



REPUBLIKA HRVATSKA  
61 – HRVATSKI SABOR  
ZAGREB, Trg Sv. Marka 6

**Nadzorni odbor**

Klasa: 020-01/10-01/35

Ur. broj: 01-10-7

Zagreb, 30. srpnja 2010.

Primljeno:	09-08-2010	STRANKA OSOBNO
Klasifikacijska oznaka:	021-12/10-09/38	Org. jed. 65
Uradžbeni broj:	383-10-01	Prtl. Vrij. 2 -

**HRVATSKI SABOR**

10000 Zagreb  
Trg Svetog Marka 6

**PREDMET: Podnošenje Godišnjeg izvještaja o poslovanju Financijske agencije za 2009. 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 prilogu ovog dopisa podnosi se Godišnji izvještaj o poslovanju Financijske agencije za 2009. godinu, koji je Nadzorni odbor Financijske agencije usvojio na svojoj 32. sjednici održanoj dana 30. lipnja 2010. godine.

S poštovanjem

predsjednik Nadzornog odbora  
Zvonko Sakić



**Nadzorni odbor**

Klasa: 020-01/10-01/35  
Ur. broj: 01-10-4  
Zagreb, 30. lipnja 2010.

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, na svojoj 32. sjednici održanoj 30. lipnja 2010., donosi

## ODLUKU

I.

Usvaja se Godišnji izvještaj o poslovanju Financijske agencije za 2009. godinu.

Izvještaj je sastavni dio ove odluke.

II.

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

III.

Ova odluka stupa na snagu danom donošenja.

predsjednik Nadzornog odbora  
Zvonko Šakić



**GODIŠNJI IZVJEŠTAJ O POSLOVANJU  
FINANCIJSKE AGENCIJE ZA 2009. GODINU**

## SADRŽAJ

UVODNA RIJEČ PREDSJEDNIKA UPRAVE .....	3
FINANCIJSKO POSLOVANJE U 2009. GODINI .....	5
FINANCIJSKA AGENCIJA - FINA.....	6
FININE VRIJEDNOSTI .....	7
ORGANIZACIJSKA STRUKTURA .....	8
UPRAVA I NADZORNI ODBOR.....	9
FININ RUKOVODEĆI TIM.....	10
POSLOVNA MREŽA .....	11
LJUDSKI RESURSI.....	12
FINA I DRUŠTVENA ZAJEDNICA .....	14
FINA U 2009. GODINI .....	15
FINA I KVALITETA / Ured menadžera kvalitete.....	16
PREGLED POSLOVANJA PO SEKTORIMA.....	17
<i>SEKTOR SERVISA ZA BANKARSTVO</i> .....	17
<i>SEKTOR POSLOVA S GOTOVIM NOVCEM</i> .....	20
<i>SEKTOR SERVISA ZA DRŽAVU</i> .....	22
<i>SEKTOR KORISNIČKIH SERVISA</i> .....	25
<i>SEKTOR POSLOVNE MREŽE</i> .....	29
SEKTORI PODRŠKE I UREDI PRI UPRAVI .....	32
FINANCIJSKO POSLOVANJE U 2009. GODINI .....	40

## UVODNA RIJEČ PREDSEDNIKA UPRAVE

Poštovani,

2009. godinu u Financijskoj je agenciji obilježio strateški zaokret s ciljem zaustavljanja višegodišnjih negativnih trendova u poslovanju te konsolidacija i prilagodba cjelokupne organizacije tržišnim uvjetima. Strateški zaokret je počeo još u 2008. godini, kada je provedena analiza dotadašnjeg poslovanja i kada su pokrenuta četiri strateški važna projekta, čija je provedba obilježila cijelu 2009. godinu. To su bili projekti definiranja nove tranzicijske strategije, uspostave nove organizacije, projekt utvrđivanja potrebnog broja radnika te sveobuhvatni projekt zbrinjavanja viška radnika.

Kao rezultat pokrenutih projekata, tijekom 2009. godine provedene su konkretne aktivnosti u području efikasnijeg upravljanja troškovima, unutarnjeg ustroja i strateškog upravljanja proizvodima. Provedena je reorganizacija poslovanja, uspostavljen je sustav efikasnijeg upravljanja nekretninama, završen je program zbrinjavanja viška radnika te je započelo redefiniranje poslovnih modela, proizvoda i tržišta.

