspored sredstava zajedničkih prihoda proračuna i drugih javnih prihoda na temelju kojih je izvršen prijenos više od 31 milijarde kuna, izvršeno je više od 29 milijuna knjiženja u sustav Državne riznice, Poreznoj je upravi

isporučeno više od 43 milijuna stavaka, u sustavu platnog prometa provedeno je 2,9 milijuna naloga za povrat poreza i drugih javnih prihoda o kojima Porezna uprava vodi analitičku evidenciju te naloga za isplatu plaća i tekućih izdataka za proračunske korisnike određenih ministarstva i sl.

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

Na centralnom sustavu izvršen je upgrade Oracle baze i SAP softvera na novu verziju na svim instancama SAP R3 i SAP BW sustava. Sustavi za pohranu podataka i nadzor prilagođeni su novim verzijama Oracle i SAP softvera. Odrađeno je povezivanje FINA-inog Biztalk sustava razmjene sa SDR sustavom.

Za potrebe klijentskog pristupa iz područnih riznica uspostavljena je nova okolina koja je obuhvatila instalaciju nove domene (sdr.hitronet.hr), migraciju Citrix sustava sa verzije Metaframe XP 3.0 na Citrix Presentation server 4.5, instalaciju i "publish-iranje" SAPGui-a verzija 7.10 sa pripadajućim SAP "patch-evima", Business Analyzera, te uredskog paketa MS Office-a 2003 SP3 (Word i Excel). Uspostavom Citrix okoline svim korisnicima u područnim riznicama omogućen je pristup preko Citrix web sučelja i PNA (Program Neighborhood agenta) čime je znatno ubrzan rad klijentske aplikacije. Tijekom 2008. godine izvršena je zamjena računalne opreme u područnim riznicama na 82 lokacije, te je ukupno zamijenjeno 136 računala IBM 300pl sa novim HP DC7800p računalima, a na 25 lokacija zamijenjeni su štampači HP LaserJet 1100 sa novim HP LaserJet 2055d. Tijekom 2008. godine uspostavljeno je 6 novih, preseljeno 11 postojećih i ugašena 1 područna riznica.

CENTAR ZA REGOS

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

Proizvodi i usluge:

- poslovi vezani uz ažuriranje matičnih baza podataka, uz članstvo u obveznim mirovinskim fondovima, uz obrazac R-Sm/R-S te uz uplate doprinosa
- poslovi vođenja jedinstvenog računovodstva osobnih računa
- poslovi vezani uz obvezno i statističko izvješćivanje u sustavu i uz razmjenu podataka s povezanim institucijama
- poslovi vezani uz reklamacije, povrate i ispravke PNB-a
- poslovi vezani uz arhiviranje dokumentacije i podataka
- poslovi vezani uz dostava podataka u OMD-e.

Tijekom 2008. godine realiziran je veći broj unaprjeđenja sustava REGOS i prilagodba sustava promjeni zakonske regulative, a najvažnija unaprjeđenja su sljedeća:

- povezivanje uplata s nedostajućim ili netočnim identifikatorom u pozivu na broj sa zaduženjima iz nepodmirenih Obrazaca R-S/R-Sm obveznika, što je rezultiralo dodatnim rasporedom sredstava s privremenog računa u iznosu od 4,5 milijuna kn,
- automatsko ispostavljanje korektivnih obrazaca obveznika s velikim brojem djelatnika za povlačenje sredstava s osobnih računa, što je rezultiralo sa 96 automatskih korektivnih obrazaca,
- automatsko povezivanje preplata po korektivnim RS obrascima i nepodmirenih obveza istog obveznika, što je rezultiralo sa 82.427 slučaja povezivanja preplata i obveza u ukupnom iznosu od cca. 15 milijuna kn,
- unaprjeđenje servisa e-REGOS novom aplikacijom dohvata podatke o članstvu osiguranika u OMF-u te informiranja korisnika o novostima na servisu putem ekranskih poruka,
- prilagodba sustava REGOS novom sustavu šifrnika djelatnosti NKD-a.

U 2008. godini u FINA-inoj poslovnoj mreži obavljeno je 180.000 prijava i promjena članstva u obvezne mirovinske fondove te je zaprimljeno i obrađeno preko 3,7 milijuna obrazaca R-Sm/R-S. U Centru je obrađeno 1,9 milijuna povezanih uplata doprinosa te je evidentirano 61,5 milijuna stavaka prometa po osobnim računima osiguranika.

SEKTOR KORISNIČKIH SERVISA

Sektor korisničkih servisa posluje u četiri osnovna segmenta, a to su elektroničko poslovanje, upravljanje dokumentacijom, registri, informacije i analize te podrška FINA-inim korisnicima u call centru. Objedinjavanjem tih segmenata Sektor nudi klijentima niz kvalitetnih usluga, proizvoda te infrastrukturu koja može unaprijediti njihovo poslovanje.

Sektor korisničkih servisa sastoji se od sljedećih centara proizvoda:

- Arhivsko-dokumentacijski centar
- Centar za registre
- Centar za elektroničko poslovanje
- Centar za odnose s korisnicima.

Sektor je tijekom 2008. ojačao poziciju FINA-e kao prepoznatljivog davatelja usluga i rješenja u elektroničkom poslovanju te se nametnuo kao ključan partner bankama u tom području. FINA se također kroz arhivsko-dokumentacijski centar pozicionirala kao vodeći davatelj usluga u području digitalizacije i elektroničkog arhiviranja dokumentacije.

Nastavljeni su naponi u smjeru izgradnje državne strategije objedinjavanja svih registara, a davanjem usluga financijskog rejtinga održana je pozicija lidera među davateljima usluga poslovnih informacija i boniteta.

Sektor je također sudjelovao velikim djelom u izradi i provedbi strategije razvitka elektroničkog poslovanja u RH u suradnji sa MINGORP , a posebno na području elektroničkog računa i elektroničkog potpisa kao i u donošenju novih i promjene postojećih zakonskih i podzakonskih akata vezanih za područje Registara.

Tijekom 2008. rađena je intenzivna prilagodba na uvijete poslovanja i tržišnog nadmetanja s obzirom na ulazak Republike Hrvatske u Europsku Uniju s ciljem usklađivanja sa zadanim standardima i normama te trženja novih poslovnih prilika na domaćem i ponude proizvoda i usluga na inozemnom tržištu

CENTAR ZA REGISTRE

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

Proizvodi i usluge Centra:

- Jedinstveni registar računa poslovnih subjekata
- Registar godišnjih financijskih izvještaja
- Registar koncesija
- Upisnik sudskih i javnobilježničkih osiguranja tražbina vjerovnika na pokretnim stvarima i pravima
- prikupljanje i obrada financijskih i statističkih izvještaja
- izrada informacija o bonitetu i solventnosti poduzetnika (BON-1, BON-2 i BONPLUS)
- Rejting intelektualnog kapitala (IC Rejting)
- izrada analiza i publikacija
- izrada rang-lista najuspješnijih poduzetnika.

Vođenje spomenutih registara i rad na preuzimanju i vođenju novih predstavljaju jedan od ciljeva profiliranja FINA-e kao središnjega registarskog mjesta i informacijskog sustava za potrebe gospodarstva i javnosti.

U 2008. godini obrađeno je milijun i sto tisuća financijskih i statističkih izvještaja. Novina je da obveznici sve više prihvaćaju nove kanale komuniciranja, tj. svoje izvještaje predaju putem internetskog servisa. Broj onih koji su u 2008. godini godišnji ili statistički izvještaj predali na taj način povećao se za 3 puta u odnosu prema 2007. godini, dok je to povećanje u 2007. godini u odnosu na 2006. iznosilo 5 puta.

U 2008. godini započeo je reinženjering poslovnih procesa RGFI-a u skladu s novim Zakonom o računovodstvu odnosno obavljene su gotovo sve pripreme za novi način eksternog izvještavanja za poslovnu 2008. godinu od izrade pravilnika, izrade prijedloga tehnoloških uputa i izrade zahtjeva za izmjenu aplikativne podrške. Novi način eksternog izvještavanja trebao bi FINA-i u 2009. godini donijeti novi prihod u iznosu većem od 25 milijuna kuna.

Količina i raznovrsnost prikupljenih podataka te njihova provjerena točnost omogućavaju izradu različitih analiza poslovanja svih skupina poslovnih subjekata te njihova rangiranja i rang-liste najvećih i najuspješnijih poduzetnika RH, kao što je primjerice rang lista 1.000 najvećih u RH, koja je po prvi puta izrađena u 2008. godini, u suradnji s tjednikom Lider iz Zagreba.

Centar za registre u svom se poslovanju, općenito uzevši, orijentirao na promoviranje internetizacije i e-poslovanja. Na koncu 2008. godine Centar je imao više od 22.000 korisnika internetskih servisa (e-JRR, e-RGFI, e-BON, e-koncesije i info.BIZ servis).

U 2008. godini nastavljena je promocija dva nova proizvoda – internetski servis info.BIZ i Rejting intelektualnog kapitala – IC Rejting, koji su implementirani u 2007. godini. Internetski servis info.BIZ korisnicima omogućuje jednostavan i suvremen pristup informacijama o uspješnosti poslovanja i financijskom položaju poduzetnika te o poslovnoj okolini u kojoj oni djeluju. IC Rejting metodom mjere se i opisuju ključni elementi intelektualnog kapitala koji su važni za budući rast i profitabilnost tvrtke. Rezultati koji proizlaze iz mjerenja IC Rejtinga koriste se za unapređenje poslovanja te za dugoročno planiranje.

ARHIVSKO-DOKUMENTACIJSKI CENTAR (ADC)

Poslovna funkcija Arhivsko-dokumentacijskog centra obuhvaća različite usluge organizacije i digitalizacije FINA-ina arhiva te arhiva klijenata Centra čime im se omogućava brži pristup informacijama i unapređenje poslovanja te smanjenje ulaganja u vlastitu infrastrukturu klijenata.

Dugogodišnje znanje i iskustvo na poslovima obrade, pohrane i upravljanja dokumentima, kvalitetno i stručno osoblje, te suvremena tehnologija i oprema koja se koristi pri obradi velikih volumena dokumentacije čini FINA-u tržišnim liderom u upravljanju dokumentacijom. Svojom razgranatom mrežom arhivskih ispostava za obradu dokumentacije FINA kvalitetno pokriva cijelo područje Republike Hrvatske.

Proizvodi i usluge:

- izrada cjelovitih rješenja za upravljanje i pohranu dokumenata (dms/rms),
- skeniranje velikih volumena dokumentacije,
- izrada elektroničkih arhiva,
- unos podataka i digitalizacija,
- snimanje dokumentacije na mikrofilm,
- prijenos, prijevoz i pohrana izvorne dokumentacije,
- pohrana mikrofilmskih svitaka,
- konverzija formata dokumentacije (mikrofilm-PDF, tiff, JPG ili sl.),
- konzultantske usluge.

U FINA-inom Arhivsko-dokumentacijskom centru dnevno se u smjenskom radu arhivski obradi (digitalizira i mikrofilmira te pohrani) više od 600 tisuća dokumenata, od čega se veliki dio (cca 280.000 obrazaca) odnosi na obradu naloga platnog prometa banaka obrađenih u FINA-inim poslovnica.

Mjesečno se snimi 2 milijuna stranica izvadaka u Web arhivu izvadaka te sva dokumentacija Regos-a (oko 3,5 milijuna dokumenata godišnje, koji se pohranjuju u arhivu FINA-e).

Sklopljeno je također više dugoročnih ugovora i aneksa postojećih o obradi dokumentacije s velikim klijentima kao što su: T-Mobile, HEP, Croatia osiguranje, ERSTE banka, Optima telekom, HPB, Rofix, Hrvatska agencija za lijekove, HAK i drugi.

Intenziviran je posao pohrane izvornika, o čemu govori podatak da je u 2008. godini pohranjeno oko 105.000 jedinica arhivske i registracijske građe raznih klijenata na četiri lokacije u RH (ZG, ST, RI i OS). Za tri lokacije Hrvatski državni arhiv je FINA-i izdao Dopusnicu za čuvanje arhivskog gradiva kategoriziranih stvaratelja.

CENTAR ZA ELEKTRONIČKO POSLOVANJE

Registar digitalnih certifikata (RDC) FINA-e vodeći je hrvatski davatelj usluga certificiranja osobama i poslovnim subjektima u elektroničkom poslovanju. FINA RDC posluje u skladu sa Zakonom o elektroničkom potpisu i jedini je kvalificirani ovjervitelj registriran kod Ministarstva gospodarstva kao krovnog ovjervitelja za Republiku Hrvatsku.

Proizvodi i usluge:

- izdavanje FINA e-kartice za elektroničko poslovanje,
- pružanje komercijalnih usluga certificiranja s mogućnošću izdavanja kvalificiranih certifikata za građane i poslovne subjekte,
- pružanje usluga certificiranja s mogućnošću izdavanja kvalificiranih certifikata za uposlenike u tijelima državne uprave sukladno Vladinoj Uredbi o djelokrugu, sadržaju i nositelju poslova certificiranja elektroničkih potpisa za tijela državne uprave,
- pružanje usluga certificiranja na co-branded smart kartice drugih poslovnih subjekata
- vođenje Javnog servisa vremenske ovjere (Time-Stamp)
- izrada rješenja za korištenje naprednog elektroničkog potpisa i enkripcije u e-poslovanju,
- prodaja aplikacija i softverskih modula za napredan elektronički potpis,
- vođenje i održavanja sustava za elektronički potpis sudionicima NKS-a,
- vođenje središnjeg sustava certificiranja - Nacionalnog CA za Republiku Hrvatsku,
- pružanje konzultantskih usluga

RDC certifikati omogućavaju ostvarivanje povjerenja te siguran elektronički pristup informacijama i servisima uporabom infrastrukture javnog ključa (PKI). Napredan elektronički potpis koji nastaje uporabom RDC kvalificiranih certifikata zakonom je izjednačen s vlastoručnim potpisom odnosno vlastoručnim potpisom i otiskom pečata.

Digitalni certifikati omogućuju sigurnost ovih internetskih aktivnosti: poslovnih transakcija, osobnog i službenog slanja zaštićenih poruka, pristupa osobnim, tajnim, povjerljivim ili financijskim informacijama i to bez ograničenja kad je riječ o nekoj pojedinačnoj aplikaciji, geografskom ili poslovnom području. Te se sigurnosne mogućnosti koriste u elektroničkim servisima za transakcije između poslovnih subjekata i njihovih klijenata (B2B i B2C) i u servisima tijela Državne uprave, kojima se građanima i poduzetnicima omogućuje brži i jednostavniji pristup uslugama i informacijama državne uprave (B2G i C2G).

U 2008. nastavljena je aktivna prodaja certifikata preko novih prodajnih kanala uz promotivne aktivnosti i edukaciju korisnika o dobrobitima elektroničkog poslovanja. Posebno je dat naglasak na prodaju co-branded kartice preko partnerskih banaka (ZABA) i ugovaranje novih (PBZ i RBA). Do kraja godine FINA je dosegla brojku 15000 korisnika digitalnih certifikata za potrebe B2G usluga.

Unaprijeđena je infrastruktura za izdavanje certifikata uvođenjem u rad novog sustava za elektronički potpis u NKS-u, uspostavom izdavanja certifikata s većom duljinom ključa (2048 bita), usklađivanjem javnog imenika i profila RDC i RDC-TDU certifikata.

Također je priveden kraju projekt uspostave usluge elektroničkog računa kao i izrada planova za uspostavu pričuvne PKI lokacije.

CENTAR ZA ODNOS E S KORISNICIMA

Centar za odnose s korisnicima ima primarni zadatak rješavati probleme na koje korisnici nailaze pri korištenju FINA-inih proizvoda. Budući da je FINA velik sustav s puno različitih proizvoda, Centar ima kompleksan zadatak i stoga se u Centru velika pozornost posvećuje komunikaciji s klijentima i njihovom boljem informiranju radi što bržeg i lakšeg rješavanja problema na koje oni nailaze.

Centar za odnose s korisnicima obavlja funkciju središnjeg kanala za komuniciranje s korisnicima. Agenti u Centru zaprimaju prijave problema, upite i reklamacije korisnika te omogućavaju korisnicima što kvalitetnije korištenje FINA-inih servisa, kao i upoznavanje s FINA-inim proizvodima.

Sustavno se prikupljaju podaci o korisnicima, koji čine kvalitetnu bazu podataka korisnu za prodaju novih proizvoda. Evidentiranje svih problema i njihovih rješenja omogućilo je stvaranje baze znanja korisne vlasnicima servisa za unapređivanje proizvoda i usluga. Centar za odnose s korisnicima samostalno (bez prosjeđivanja na višu razinu) rješava oko 90% upita korisnika vezanih za sve FINA-ine proizvode i usluge. Centar također provodi reklamne telefonske kampanje, ankete i *mailing* kampanje.

SEKTOR POSLOVNE MREŽE

Sektor poslovne mreže rukovodi, organizira i koordinira Službom organizacije i upravljanja poslovnim procesima u poslovnoj mreži, Službom nadzora obrade i upravljanja obradnim resursima, Odjelom za kvalitetu pružanja usluge, te regionalnim centrima u Zagrebu, Osijeku, Rijeci i Splitu, podružnicama u 18 hrvatskih središta te preko njih 141 poslovnicom, 20 ispostava i 16 izdvojenih šaltera.

Broj poslovnica se u odnosu na prethodnu godinu povećao zbog promjene organizacijskog oblika izdvojenih dijelova poslovnica Rijeka i Opatija u samostalne poslovnice Čavle i Matulji, te zbog redizajniranja poslovne mreže odnosno daljnjeg razvoja Mini poslovnica. Nastavak planskih aktivnosti poslovne mreže s ciljem širenja u mjestima visoke fluktuacije ljudi i centrima razvitka, udovoljavanja potrebama klijenata i povećanja konkurentnosti FINA-e, rezultirao je otvaranjem novih poslovnica u Vodicama, Rijeci i Zadru.

Upravljanje glavnim distribucijskim kanalom FINA-e obuhvaća stvaranje preduvjeta i aktivno sudjelovanje u ostvarivanju planskih ciljeva ostalih sektora, te koordiniranu ponudu servisa, i prodaju proizvoda i usluga na 179 lokacija (uključujući izdvojene dijelove zagrebačkih poslovnica 7 i 8, te 20 ispostava i 16 izdvojenih šaltera).

Na dan 31. prosinca 2008. u Sektoru poslovne mreže radilo je 3.792 radnika. U odnosu na 31. prosinca 2007. evidentirano je smanjenje za 3%.

U cilju zadržavanja postojećih i pridobivanja novih klijenata, osobito građana, Sektor poslovne mreže je tijekom 2008. godine uveo poslijepodnevni rad s klijentima na dodatne 22 lokacije, a što čini ukupno 66 lokacija u kojima klijenti svoje poslove mogu obaviti do 18,30 sati.

Upravljanjem obradnim resursima i pružanjem sustavne i kontinuirane podrške obradnim procesima u svim jedinicama poslovne mreže, Sektor je poslovne mreže sudjelovao u skladu sa zahtjevima poslovnih sektora i prateći poslovnu strategiju FINA-e. U 2008. u FINA-i je obrađeno 98,7 milijuna naloga platnog prometa što predstavlja smanjenje od 17% u odnosu na 2007. godinu. Gotovinski nalozi predstavljaju 37% od ukupnog broja naloga te u odnosu na 2007. godinu bilježe rast od 5%. Od 37 milijuna gotovinskih naloga njih 25 milijuna su bili nalozi građana što čini 68% gotovinskih naloga.

Bezgotovinskih naloga je bilo 61 milijun od čega je 34 milijuna automatskih naloga (sa šifrom matične jedinice 300). U odnosu na 2007. evidentiran je pad obrađenih bezgotovinskih naloga od 27% (46% ako ne računamo automatske naloge). Značajan pad je većim dijelom posljedica prestanka obavljanja obrade dokumentacije za poštanske urede osim izvanrednih dostava dokumentacije.

U 2008. podržano je ukupno 2,4 milijuna e-naloga u vrijednosti od 53,1 milijarde kuna. Ukupan broj e-naloga u odnosu na isto razdoblje 2007. povećao se za 14%, a ukupna vrijednost e-naloga za 10%.

Putem sustava HSVP u istom razdoblju obrađeno je ukupno preko 12 tisuća naloga u iznosu od 204,7 milijardi kuna, što je u odnosu na isto razdoblje 2007. po broju naloga više za 23%, a po vrijednosti više za 10%.

2,9 milijuna naloga "KOLEK-a" predstavljaju povećanje u odnosu na 2007. od 7%. Uz ove naloge preko FINA-inih šaltera zaprimljeno je i obrađeno 1,8 milijuna Obrazaca R-Sm.