Bolja kontrola i smanjenje troškova na svim razinama ostvareni su provođenjem opsežnog programa mjera štednje, koji je uključivao racionalizaciju korištenja osobnih vozila, mobilnih i fiksnih telefona, energenata i vode, uredskog materijala, troškova službenog puta i reprezentacije te troškova plaća. Osim toga, reduciranjem investicijskih aktivnosti i efikasnijim upravljanjem imovinom postignuto je očuvanje financijske stabilnosti i likvidnosti.

Program zbrinjavanja viška Fininih radnika (dalje u tekstu: Program) je u prosincu 2009. godine dostavljen Hrvatskom zavodu za zapošljavanje, koji se o njemu pozitivno očitovao. Time su se, u skladu s novim Zakonom o radu, stekli uvjeti za provedbu Programa početkom 2010. godine, nakon proteka „razdoblja mirovanja“. Istodobno su stečeni i uvjeti predviđeni međunarodnim i hrvatskim standardima financijskog izvještavanja da troškovi provedbe Programa (otpremnine i drugi troškovi vezani za zbrinjavanje) terete poslovnu godinu u kojoj je Program donesen, bez obzira na to što je glavina otpremnina prema Programu isplaćena početkom 2010. godine. Provedbom Programa zbrinuto je 1.004 radnika i za tu je namjenu utrošeno 146.548.831,00 kuna. Najvećim dijelom zbog tih troškova, financijski je rezultat u 2009. godini negativnih 158,6 milijuna kuna. Gubitak je u cijelosti pokriven iz sredstava rezervi zadržane dobiti. Provedba Programa pokazala je pozitivne rezultate već na početku 2010. godine. Naime, nakon provedenog Programa zbrinjavanja, mjesečni su troškovi za radnike smanjeni za više od 20% te se procjenjuje da će se do kraja 2011. godine, samo iz ušteda na stavkama troškova za radnike, isplatiti cjelokupno ulaganje u Program. Uštede u poslovnim procesima i zavisnim troškovima te doprinos poslovnoj vjerodostojnosti prema korisnicima Fininih usluga dodatne su koristi koje Fina ostvaruje kao rezultat provođenja Programa. Podaci o poslovanju s početka 2010. godine jasno potvrđuju da je Fina na dobrom putu, jer ponovno ostvaruje dobit. Financijskim planom za 2010. godinu predviđena je dobit od 40 milijuna kuna, što će se, sudeći po ostvarenim rezultatima za prvih pet mjeseci poslovanja, i ostvariti.

Treba naglasiti da provođenje Programa zbrinjavanja viška radnika nije jedina mjera na putu konsolidacije Finina poslovanja i da će njegovi efekti svoju punu vrijednost imati samo ako budu povezani s ostalim mjerama predviđenim novom poslovnom strategijom. Te mjere, koje nastavljamo provoditi i u 2010. godini, a koje se odnose na reinženjering poslovnih procesa, prilagodbu resursa organizacijskim i tehnološkim promjenama, pozicioniranje na postojećim i novim tržištima s novim uslugama te primjenu novog koncepta upravljanja imovinom, prihodima i troškovima, trebaju osigurati profitabilno Finino poslovanje u jednom duljem razdoblju. Neke od najznačajnijih aktivnosti na putu Finine poslovne konsolidacije su izdvajanje najvećeg dijela poslova s gotovim novcem u zasebnu tvrtku, FINA gotovinski servisi d.o.o. te implementacija novog sustava plaća.

Osnivanjem tvrtke FINA gotovinski servisi d.o.o. u 100%-tnom Fininom vlasništvu i njezinim izdvajanjem iz organizacijske strukture, doći će do konsolidacije dijela poslovanja koje se odnosi na poslove s gotovim novcem, dok će se broj radnika u Fini dodatno smanjiti, što će donijeti velike troškovne i organizacijske prednosti. Uvođenje novog sustava plaća treba osigurati pravičniju raspodjelu postojeće mase sredstava za plaće i njihovo vezivanje za individualnu uspješnost svakog pojedinog radnika. Uz novu sistematizaciju radnih mjesta, novi sustav plaća treba osigurati veću pokretljivost radnika unutar Fine i lakšu prilagodbu sustava novim poslovnim zahtjevima.

2010. godina treba biti godina u kojoj će se odlučno provoditi nova strategija. Nastavit ćemo provoditi aktivnosti koje će pridonijeti povećanju prihoda i efikasnosti te smanjenju troškova, što će Fini dugoročno osigurati konkurentnu tržišnu poziciju. U ostvarenju tog cilja posebno ćemo paziti na optimalan angažman svih Fininih resursa, ljudskih, tehnoloških i materijalnih, u kojima leži veliki neiskorišteni prihodovni potencijal.

Možemo reći da smo nakon razdoblja konsolidacije u 2008. i 2009. godini, kada smo se bavili internim problemima, stvorili preduvjete da se u narednom razdoblju potpuno posvetimo tržištu i poslovnim potrebama naših klijenata, kao i svima ostalima zainteresiranim za Finino uspješno poslovanje.

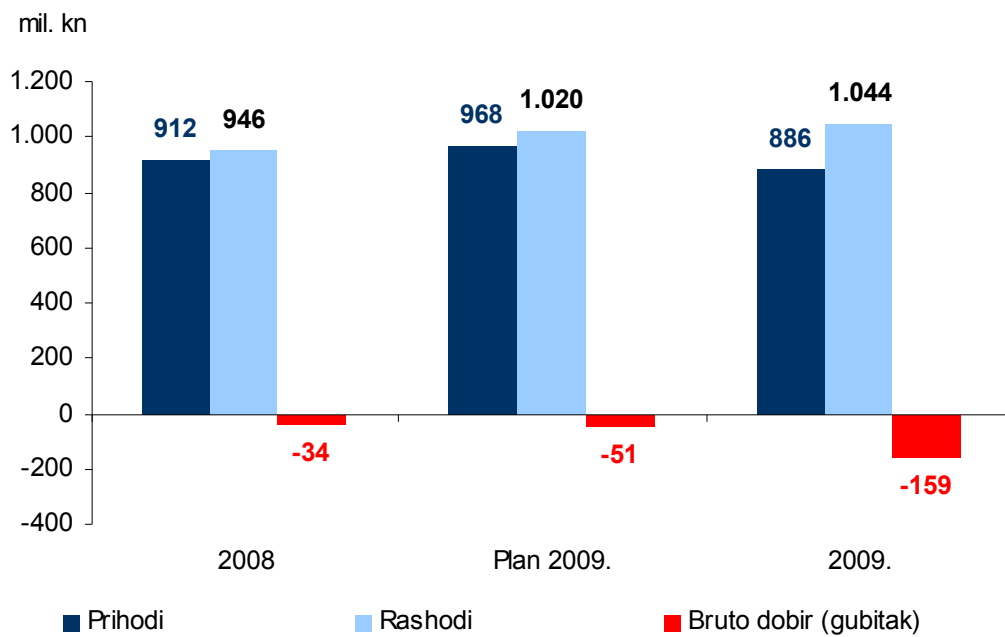
**Mato Regvar**  
predsjednik Uprave



## FINANCIJSKO POSLOVANJE U 2009. GODINI

### Prihodi, rashodi i bruto dobit (gubitak) u 2009. godini

Opis	2008	Plan 2009.	2009.	2009. / Plan 2009.	2009. / 2008.
<b>1. Ukupni prihodi (1.1.+1.2.)</b>	<b>911.853.930</b>	<b>968.344.434</b>	<b>885.846.699</b>	<b>-9%</b>	<b>-3%</b>
1.1. Redovni prihodi	893.325.743	948.582.434	863.500.317	-9%	-3%
1.2. Financijski prihodi	18.528.187	19.762.000	22.346.382	13%	21%
<b>2. Ukupni rashodi (2.1.+2.2.+2.3.)</b>	<b>946.267.831</b>	<b>1.019.669.666</b>	<b>1.044.471.080</b>	<b>2%</b>	<b>10%</b>
2.1. Redovni rashodi	919.984.399	966.669.666	897.922.249	-7%	-2%
2.2. Negativni prinosi	14.774.417	0	0	0%	-100%
2.3. Troškovi umirovljenja	11.509.015	53.000.000	146.548.831	177%	1173%
<b>3. Bruto dobit (gubitak) redovnog poslovanja (1.1.-2.1.)</b>	<b>-26.658.656</b>	<b>-18.087.233</b>	<b>-34.421.931</b>	-	-
<b>4. Bruto dobit (gubitak) (1.-2.)</b>	<b>-34.413.901</b>	<b>-51.325.233</b>	<b>-158.624.381</b>	-	-