Tijekom 2008. FINA-e je obavljala otkup i prodaju strane gotovine u ime i za račun HPB putem 136 mjenjačkih mjesta. U 2008. godini u FINA-i je izvršen otkup efektivnog stranog novca u ukupnoj vrijednosti od 258,4 milijuna kuna te prodaja efektivnog stranog novca u vrijednosti od 58,4 milijuna kuna što je više za 71% u odnosu na 2007. godinu.

Sektor poslovne mreže zajedno sa Sektorom poslova s gotovim novcem obavlja iznimno važne poslove obrade, pohrane i distribucije gotova novca koji se dijele na usluge koje se obavljaju u ime i za račun HNB, i na one usluge koje se obavljaju u komercijalne svrhe za poslovne banke i ostale poslovne subjekte koji se u svom poslovanju koriste znatnim iznosima gotova novca.

U cilju efikasnije organizacije i racionalizacije troškova, a prema prijedlogu Sektora poslovne mreže sa 01. svibnjem 2008. izvršena je izmjena organizacije unutar regionalnih centara/podružnica gdje su sa radom prestali gotovinski centri HNB-a. U cilju unapređenja, Sektor poslovne mreže je sudjelovao u radu projekta Uspostava IT sustava upravljanja poslovima s gotovim novcem.

Temeljem sklopljenog ugovora s Erste Investom d.o.o. u travnju 2008. godine implementirana je usluga zastupanja pri prodaji udjela u Fondu hrvatskih branitelja iz Domovinskog rata i članova njihovih obitelji, isplati udjela i dividendi članovima Fonda HB na šalterima FINA-e. Od 11. travnja 2008. do 31. prosinca 2008. ukupno je isplaćeno preko 268 tisuća dividendi u vrijednosti od 100,3 milijuna kuna.

Odjel za kvalitetu pružanja usluge čiji je cilj rada povećanje zadovoljstva klijenata putem standardiziranja i unapređenja kvalitete pružanja usluge kao i povećanje zadovoljstva zaposlenika, promjena korporativne kulture i usmjerenje prema klijentu, tijekom 2008. godine nastavio je s aktivnostima vezanim za implementaciju Kodeksa poslovnog ponašanja odnosno održavanje radionica s radnicima FINA-e. Na radionicama je sudjelovalo 3380 radnika što je 89% radnika od ukupnog broja radnika u poslovnim jedinicama. Početkom 2008. godine provedeno je istraživanje kvalitete usluge u odabranim poslovnicama FINA-e metodom tajnih kupaca. Svrha je istraživanja bila ocijeniti razinu kvalitete usluge u FINA-inim poslovnicama, a rezultati istraživanja su uz dobre rezultate pokazali da postoji i znatan prostor za poboljšanje u dijelu informiranosti radnika o FINA-inim proizvodima i uslugama s kojima se susreću u svakodnevnom radu te načinu ophođenja zaposlenika s klijentima.

U svrhu poboljšanja informiranosti radnika o FINA-inim proizvodima i uslugama Odjel je u suradnji s poslovnim sektorima izradio dokument PROIZVODI I USLUGE_info za šaltere, te je u suradnji sa Sektorom komunikacija i marketinga i Sektorom upravljanja ljudskim resursom organizirao radionicu koordinatorima poslovnica na temu "Odnosi s klijentima" sa ciljem pripreme koordinatora na provođenje treninga kvalitete pružanja usluge namijenjenog prvenstveno šalterskim radnicima i voditeljima poslovnica. Slijedom navedenog, održani su motivacijski sastanci s direktorima regionalnih centara/podružnica. Na održanim radionicama „Odnosi s klijentima“ sudjelovalo je ukupno 2009 radnika, od toga 981 radnik u RC Zagreb, 305 radnika u RC Osijek, 352 radnika u RC Rijeka i 371 radnik u RC Split.

Tijekom 2008. godine sve organizacijske cjeline Sektora intenzivno su sudjelovale u daljnjoj implementaciji i unaprjeđenju sustava upravljanja kvalitetom prema ISO standardu. Sustav upravljanja kvalitetom po normi ISO 9001:2000 implementiran i certificiran u 2007. godini imao je nadzorni audit u 2008. godini prema planu i programu FINA-inih menadžera kvalitete i certifikacijske kuće, na uzorku koji dobro prezentira cijelu organizaciju, a koji je obuhvatio Sektor poslovne mreže, 2 Regionalna centra, 10 podružnica i 5 poslovnica.

U tijeku 2008. godine certificirano je šest novih internih auditora u Sektoru poslovne mreže koji su sudjelovali u provođenju internih audita prema planu i programu FINA-inih menadžera kvalitete.

U realizaciji edukacije dodatnog broja ljudi o sustavu upravljanja kvalitetom izvršena je obuka kroz radionice po regionalnim centrima u Zagrebu, Rijeci i Splitu.

Sektor poslovne mreže sudjelovao je tijekom 2008. godine u mnogim projektima i aktivnostima čija je realizacija u skladu s općim ciljevima kvalitete. Važna uloga Sektora poslovne mreže prisutna je u projektima Reinženjering unosa naloga platnog prometa i NKS-a, Razvoj i unapređenje sustava Upravljanja poslovnim procesima u FINA-i, Data Warehouse & Business Intelligence, FINA Opcija, FINA partnerska prodajna mreža, Procjena složenosti radnih mjesta, Upravljanje nekretninama te FINA računovodstveni servis.

U 2008. godini omogućena je nacionalna pokrivenost FINA računovodstvenog servisa, koji je u ponudi na 22 pozicije u središtima RC/podružnica. Postupnim uvođenjem novih pozicija, rastao je broj klijenata, tako da je do kraja godine dosegao brojku 600.

Prihod od prodaje usluga FINA računovodstvenog servisa u 2008. godini iznosio je oko 3,2 milijuna kuna, što je četiri puta više od istovrsnog prihoda u prethodnoj godini. Ovako velik rast rezultira iz činjenice da je prethodna godina predstavljala početak širenja usluge izvan okvira pilot projekta, a da je taj proces dobrim dijelom dovršen u 2008. godini. Dalji rast obujma poslovanja bit će u korelaciji s stupnjem podizanja stručnosti, organiziranosti i sposobnosti da se prepoznaju zahtjevi tržišta.

Tijekom godine su definitivno osigurani preduvjeti za internetsku dostupnost servisa kroz model Smart i Super. Širenje ponude ovih usluga prati niz edukacija i stručnih usavršavanja, a na svim lokacijama novootvorenih servisa poduzimane su odgovarajuće marketinške aktivnosti. Sam završetak godine protekao je u pojačanim aktivnostima vezanim za zatvaranje projekta i uspostavu Centra proizvoda koji bi se organizacijski ustrojio u Sektoru poslovne mreže.

Projekt TOP 35 završio je svoje aktivnosti stavljanjem u funkciju 73 šaltera za sva plaćanja. Početkom 2008. godine završene su zadnje isporuke nabavljene opreme i radova za projekt Top 35. Ukupni broj otvorenih Top 35 šaltera predstavlja 26% šaltera promatranih poslovnica. Iskustva stečena kroz Top 35 ugrađena su u planske aktivnosti Mini poslovnice i Deep Window - šalteri za poslovanje s najvažnijim klijentima. Redizajn poslovanja s najvažnijim klijentima, po uzoru na Poslovnicu Rijeka, predstavlja implementaciju šaltera za sva plaćanja u posebnom prilagođenom prostoru poslovnice. Uz minimalne troškove prilagodbe prostora osigurati će se posebne cjeline, odnosno prostori vizualno zaštićeni od ostalog dijela poslovnice sa zajamčenom diskrecijom u obavljanju svih vrsta transakcija. Sukladno definiranim kriterijima Sektor poslovne mreže odabrao je jedanaest lokacija za implementaciju šaltera za najvažnije klijente (Poslovnica 4, Poslovnica 5, Poslovnica 6, Poslovnica 7, Zaprešić, Čakovec, Koprivnica, Sisak, Osijek, Rijeka, Split) i ugovorio izvođenje radova.

Služba upisa je u 2008. godini obradila 37.486 prijedloga za upis prava i mjera u Upisnik Sudskih i javnobilježničkih osiguranja i bilježi smanjenje broja zaprimljenih prijedloga od 3 % u odnosu na 2007. godinu. Služba upisa ostvarila je u 2008. više od 8,8 milijuna kn prihoda.

Sektor aktivno sudjeluje u projektu Uspostava novog Nacionalnog sustava gotovinskih centara kojem je jedan od ciljeva izrada prijedloga nacionalnog sustava gotovinskih centara i izrada akta o osnivanju novog društva koje bi se bavilo poslovima vezanim za poslovanje s gotovim novcem.

Nadalje, Sektor aktivno sudjeluje u projektu Upravljanje nekretninama FINA-e kojem je cilj upoznati odabrane FINA-ine radnike s metodologijom, znanjima i operativnim vještinama upravljanja korporacijskom imovinom, a čija će znanja kasnije jamčiti izvršenje operativnih

zadataka ažuriranja baze podataka FINA-inim nekretnina u svrhu maksimiziranja doprinosa budućem FINA-inom poslovanju

Servis Vlade Republike Hrvatske HITRO.HR za ubrzanu komunikaciju građana i poslovnih subjekata s Državnom upravom dostupan je na ukupno 61 lokaciji FINA-inie poslovne mreže. Putem HITRO.HR ureda omogućene su usluge: e-REGOS, e-Porezna, e-Mirovinsko i e-Zdravstveno.

Nadalje u 19 HITRO.HR ureda putem e-kutka osigurana je besplatna edukacija s mogućnostima i prednostima korištenja FINA e-kartice te servisima koji su njome podržani: e-REGOS, e-PDV, e-Mirovinsko, RGFI putem web-a, WEB-BON, Registar koncesija i e-plaćanje.

Tijekom 2008. godine u okviru pilot projekata pod nazivom i-Grad i i-Županija potpisano je Pismo namjere o suradnji na razini razmjene znanja u izgradnji informacijskog društva sa 12 gradova i jednom županijom. kojima će usluge koje pružaju grad i gradska uprava odnosno županija i njezini gradovi građanima postati jednostavnije, brže i dostupnije.

SHOP IN SHOP

U cilju razvoja i uspostave novih FINA-inih servisa i usluga, u okviru projekta FINA - Partnerska prodajna mreža, poslovi posredovanja pri prodaji pečata i natpisnih tabli na šalterima FINA-e implementirani su u 59 poslovnica, te se na FINA-inim šalterima u 157 poslovnih jedinica obavljaju poslovi prodaje elektroničkih bonova: Vipme i Tomato bonovi tvrtke Vipnet d.o.o., Simpa bonova izdavatelja T-Mobile d.o.o. te TELE2 bonova izdavatelja Tele2 d.o.o. U sklopu navedenog Projekta FINA obavlja poslove posredovanja pri prodaji usluga Hrvatskih telekomunikacija d.d. te poslove prodaje proizvoda i usluga Vipnet d.o.o.