## **FINANCIJSKA AGENCIJA - FINA**

### **O NAMA**

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

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

### **POVIJEST**

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

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

### **VIZIJA I MISIJA**

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

#### **VIZIJA**

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

#### **MISIJA**

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



## **FININE VRIJEDNOSTI**

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

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

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

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

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

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

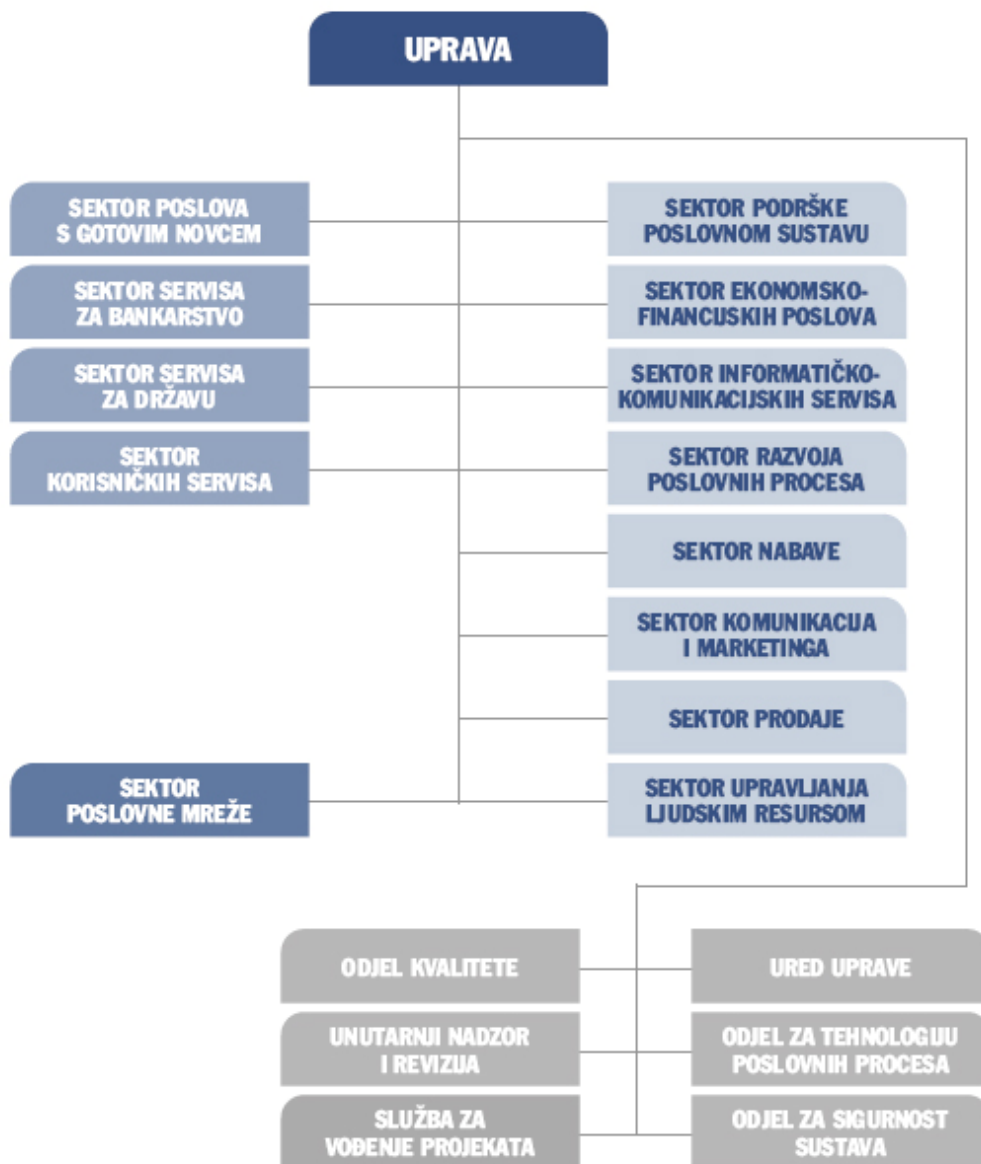
### ***RAZVOJ I EDUKACIJA***

Finini zaposlenici, njih gotovo 5.000 nositelji su razvoja i stvaratelji novih vrijednosti. U Fini su njihove potrebe, motivacija i zadovoljstvo u središtu pažnje. Cijene se rad i stručnost zaposlenika i stalno se ulaže u njihovu edukaciju i usavršavanje. Zadovoljstvo Fininih zaposlenika put je do zadovoljstva Fininih klijenata.

### ***INOVATIVNOST***

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

## ORGANIZACIJSKA STRUKTURA



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 (NO), razriješen dužnosti 21. 11. 2009., a istog dana **Zvonko Šakić** imenovan predsjednikom NO-a

**Hrvoje Dolenc**, zamjenik predsjednika Nadzornog odbora

**Zorica Lučić**, članica Nadzornog odbora

**Nevenka Majdenić**, članica Nadzornog odbora

**Davor Stier**, član Nadzornog odbora, razriješen dužnosti 23. 12. 2009.

## **FININ RUKOVODEĆI TIM**

### ***RUKOVODEĆI TIM U 2009. GODINI***

Sektor ekonomsko-financijskih poslova  
**Dario Andrijević**

Sektor informatičko-komunikacijskih servisa  
**Marijan Lalić**

Sektor komunikacija i marketinga  
**Karlo Seleši**

Sektor korisničkih servisa  
**Hrvoje Buntak do 31.08.2009.**

Sektor nabave  
**Marina Dukić**

Sektor podrške poslovnom sustavu  
**Ivan Vučetić**

Sektor poslova s gotovim novcem  
**Željko Filipović**

Sektor poslovne mreže  
**Zlatko Mičetić do 15.12.2009.**  
**Davor Jarnjak**

Sektor prodaje  
**Dražen Čović**

Sektor razvoja poslovnih procesa  
**Davor Kirn**

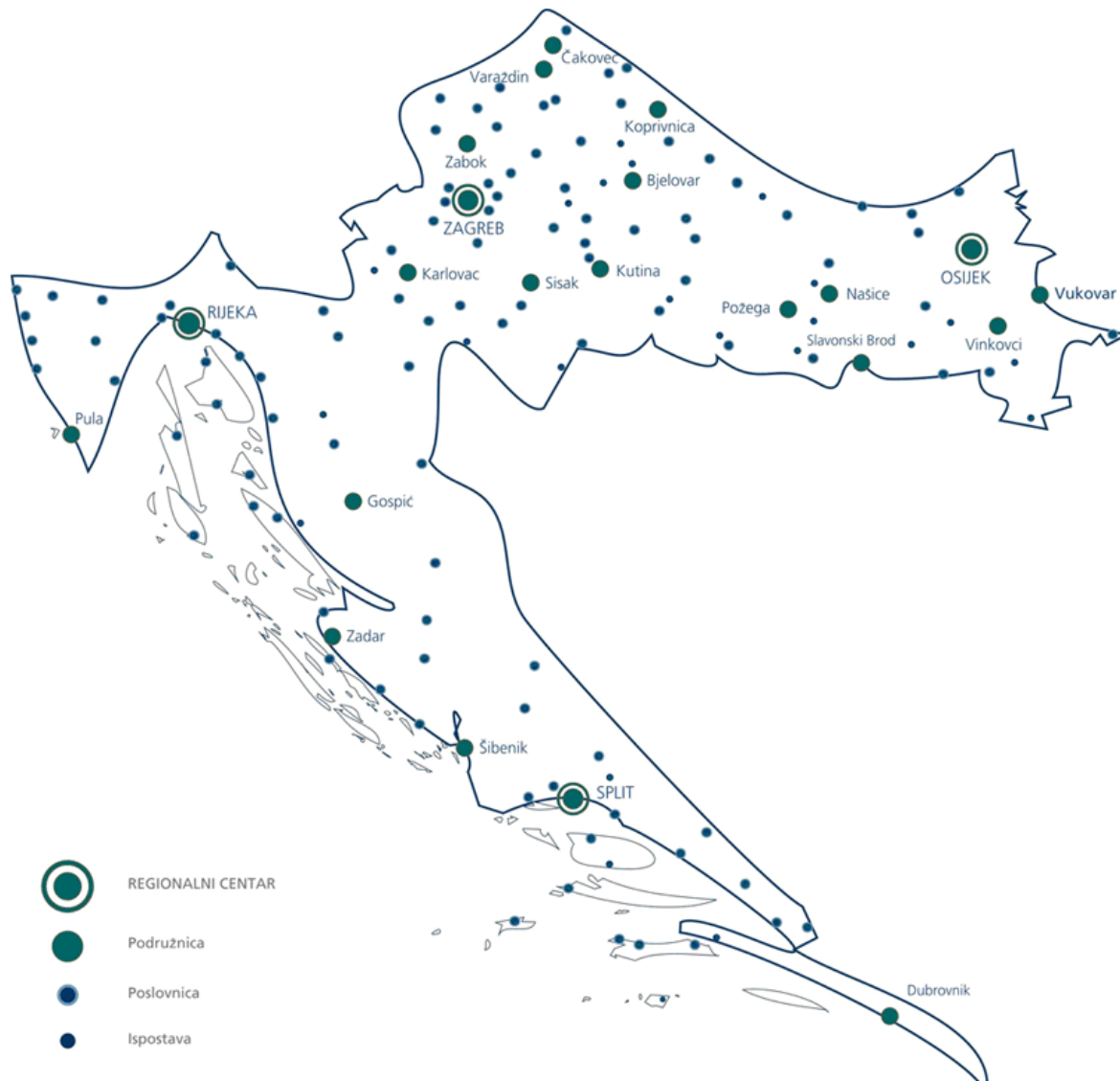
Sektor servisa za bankarstvo  
**Marijana Gašpert**

Sektor servisa za državu  
**Zdenka Medić**

Sektor upravljanja ljudskim resursom  
**Dalibor Pavičić**

Menadžer kvalitete  
**Vera Ruža-Brcković**

## POSLOVNA MREŽA



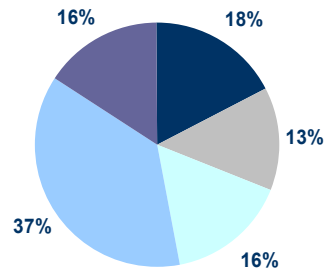