FINA-ina poslovna mreža sa svojom infrastrukturom podržava model ponude svih financijskih usluga na jednom mjestu. Societe Generale - Splitska banka d.d. svoje usluge nudi na 30 lokacija FINA-e, a u Poslovnici Virovitica klijenti imaju na raspolaganju šaltere Podravske banke. Ovim poslovna mreža sudjeluje u racionalizaciji poslovanja, te boljoj iskorištenosti imovne i FINA-inih resursa.

SEKTORI PODRŠKE I UREDI PRI UPRAVI

SEKTOR EKONOMSKO-FINANCIJSKIH POSLOVA

Poslovna funkcija i zaduženja Sektora ekonomsko-financijskih poslova sastoje se od vođenja financija i računovodstva Financijske agencije, upravljanja njezinom financijskom imovinom te evidentiranja i fakturiranja njenih prihoda, što se ostvaruje uz nužno osiguranje zakonitosti financijskog poslovanja, primjenu međunarodnih računovodstvenih standarda, internih propisa i procedura te pružanje podrške u poslovnom odlučivanju osiguravanjem brzih i kvalitetnijih informacija o poslovnim promjenama i trendovima.

Sektor svoju funkciju obavlja organiziran u jednu službu (Službu financija i računovodstva) i dva samostalna odjela (Odjel plana i kontrolinga i Odjel riznice).

Godina 2008. značila je u Sektoru nastavak aktivnosti na povećanju efikasnosti i kvalitete rada. U 2008. godini Sektor je imao istu organizacijsku strukturu kao i u 2007. godini i obavljao je sve svoje poslovne zadaće u definiranim rokovima. Višegodišnje aktivnosti na definiranju i dokumentiranju poslovnih procesa dovele su do toga da je Sektor uspješno prošao kontrolni audit i potvrdio ISO certifikat te dobio najviše ocjene i pohvale internih i eksternih auditora.

Svi organizacijski dijelovi Sektora uključili su se u projekt implementacije novoga poslovno-informacijskog sustava. Voditelji triju ključnih SAP modula, FI – financije, CO – kontroling i SD – prodaja i distribucija (fakturiranje), zaposlenici su iz Sektora ekonomsko-financijskih poslova, koji ima i najviše ključnih korisnika sustava. Tijekom 2008. godine SAP sustav je uspješno implementiran i sa 31.12.2008. prestalo je operativno korištenje starog poslovno-informacijskog sustava.

Usljed iznimno nepovoljnih kretanja na tržištu kapitala tijekom 2008. godine u dijelu financijske imovine plasirane u dioničke i mješovite fondove, a klasificirane kao „namijenjene trgovanju“ ostvareni su značajni gubici s izravnim odrazom na račun dobiti i gubitka. Zbog toga je FINA iskoristila mogućnost reklasifikacije dijela ove imovine otvorenu izmjenama MRS-a 39 i rasporedivši je novom klasifikacijom u imovinu „raspoloživu za prodaju“, dio gubitaka je prebačen na poziciju „nerealiziranih gubitaka“ što je detaljno obrazloženo u bilješkama uz financijska izvješća.

Tijekom 2008. godine ostvarena je suradnja s revizorskom tvrtkom KPMG na poslu analize financijskog položaja FINA-e i sustava internih kontrola u čijem izvješću je rad Sektora visoko ocijenjen.

Pojedinci i organizacijski dijelovi Sektora su neposredno bili angažirani u svim strateški važnim projektima FINA-e, od kojih posebno treba istaći rad na projektima Procjena složenosti poslova radnih mjesta, Novi sustav plaća i nagrađivanja, Računovodstveni servis, Billing, Utvrđivanje optimalnog broja izvršitelja, Tranzicijska strategija i Projekt SAP u FINA-i.

SEKTOR INFORMATIČKO-KOMUNIKACIJSKIH SERVISA

Sektor informatičko-komunikacijskih servisa ima zadaću centraliziranog planiranja, razvoja i potpore Financijskoj agenciji u područjima informacijsko-komunikacijskih tehnologija te uredske opreme. Osnovna mu je zadaća tehnološko-razvojna potpora proizvodima Financijske agencije, kao i nesmetano, 24-satno funkcioniranje cijele informatičko-komunikacijske infrastrukture.

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

Internim projektom je implementiran jedinstveni sustav nadzora i upravljanja IT resursima te je isti integriran s alatima koji podupiru ITIL/ITSM procese čime je stvoren preduvjet da FINA još brže i efikasnije daje podršku IT servisima i korisnicima.

Različitim vidovima tehnoloških i kapacitivnih unapređenja poboljšana je i FINA-ina računalno-komunikacijska mreža.

Provedeno je unaprjeđenje kontinuiteta poslovanja dovršetkom novih FINA-inih sistemskih prostora, što pruža mogućnost da oporavak servisa bude prilagođen specifičnim potrebama korisnika usluga ICT-a.

Nastavljena je standardizacija IT procesa intenzivnim korištenjem uspostavljenih i uvođenjem novih procesa u skladu sa ITIL/ITSM metodologijom; prvenstveno u području isporuke IT servisa (ITIL Service Delivery). Sektor je kvalitetu svojeg poslovanja potvrdio i uspješnim obnavljanjem ISO 9001:2000 certifikata za poslove planiranja, razvoja, implementacije i održavanja ICT rješenja te za podršku korisnicima. Krajem prosinca 2008. godine, kao prva organizacija u Hrvatskoj, FINA je stekla certifikat Service Desk Institute-a (SDI-a). Ovaj međunarodno priznati globalni certifikat za najbolje prakse u IT podršci potvrda je unutarnje FINA-ine kvalitete kao pružatelja IT usluga te izdvaja i ističe FINA-ine proizvode i usluge izvrsnošću korisničke podrške te zadovoljnim korisnicima.

Posebna je pozornost Sektora bila usmjerena na definiranje insourcing/outsourcing usluga, odnosa između operativnog troška i kapitalnih ulaganja u sklopu poslovnog plana te na uvođenje standarda upravljanja kvalitetom IT usluga u cjelini.

Sektor je nastavio uspješno prihodovati pružajući usluge Ministarstvu pravosuđa (sustav eSpis) i korisnicima HITRONet komunikacijske infrastrukture. Suradnja s Ministarstvom pravosuđa se proširila potpisivanjem dva nova ugovora. Krajem godine FINA je, kao nositelj ugovora u konzorciju tvrtki, potpisala dvogodišnji ugovor o održavanju informatičke infrastrukture Ministarstva pravosuđa u vrijednosti preko 22 milijuna kuna. Drugi ugovor (trogodišnji) s Ministarstvom pravosuđa se odnosi na pružanje usluga implementacije i korištenja automatskog nadzora ICMS-a u vrijednosti preko 10 milijuna kuna.

Uslugama Sektora FINA se visoko pozicionirala na tržištu davatelja IT usluga te se raznim marketinškim aktivnostima i nazočnošću na tematskim skupovima i konferencijama iz područja informatičkih tehnologija predstavila kao ozbiljan i vrlo poželjan partner za projekte i servise države, bankarstva i ostaloga gospodarstva, te građanstva. U organizaciji Sektora, FINA je održala svoju prvu IT konferenciju u Osijeku. Sudionici konferencije „FINA učinkovita uprava“ bili su predstavnici tijela Državne uprave kojima je tom prigodom prezentiran portfolio IT usluga FINA-e. Polučeni su rezultatima konferencije otvorene nove poslovne prilike i ostvareni kontakti čime se FINA-ina pozicija najveće IT Outsourcing tvrtke i dalje potvrđuje.

SEKTOR KOMUNIKACIJA I MARKETINGA

Uz redovne poslove marketinške podrške svim FINA-inim proizvodima i uslugama, rad Sektora komunikacija i marketinga u 2008. godini obilježile su poslovne suradnje, sajmovi, konferencije te aktivnosti u području markacije i uređenja poslovnica. Sve su te aktivnosti popraćene velikim brojem objava u medijima.

U već tradicionalnoj suradnji s Liderom, Privrednim vjesnikom i Business.hr-om objavljene su publikacije o hrvatskom gospodarstvu „1000 najvećih“, „400 najboljih“ i „Gazele“. Putem nekoliko poslovnih manifestacija, seminara i radionica, od kojih bismo izdvojili izbor najboljeg hrvatskog izvoznika, Nacionalno savjetovanje o gospodarstvu i poduzetništvu te seminare s TEB-om i RIF-om FINA se promovirala kao tvrtka orijentirana na poduzetnike te kao izvor pouzdanih i provjerenih poslovnih informacija.

U 2008. godini FINA je nastupila i na nizu sajmova, kao što su Viroexpo u Virovitici, Obrtnički sajam Istre u Puli, Vinkovački jesenski sajam gospodarstva i obrtništva, Sajam financijskih usluga i proizvoda u Rijeci, 10. sajam gospodarstva u Zaprešiću, a u sklopu usluge FINA Opcija održano je tijekom svibnja, lipnja i srpnja 40-tak besplatnih edukacija u više od 20 hrvatskih gradova. Na ovaj su način FINA-ine proizvodi i usluge prezentirane u lokalnim zajednicama u svim hrvatskim regijama.

Treba istaknuti i promoviranje novih modela korištenja „on-line“ aplikacije u okviru FINA računovodstvenog servisa „Sigurne ruke“ te uvođenje FINA-ina tečajne liste u FINA-ine mjenjačnice. Također je u poslovnicama održan niz promotivnih akcija, kao što su „Mjesec stambene štednje“ i „Mjesec mirovinske štednje“.

Jedan od važnih projekata koje je Sektor realizirao u 2008. godini jest i prva IT konferencija pod nazivom „FINA učinkovita UPRAVA“, održana u studenom. Konferencija je okupila voditelje IT sektora u tijelima državne uprave te se njome prvi put na jednome mjestu omogućio detaljan prikaz FINA-inih informatičkih usluga, prikaz njihovih primjena te pogodnosti koje te usluge nude u zahtjevnom IT okruženju.

Tijekom 2008. provedene su brojne aktivnosti i projekti na području poboljšanja FINA-inog vizualnog identiteta te standardizacije komunikacije i pružanja usluga u poslovnicama. Većina poslovnica označena je svjetlećim reklamama te folijama na staklenim površinama i izlozima, a interijeri su upotpunjeni modernim stalcima za plakate i letke te oznakama funkcija šaltera, koji klijentima omogućuju bolje snalaženje i ugodniji boravak. Marketinškim je aktivnostima popraćeno otvaranje novih FINA-inih poslovnica u Zadru, Rijeci i Vodicama.