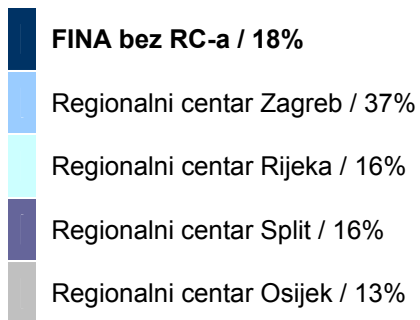
Fina je sa svojim poslovnicaama prisutna u svakom većemu mjestu ili gradu, gdje je uvijek na usluzi hrvatskim građanima. Nastavak planskih aktivnosti poslovne mreže s ciljem širenja u mjestima visoke fluktuacije ljudi i centrima razvitka, udovoljavanja potrebama klijenata i povećanja Finine konkurentnosti, rezultirao je otvaranjem Poslovnice 17 Regionalnog centra Zagreb u Grahorovoj ulici u kolovozu 2009. godine. Jednako tako, Fina je donijela poslovnu odluku o preseljenju poslovanja s postojeće lokacije u Rovinju na novu lokaciju prilagođenu navedenim zahtjevima, te je u studenom 2009. na novoj lokaciji, Giordano Paliaga 2 otvorena Poslovnica Rovinj. Također su u Brinju od svibnja 2009. građanima i poduzetnicima na raspolaganju sve Finine gotovinske i bezgotovinske usluge. Upravljanje glavnim Fininim distribucijskim kanalom obuhvaća stvaranje preduvjeta i aktivno sudjelovanje u ostvarivanju planskih ciljeva ostalih sektora, te koordiniranu ponudu servisa, i prodaju proizvoda i usluga na sveukupno 178 lokacija.