S ciljem otkrivanja novih mogućnosti za unapređenje kvalitete pružanja usluga u svim aspektima kontakta s klijentom, u suradnji sa Sektorom poslovne mreže, provedeno je prvo istraživanje kvalitete pružanja usluge u FINA-inim poslovnicama.

U području komunikacija i dalje se održavaju visoki standardi. Broj objavljenih članaka i priloga u medijima je bio veći od 2.000, a njihova ukupna komercijalna vrijednost je bila veća od 5,4 milijuna kuna, dok je PR vrijednost istih, procijenjena na 6,5 milijuna kuna. Posebno valja istaknuti objave u prosincu vezane uz dobivanje certifikata Service Desk Institutea za najbolju praksu u IT sektoru. Sve su objave o tom certifikatu bile pozitivnog karaktera te su akumulirale preko 200.000 kuna PR vrijednosti.

U veljači 2008. godine objavljene su redizajnirane internetske stranice (www.fina.hr) na kojima je u godinu dana registrirano više od 500.000 posjeta. U području interne komunikacije nastavljeno je objavljivanje internog glasila te informiranje radnika putem internog portala.

SEKTOR NABAVE

Nabava ima stratešku važnost u radu svake tvrtke radi kontroliranja troškova pri provođenju postupaka nabave i stvaranju ušteda kad god je to moguće. Poslovna funkcija i zaduženje Sektora nabave sastoje se od pružanja podrške poslovnom sustavu u nabavi robe, radova i usluga potrebnih za redovno poslovanje i za razvoj projekata u FINA-i. Cilj je Sektora pravovaljano i kvalitetno provođenje aktivnosti radi realizacije postupaka nabave u FINA-i.

Sektor sudjeluje u procesu planiranja kao nositelj planiranja za izradu količinskog i financijskog plana nabave dugotrajne imovine (investicija) i plana nabave robe i usluga, kao važnog dijela FINA-ina poslovnog plana.

U Sektoru se redovito prate godišnji planovi na razini FINA-e te financijska realizacija sklopljenih ugovora o nabavi, određuje vrsta postupaka javne nabave i izrađuje dokumentacija za nadmetanje.

U 2008. godini provedeno je 346 postupaka nabave, od koji je u 307 (88,73 %) izvršen odabir, 36 nadmetanja je poništeno (10,40%), a 3 nadmetanja u trenutku zaključivanja podataka nisu bila završena.

Tijekom 2008. zaposlenici Sektora sudjelovali su u implementaciji i prilagodbi softvera za praćenje nabave (SPIN) kao i poslovno-informacijskog sustava SAP, kroz modul MM (material management). Nadalje, zaposlenici Sektora sudjelovali su u strukovnim savjetovanjima radi praćenja promjena u važećim propisima o javnoj nabavi.

U 2008. godini uspješno je proveden nadzorni audit za certificiranje prema normi ISO 9001:2000.

SEKTOR PODRŠKE POSLOVNOM SUSTAVU

Sektor podrške poslovnom sustavu zadužen je za pravne poslove, poslove upravljanja fizičkom imovinom i pasivnom infrastrukturom te za poslove upravljanja sigurnošću osoba, poslovnih prostora i imovine.

U Sektoru djeluju Služba pravnih poslova, Služba upravljanja fizičkom imovinom i Služba upravljanja sigurnošću poslovnih prostora.

Služba pravnih poslova izvršila je planirane aktivnosti podrške poslovnim procesima, posebice projektima u kojima je korisnik država, procesima nabave te ugovaranja i zastupanja.

Aktivnosti Službe upravljanja fizičkom imovinom bile su usmjerene u tri pravca. Prvi, upravljanje nekretninama; drugi, podrška izgradnji i rekonstrukciji određenih objekata te treći, integracija sustava održavanja i opće logistike. U svrhu unaprjeđenja upravljanja nekretninama Uprava je pokrenula projekt „Izrada sustava korporativnog upravljanja nekretninama“ koji je koordinirala i vodila konzultantska kuća „Delloite“. U tijeku 2008. godine završena je studija izvedivosti dok je za 2009. godinu predviđeno ustrojavanje i implementacija sustava. U pogledu aktivnosti na objektima, većina se aktivnosti vodila u smjeru završetka poslovnice u Zagrebu na lokaciji Grahorove ulice te rekonstrukcije objekta u Slavonskom Brodu. U sustavima, održavanja pripremljen je novi poslovni model koji integrira korištenje internih resursa sa ciljanom vanjskom podrškom. Izvršene su pripreme za uvođenje sustava HACCP-a.

Služba upravljanja sigurnošću osoba, poslovnih prostora i fizičke imovine, nakon što je uspješno provedeno usklađivanje organizacije i djelovanja sustava tehničke zaštite u svim FINA-inim poslovnim jedinicama s predmetnim normativnim aktima, posvetila se zamjeni sustava starije tehnološke generacije. Fokus aktivnosti je bio na izradi studije korporativnog upravljanja ekosustavima. Uvedeno je tridesetak sustava tehničke zaštite na lokacijama najvećih poslovnica da bi se proširili kapaciteti za poslovanje s gotovim novcem.

Sektor je u prosincu 2008. godine uspješno potvrdio funkcioniranje sustava kvalitete u skladu s normom ISO 9001:2000.

SEKTOR PRODAJE

Osnovni zadatak Sektora prodaje je prodaja FINA-inih proizvoda i usluga ključnim kupcima te koordinacija prodajnih aktivnosti u poslovnoj mreži. Sektor prodaje obavlja nadzor, kontrolu i analizu prodajnih procesa u svim navedenim prodajnim kanalima radi unaprjeđivanja prodaje i kontrole postignutih rezultata.

Sukladno tome i planovima poslovnih sektora, i imajući u vidu cjelokupnu strategiju FINA-e, pokrenuli smo i uspješno proveli 8 posebnih prodajnih akcija direktne prodaje FINA-inih proizvoda i usluga tijekom 2008. godine. FINA-inci su proizvodi i usluge prodavani i izvan prodajnih akcija, kao i po posebnim dogovorima, prvenstveno s ključnim kupcima.

Ukupno je sklopljeno 11.366 ugovora (kroz nove ili obnovu postojećih poslovnih odnosa) što je rast od preko 9% u odnosu na 10.412 ugovora u 2007. godini. Po mnogim kriterijima najuspješnija prodajna akcija je bila prodaja računovodstvenog servisa, gdje je sklopljeno 464 novih ugovora, što je rast od 144% u odnosu na 190 ugovora iz 2007. godine. Ovi rezultati postignuti su osiguravanjem potrebnih preduvjeta za prodaju kao i sustavnim izvješćivanjem i praćenjem rezultata. Velik doprinos dale su i spoznaje proistekle iz analitike dosadašnjih postignuća, te su tome prilagođavani termini akcija i prioriteta u prodaji.

Tijekom 2008. godine Sektor je prodaje nastavio stručno usavršavati prodajno osoblje kroz edukacije i radionice. Također smo prisustvovali stručnim skupovima i javnim događanjima da bismo ostvarili nove poslovne kontakte i usvojili nova znanja. Sudjelovali smo u nizu projekata i radnih timova s naglaskom na one koji imaju za cilj iznjedruti FINA-inu transformaciju.

SEKTOR RAZVOJA POSLOVNIH PROCESA

Sektor razvoja poslovnih procesa svojim je angažmanom u 2008. godini dao važan doprinos razvoju i unapređenju novih FINA-inih proizvoda i usluga, unapređenju poslovnih procesa Sektora i FINA-e te potpori i održavanju postojećih aplikativnih sustava.

U području proizvoda i usluga za FINA-ine klijente i za državu ističe se nova HITRO.HR usluga „e-Tvrtka“, koja je do kraja 2008. godine uspješno implementirana na području četiri trgovačka suda. Uvođenjem ove usluge FINA je izradila prvi servis namijenjen javnim bilježnicima i osigurala kvalitetnu suradnju s Javnobilježničkom komorom.

Ostvaren je veliki napredak u izgradnji usluge e-Račun koja omogućava elektroničku razmjenu računa između pošiljatelja i primatelja, te lakšim upravljanjem poslovnim procesom izdavanja, zaprimanja te arhiviranje računa pri čemu su korišteni EU standardi te napredne tehnologije. Ova usluga je tržišno iznimno zanimljiva jer omogućava velike uštede. Potvrda kvalitete ovog proizvoda je nagrada FINA-i za najbolju inovaciju u viskom tehnologijama (Zlatno Teslino jaje) u sklopu VIDİ AWARDS 2008 za proizvod e-Račun.

Od polovine 2008. godine u primjeni je novi Nacionalni klirinški sustav. Do konca godine uvidjelo se, da je zbog naprednih tehnologija na kojima je sustav izgrađen, povećana sigurnost i olakšan nadzor sustava, osigurane su uštede u potrošnji IT resursa i uvećana je obradna moć sustava.

Uspostavljena je nova usluga Prodaja i isplata udjela i dividendi iz Fonda hrvatskih branitelja. Ovaj kvalitetan servis zadovoljio je visoke zahtjeve raspoloživosti i sigurnosti, osigurao brz povrat investicije te potvrdio FINA-u kao pouzdanog partnera.

U 2008. godini je završen cijeli niz projekata iz područja unapređenja internih procesa koji su imali za cilj implementaciju informacijskog sustava (IS) FINA-e. U produkciju je pušten sustav za kolekciju i naplatu poslovnih događaja (Billing sustav), sustav za upravljanje matičnim podacima (MDM), Data Warehouse / Business Intelligence sustav (DW/BI), SAP sustav i sustav razmjene podataka u IS-u FINA-e. Ovime je zaokružen cijeli proces razvoja i uspostave novog proizvoda ili usluge, a očekuje se da će uređivanje internih procesa dovesti do bitnih ušteda i osiguranja preduvjeta za širenje FINA-inih usluga.

Sektor se uvelike angažirao na potpori, održavanju i unapređenju postojećih sustava iz područja registara, platnog prometa i državne riznice. Osim toga sudjelovao je u osmišljavanju i izgradnji suvremenog sustava gotovinskih centara.

U svim novim rješenjima primijenjene su najsuvremenije i strateške IT tehnologije, rješenja su web orijentirana s implementiranom PKI tehnologijom i suvremenim sigurnosnim mehanizmima. Informacijski sustav FINA-e temeljen je na konceptu servisno orijentirane arhitekture (SOA) što omogućuje korištenje bilo kojeg servisa iz IS-a FINA-e zasebno ili zajedno sa ostalima kao novog servisa koji FINA može ponuditi na tržištu.

Aktivnostima u 2008. godini stečena su nova znanja i kompetencije u području ERP sustava, poslovne inteligencije i upravljanja poslovnim podacima, upravljanja identitetima i sigurnošću te u području upravljanja sadržajima i dokumentacijom.

Stalnim unapređenjima upravljanja kvalitetom, ulaganjima u nova znanja i vještine te primjenom suvremenih alata, tehnologija i koncepata učvršćeni su temelji za razvoj novih IT servisa u skladu s FINA-inom strategijom i IT strategijom, čime su osigurane i dodatne vrijednosti FINA-inim klijentima.

SEKTOR UPRAVLJANJA LJUDSKIM RESURSOM

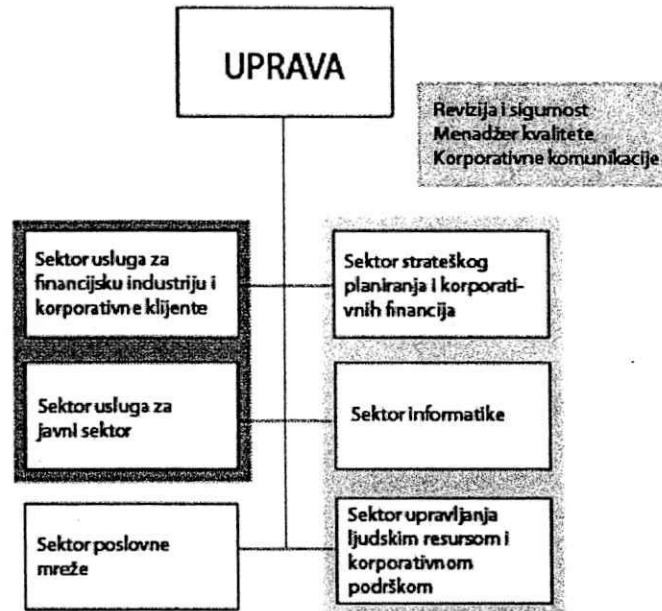
Tijekom 2008. godine Sektor upravljanja ljudskim resursom je upravljao i sudjelovao u nekoliko ključnih projekta kojima su cilj temeljne promjene u organizaciji i upravljanju ljudskim resursima:

Procjena složenosti poslova radnih mjesta – projekt je realiziran u suradnji s konzultantskom kućom Deloitte koristeći Integralnu metodu procjene složenosti radnih mjesta. Nakon edukacije sudionika, procjena složenosti poslova radnih mjesta izvršena je na radionicama u sklopu kojih je izmijenjen i dopunjen nacrt Kataloga poslova FINA-e. Ukupno je održano 35 radionica za procjenu složenosti po grupama djelatnosti i ukupno 4 radionice za funkcijske revizije po grupama djelatnosti i 5 radionica za među-funkcijsku reviziju. Projekt je uspješno zaključen.

Projekt izrade sustava plaća i nagrađivanja također je pripreman u suradnji s konzultantskom kućom Deloitte. Sustav plaća i nagrađivanja u Financijskoj agenciji bit će povezan sa sustavom upravljanja uspješnošću te će uz razvoj ostalih elementa upravljanja u Financijskoj agenciji omogućiti odgovarajuće vrednovanje rada i motiviranje radnika za postizanje pojedinačnih i grupnih

rezultata. Ovaj projekt je započet krajem godine kao nastavak projekta „Procjena složenosti poslova radnih mjesta“. Oba projekta su financirana iz sredstava Svjetske banke.

Projekt Reorganizacija Financijske agencije. Cilj projekta Reorganizacija Financijske agencije je bio utvrđivanje i izrada prijedloga nove organizacijske strukture FINA-e u svrhu: unaprjeđenja efikasnosti poslovanja, unaprjeđenja procesa donošenja poslovnih odluka, unaprjeđenja provođenja poslovnih procesa, veće troškovne učinkovitosti, orijentiranosti prema korisniku i brže, bolje i kvalitetnije usluge. Izrađen je prijedlog makroorganizacije s organigramima kao u prikazu:



Zaposlenici Sektora uključeni su u aktivnosti vezane uz nadogradnju sustava KOP (kadrovi i obračun plaća) kao temelja za sustav COP TDU te integraciju sa sustavom SAP-a.

U 2008. godini objavljeno je ukupno 70 internih i vanjskih natječaja. Testirano je 528, a intervjuirano 444 kandidata.

Tijekom godine održano je ukupno 268 psihologijskih savjetovanja u savjetovalištu koje pruža psihološku podršku zaposlenicima te ih upućuje nadležnim institucijama kod kojih imaju prigodu za rješavanje ili umanjeње svojih problema. Radi što kvalitetnijeg rada, stručni tim savjetovališta redovito se konzultira sa stručnjacima iz srodnih područja (liječnici, psihijatri, pedagozi i drugi).

SLUŽBA ZA UNUTARNJI NADZOR I REVIZIJU

Unutarnja revizija, kao dio upravljačkog sustava, u funkciji nadzora poslovanja Financijske agencije treba pomoći Upravi i menadžmentu da se poslovanje obavlja učinkovito, djelotvorno i ekonomično, te da su tamo gdje su pronađeni neprihvatljivi rizici poduzete akcije kojima će se utjecati na njihovo smanjenje.

Služba za unutarnji nadzor i reviziju istražuje, ispituje i ocjenjuje sustav internih kontrola i njihovu efikasnost u djelovanju svakog pojedinog poslovnog sustava, izvješćuje o nalazima i predlaže rješenja menadžmentu.

Poslovi revizije obavljaju se temeljem Godišnjeg plana rada Službe za unutarnji nadzor i reviziju, koji se izrađuje sukladno smjernicama CARDS projekta, Hrvatskih i Međunarodnih standarda unutarnje revizije, kao i važećih akata FINA-e koji reguliraju rad unutarnje revizije. Godišnji plan rada Službe potpisuje i odobrava predsjednik Uprave.

U 2008. godini obavljeno je 9 redovnih i 2 izvanredne revizije pri čemu je predloženo ukupno 56 preporuka, koje su sve i prihvaćene, ali su neke još uvijek u statusu provođenja.

URED ZA SIGURNOST SUSTAVA

Ured za sigurnost sustava upravlja procesom sigurnosti u FINA-i, te nadzire, provjerava i nalaže provođenje sigurnosnih mjera u FINA-inim organizacijskim jedinicama. O stanju sigurnosti izvješćuje Upravu. Ured za sigurnost sustava surađuje s nadležnim vanjskim institucijama.

Osobita je pozornost posvećena kontinuiranoj izobrazbi zaposlenika iz područja korporativne sigurnosti. Tijekom poslovne 2008. godine Ured za sigurnost realizirao je planirane aktivnosti.

ODJEL ZA TEHNOLOGIJU POSLOVNIH PROCESA

Odjel je temeljna FINA-ina organizacijska jedinica u segmentu upravljanja poslovnim procesima. Zadužen je za podršku definiranju strategije poslovnih procesa, dizajn poslovnih procesa, analizu i optimizaciju poslovnih procesa, podršku implementaciji promjena u procesima, organizaciji i tehnologiji te za podršku praćenju provedbe poslovnih procesa i kontrolu izvršavanja poslovnih procesa.

Odjel je inicijator i nositelj projekta Razvoj i unaprjeđenje sustava upravljanja poslovnim procesima kojim se aktivira sustav upravljanja poslovnim procesima kroz definiranu vlasničku i upravljačku strukturu poslovnih procesa (ovlasti i odgovornosti) te raspoloživost pregleda repozitorija poslovnih procesa svim ovlaštenim djelatnicima.

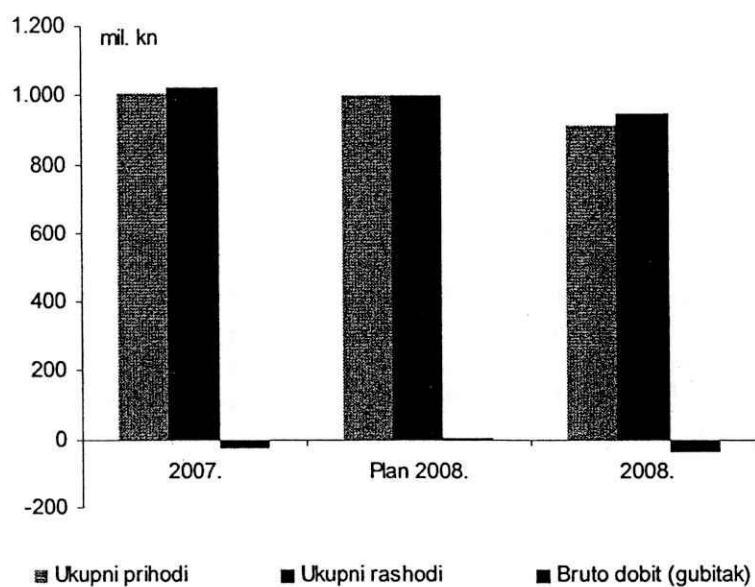
Kao konzultant za poslove upravljanja poslovnim procesima Odjel je pružao metodološku i tehnološku podršku internim i eksternim projektima. Za eksterno tržište Odjel je definirao vlastite usluge, utemeljene na usvojenom znanju i razvijenoj metodologiji (ARIS platforma i AVE metodologija) za upravljanje poslovnim procesima.

Odjel je sudjelovao u projektu i-grad za jedinice lokalne, područne i regionalne samouprave, pružanjem savjetodavnih usluga u području upravljanja poslovnim procesima.

FINANCIJSKO POSLOVANJE U 2008. GODINI

Prihodi, rashodi, bruto i neto dobit (gubitak) u 2008. godini

Naziv pozicije	2007.	Plan 2008.	2008.	2008./ 2007.	2008./ Plan 2008.
Ukupni prihodi	1.004.758.152	1.004.455.929	911.853.930	-9%	-9%
Ukupni rashodi	1.027.375.014	1.001.776.733	946.267.831	-8%	-6%
Bruto dobit (gubitak)	-22.616.862	2.679.196	-34.413.901	-	-
Neto dobit (gubitak)	-22.616.862	2.143.356	-34.413.901	-	-

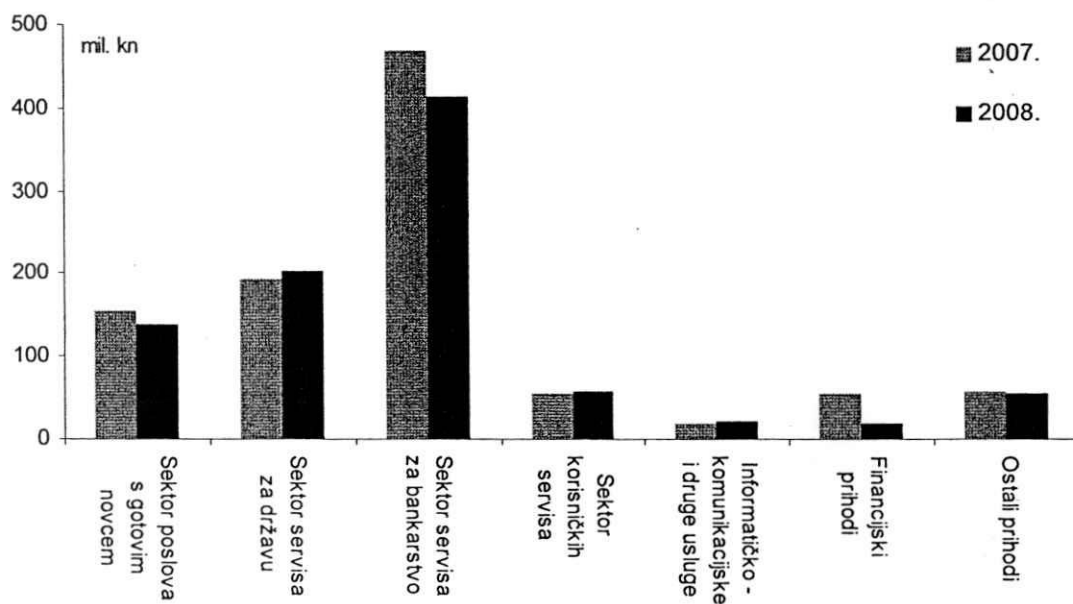


Pokazatelji uspješnosti poslovanja u 2008. godini

Naziv pozicije	2007.	2008.
Neto prinos na imovinu	-1,2%	-1,9%
Bruto profitna marža	-2,3%	-3,8%
Prinos na financijsku imovinu	17,0%	8,0%
Ukupni troškovi / ukupni prihodi	102,3%	103,8%
Trajanje naplate potraživanja	137	149
Dani plaćanja dobavljačima	72	72

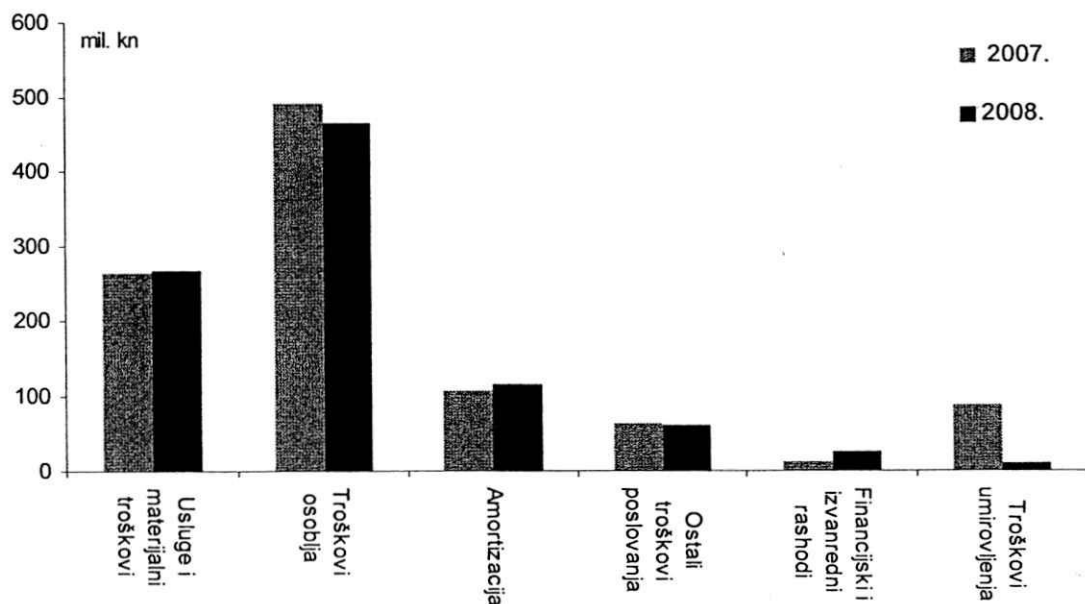
PRIHODI

Naziv pozicije	2007.	2008.	2008./2007.
Sektor poslova s gotovim novcem	155.142.702	139.943.334	-10%
Sektor servisa za državu	193.626.219	204.307.872	6%
Sektor servisa za bankarstvo	469.698.439	414.793.320	-12%
Sektor korisničkih servisa	54.825.424	56.648.831	3%
Informatičko - komunikacijske i druge usluge	18.458.088	22.415.905	21%
UKUPNO	891.750.872	838.109.262	-6%
Ostali prihodi	57.140.309	55.216.481	-3%
Financijski prihodi	55.866.971	18.528.187	-67%
SVEUKUPNO	1.004.758.152	911.853.930	-9%



RASHODI

Naziv pozicije	2007.	2008.	2008./2007.
1. Usluge i materijalni troškovi	264.232.030	266.131.958	1%
1.1. Materijal	14.621.060	15.018.754	3%
1.2. Energija	16.664.218	18.594.228	12%
1.3. Troškovi usluga	209.470.752	212.954.011	2%
1.4. Trošak prodane robe	23.476.000	19.564.965	-17%
2. Troškovi osoblja	490.653.508	464.789.915	-5%
3. Amortizacija	105.981.210	115.758.749	9%
4. Ostali troškovi poslovanja	63.930.130	62.178.663	-3%
5. Financijski i izvanredni rashodi	14.185.151	25.899.531	83%
UKUPNO bez umirovljenja	938.982.028	934.758.817	0%
Troškovi umirovljenja	88.392.985	11.509.015	-87%
SVEUKUPNO	1.027.375.014	946.267.831	-8%



BILANCA

Naziv pozicije	31.12.2007.	31.12.2008.
AKTIVA		
A) POTRAŽIVANJA ZA UPISANI A NEUPLAĆENI KAPITAL		
B) DUGOTRAJNA IMOVINA	1.157.462.237	1.155.811.164
I. NEMATERIJALNA IMOVINA	77.980.875	104.179.363
1. Izdaci za razvoj		
2. Koncesije, patenti, licencije, robne i uslužne marke, softver i ostala prava	64.566.524	87.141.820
3. Goodwill		
4. Predujmovi za nabavu nematerijalne imovine		
5. Nematerijalna imovina u pripremi	11.456.626	15.878.469
6. Ostala nematerijalna imovina	1.957.725	1.159.074
II. MATERIJALNA IMOVINA	981.608.939	946.864.122
1. Zemljište	6.800.498	6.800.498
2. Građevinski objekti	794.200.163	759.766.817
3. Postrojenja i oprema	91.143.040	99.728.640
4. Alati, pogonski inventar i transportna imovina	6.224.054	8.339.510
5. Biološka imovina		
6. Predujmovi za materijalnu imovinu		
7. Materijalna imovina u pripremi	81.005.055	70.235.903
8. Ostala materijalna imovina	2.236.129	1.992.754
9. Ulaganje u nekretnine		
III. DUGOTRAJNA FINANCIJSKA IMOVINA	28.186.253	41.259.859
1. Udjeli (dionice) kod povezanih poduzetnika		
2. Dani zajmovi povezanim poduzetnicima		
3. Sudjelujući interesi (udjeli)		
4. Ulaganja u vrijednosne papire	27.878.928	6.337.668
5. Dani zajmovi, depoziti i sl.		
6. Vlastite dionice i udjeli		
7. Ostala dugotrajna financijska imovina	307.325	34.922.191
IV. POTRAŽIVANJA	69.686.170	63.507.820
1. Potraživanja od povezanih poduzetnika		
2. Potraživanja po osnovi prodaje na kredit		
3. Ostala potraživanja	69.686.170	63.507.820
V. ODGOĐENA POREZNA IMOVINA		
C) KRATKOTRAJNA IMOVINA	744.973.109	656.086.694
I. ZALIHE	5.860.141	5.418.237
1. Sirovine i materijal	2.114.582	2.250.476
2. Proizvodnja u tijeku		
3. Nedovršeni proizvodi i poluproizvodi		
4. Gotovi proizvodi		
5. Trgovačka roba	3.745.559	3.167.761
6. Predujmovi za zalihe		
7. Ostala imovina namijenjena prodaji		
II. POTRAŽIVANJA	375.172.426	390.630.236
1. Potraživanja od povezanih poduzetnika		
2. Potraživanja od kupaca	356.480.750	370.159.848
3. Potraživanja od sudjelujućih poduzetnika		
4. Potraživanja od zaposlenika i članova poduzetnika	881.766	1.147.140
5. Potraživanja od države i drugih institucija	15.351.020	15.587.687
6. Ostala potraživanja	2.458.890	3.735.561
III. KRATKOTRAJNA FINANCIJSKA IMOVINA	338.503.502	249.247.606
1. Udjeli (dionice) kod povezanih poduzetnika		

Naziv pozicije	31.12.2007.	31.12.2008.
2. Dani zajmovi povezanim poduzetnicima		
3. Sudjelujući interesi (udjeli)		
4. Ulaganja u vrijednosne papire	8.819	4.981
5. Dani zajmovi, depoziti i slično	193.500.000	102.000.000
6. Vlastite dionice i udjeli		
7. Ostala financijska imovina	144.994.683	147.242.625
IV. NOVAC U BANCI I BLAGAJNI	25.437.040	10.790.615
D) PLAĆENI TROŠKOVI BUDUĆEG RAZDOBLJA I OBRAČUNATI PRIHODI	12.601.879	5.181.336
E) GUBITAK IZNAD KAPITALA		
F) UKUPNO AKTIVA	1.915.037.225	1.817.079.194
G) IZVANBILANČNI ZAPISI	160.566.165	174.899.050
PASIVA		
A) KAPITAL I REZERVE	1.603.841.972	1.544.142.791
I. TEMELJNI (UPISANI) KAPITAL	1.311.054.475	1.311.038.045
II. KAPITALNE REZERVE		
III. REZERVE IZ DOBITI	96.076.113	96.076.113
1. Zakonske rezerve	96.076.113	96.076.113
2. Rezerve za vlastite dionice		
3. Vlastite dionice i udjeli (odbitna stavka)		
4. Statutarne rezerve		
5. Ostale rezerve		
IV. REVALORIZACIJSKE REZERVE	101.381.463	76.112.613
V. ZADRŽANA DOBIT	117.946.783	95.329.921
VI. PRENESENI GUBITAK		
VII. DOBIT POSLOVNE GODINE		
VIII. GUBITAK POSLOVNE GODINE	22.616.862	34.413.901
IX. MANJINSKI INTERES		
B) REZERVIRANJA	71.567.519	68.949.076
1. Rezerviranja za mirovine, otpremnine i slične obveze		
2. Rezerviranja za porezne obveze		
3. Druga rezerviranja	71.567.519	68.949.076
C) DUGOROČNE OBVEZE	99.297.458	97.610.227
1. Obveze prema povezanim poduzetnicima		
2. Obveze za zajmove, depozite i slično		
3. Obveze prema bankama i drugim financijskim institucijama	70.000.000	70.000.000
4. Obveze za predujmove		
5. Obveze prema dobavljačima		
6. Obveze po vrijednosnim papirima		
7. Ostale dugoročne obveze	29.297.458	27.610.227
8. Odgođena porezna obveza		
D) KRATKOROČNE OBVEZE	140.330.276	105.344.038
1. Obveze prema povezanim poduzetnicima		
2. Obveze za zajmove, depozite i slično		
3. Obveze prema bankama i drugim financijskim institucijama	309.000	480.161
4. Obveze za predujmove		
5. Obveze prema dobavljačima	85.408.851	48.928.688
6. Obveze po vrijednosnim papirima		
7. Obveze prema zaposlenicima	28.932.228	33.967.558
8. Obveze za poreze, doprinose i slična davanja	24.641.171	21.181.385
9. Obveze s osnove udjela u rezultatu		
10. Obveze po osnovi dugotrajne imovine namijenjene prodaji		
11. Ostale kratkoročne obveze	1.039.026	786.246
E) ODGOĐENO PLAĆANJE TROŠKOVA I PRIHOD BUDUĆEGA RAZDOBLJA		1.033.062
F) UKUPNO PASIVA	1.915.037.225	1.817.079.194
G) IZVANBILANČNI ZAPISI	160.566.165	174.899.050

Račun dobiti i gubitka

Naziv pozicije	2007.	2008.
I. POSLOVNI PRIHODI	943.764.857	882.454.890
1. Prihodi od prodaje	941.589.604	880.263.318
2. Prihodi na temelju upotrebe vlastitih proizvoda, robe i usluga		
3. Ostali poslovni prihodi	2.175.253	2.191.572
II. POSLOVNI RASHODI	1.015.019.779	922.206.592
1. Smanjenje vrijednosti zaliha nedovršene proizvodnje i gotovih proizvoda		
2. Povećanje vrijednosti zaliha nedovršene proizvodnje i gotovih proizvoda		
3. Materijalni troškovi	271.798.137	274.631.344
a) Troškovi sirovina i materijala	32.186.758	34.525.140
b) Troškovi prodane robe	23.476.000	19.564.965
c) Ostali vanjski troškovi	216.135.379	220.541.239
4. Troškovi osoblja	569.897.340	465.018.421
a) Neto plaće i nadnice	320.013.273	278.820.197
b) Troškovi poreza i doprinosa iz plaća	166.246.346	117.952.295
c) Doprinosi na plaće	83.637.721	68.245.929
5. Amortizacija	105.981.209	115.758.749
6. Ostali troškovi	56.290.031	63.110.182
7. Vrijednosno usklađivanje	1.829.917	1.838.292
a) dugotrajne imovine (osim financijske imovine)		
b) kratkotrajne imovine (osim financijske imovine)	1.829.917	1.838.292
8. Rezerviranja	9.223.145	1.849.604
9. Ostali poslovni rashodi		
III. FINANCIJSKI PRIHODI	57.459.031	19.866.481
1. Kamate, tečajne razlike, dividende i slični prihodi iz odnosa s povezanim poduzetnicima		
2. Kamate, tečajne razlike, dividende, slični prihodi iz odnosa s nepovezanim poduzetnicima i drugim osobama	52.944.065	16.112.253
3. Dio prihoda od pridruženih poduzetnika i sudjelujućih interesa		
4. Nerealizirani dobiti (prihodi)	4.194.837	3.343.819
5. Ostali financijski prihodi	320.129	410.409
IV. FINANCIJSKI RASHODI	3.036.628	20.084.693
1. Kamate, tečajne razlike i drugi rashodi s povezanim poduzetnicima		
2. Kamate, tečajne razlike i drugi rashodi iz odnosa s nepovezanim poduzetnicima i drugim osobama	2.222.613	5.308.051
3. Nerealizirani gubici (rashodi) financijske imovine	813.627	14.776.062
4. Ostali financijski rashodi	388	580
V. IZVANREDNI - OSTALI PRIHODI	3.534.263	9.532.559
VI. IZVANREDNI - OSTALI RASHODI	9.318.606	3.976.546
VII. UKUPNI PRIHODI	1.004.758.151	911.853.930
VIII. UKUPNI RASHODI	1.027.375.013	946.267.831
IX. DOBIT PRIJE OPOREZIVANJA		
X. GUBITAK PRIJE OPOREZIVANJA	22.616.862	34.413.901
XI. POREZ NA DOBIT		
XII. DOBIT RAZDOBLJA		
XIII. GUBITAK RAZDOBLJA	22.616.862	34.413.901

Izveštaj o novčanom tijeku

Naziv pozicije	31.12.2007.	31.12.2008.
NOVČANI TIJEK OD POSLOVNIH AKTIVNOSTI		
1. Dobit prije poreza	-22.616.862	-34.413.901
2. Amortizacija	105.981.209	115.758.749
3. Povećanje kratkoročnih obveza	42.536.563	
4. Smanjenje kratkotrajnih potraživanja	5.008.208	
5. Smanjenje zaliha		441.904
6. Ostalo povećanje novčanog tijeka	15.525.872	14.140.954
I. Ukupno povećanje novčanog tijeka od poslovnih aktivnosti	146.434.991	95.927.706
1. Smanjenje kratkoročnih obveza		34.986.238
2. Povećanje kratkotrajnih potraživanja		15.457.810
3. Povećanje zaliha	444.738	
4. Ostalo smanjenje novčanog tijeka	40.018.257	4.322.105
II. Ukupno smanjenje novčanog tijeka od poslovnih aktivnosti	40.462.994	54.766.153
A1) NETO POVEĆANJE NOVČANOG TIJEKA OD POSLOVNIH AKTIVNOSTI	105.971.996	41.161.553
A2) NETO SMANJENJE NOVČANOG TIJEKA OD POSLOVNIH AKTIVNOSTI		
NOVČANI TIJEK OD INVESTICIJSKIH AKTIVNOSTI		
1. Novčani primici od prodaje dugotrajne materijalne i nematerijalne imovine		
2. Novčani primici od prodaje vlasničkih i dužničkih instrumenata		
3. Novčani primici od kamata		
4. Novčani primici od dividendi		
5. Ostali novčani primici od investicijskih aktivnosti	36.625.811	89.255.896
III. Ukupno novčani primici od investicijskih aktivnosti	36.625.811	89.255.896
1. Novčani izdaci za kupnju dugotrajne materijalne i nematerijalne imovine	171.496.894	107.212.419
2. Novčani izdaci za stjecanje vlasničkih i dužničkih financijskih instrumenata		
3. Ostali novčani izdaci od investicijskih aktivnosti	23.003.945	37.851.456
IV. Ukupno novčani izdaci od investicijskih aktivnosti	194.500.840	145.063.875
B1) NETO POVEĆANJE NOVČANOG TIJEKA OD INVESTICIJSKIH AKTIVNOSTI		
B2) NETO SMANJENJE NOVČANOG TIJEKA OD INVESTICIJSKIH AKTIVNOSTI	157.875.028	55.807.979
NOVČANI TIJEK OD FINACIJSKIH AKTIVNOSTI		
1. Novčani primici od izdavanja vlasničkih i dužničkih financijskih instrumenata		
2. Novčani primici od glavnice kredita, zadužnica, pozajmica i drugih posudbi	70.000.000	
3. Ostali primici od financijskih aktivnosti		
V. Ukupno novčani primici od financijskih aktivnosti	70.000.000	
1. Novčani izdaci za otplatu glavnice kredita i obveznica		
2. Novčani izdaci za isplatu dividendi / udjela u dobiti	12.422.667	
3. Novčani izdaci za financijski najam		
4. Novčani izdaci za otkup vlastitih dionica		
5. Ostali novčani izdaci od financijskih aktivnosti		
VI. Ukupno novčani izdaci od financijskih aktivnosti	12.422.667	
C1) NETO POVEĆANJE NOVČANOG TIJEKA OD FINACIJSKIH AKTIVNOSTI	57.577.333	
C2) NETO SMANJENJE NOVČANOG TIJEKA OD FINACIJSKIH AKTIVNOSTI		
Ukupno povećanje novčanog tijeka	5.674.300	
Ukupno smanjenje novčanog tijeka		14.646.425
Novac i novčani ekvivalenti na početku razdoblja	19.762.740	25.437.040
Povećanje novca i novčanih ekvivalenata	5.674.301	
Smanjenje novca i novčanih ekvivalenata		14.646.425
Novac i novčani ekvivalenti na kraju razdoblja	25.437.040	10.790.615

Izveštaj o promjenama kapitala

Naziv pozicije	31.12.2007.	31.12.2008.
1. Upisani kapital	1.311.054.475	1.311.038.045
2. Kapitalne rezerve		
3. Rezerve iz dobiti	96.076.113	96.076.113
4. Zadržana dobit ili preneseni gubitak	117.946.783	95.329.921
5. Dobit ili gubitak tekuće godine	-22.616.862	-34.413.901
6. Revalorizacija dugotrajne materijalne imovine	100.890.463	99.879.513
7. Revalorizacija nematerijalne imovine		
8. Revalorizacija financijske imovine raspoložive za prodaju		-22.619.647
9. Ostala revalorizacija		-1.147.253
10. Ukupno kapital i rezerve	1.603.350.972	1.544.142.791
11. Tečajne razlike s naslova neto ulaganja u inozemno poslovanje		
12. Tekući i odgođeni porezi (dio)		
13. Zaštita novčanog tijeka		
14. Promjene računovodstvenih politika		
15. Ispravak značajnih pogrešaka prethodnog razdoblja		
16. Ostale promjene kapitala		
17. Ukupno povećanje ili smanjenje kapitala	0	0