## LJUDSKI RESURSI

### BROJ ZAPOSLENIH

Krajem 2009. godine Financijska agencija imala je ukupno 4.372 radnika što je 147 radnika manje u odnosu na 2008. godinu. Indeks smanjenja broja radnika u odnosu na 2008. godinu iznosi 8,53 %.

#### Zaposleni po organizacijskim jedinicama

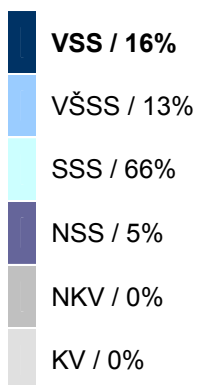


#### Prestanak radnog odnosa u Fini

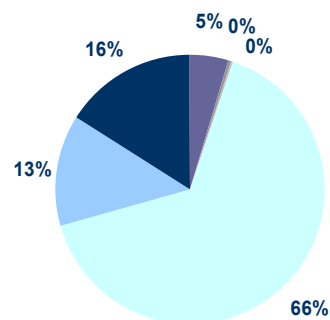
Tijekom 2009. godine za 245 radnika je prestao radni odnos:

- temeljem osobno uvjetovanog otkaza ugovora o radu 135 radnika,
- temeljem sporazumnog prestanka radnog odnosa 49 radnika,
- temeljem isteka ugovora o radu na određeno vrijeme 47 radnika,
- temeljem drugih razloga (smrt radnika, izvanredni otkaz,...) 14 radnika.

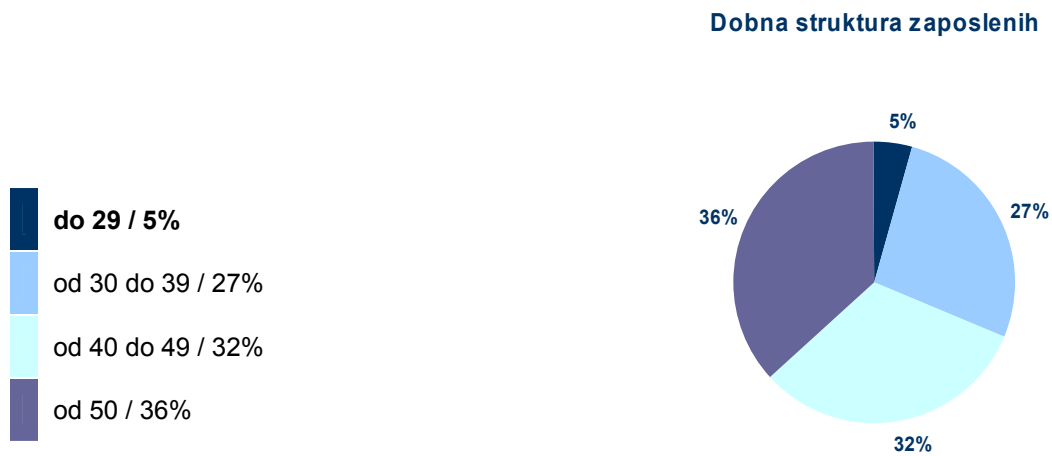
#### Kvalifikacijska struktura zaposlenih



#### Struktura zaposlenih prema stručnoj spremi



### **Dobna struktura zaposlenih**



### **Edukacija**

Centar za edukaciju je tijekom 2009. godine provodio edukaciju po ECDL programu te internu edukaciju iz područja komunikacijskih vještina.

Program za ECDL pohađalo je 259 polaznika iz Fine i 818 vanjskih polaznika te je održano 2.109 ispita. Internu edukaciju iz komunikacijskih vještina pohađalo je 108 polaznika iz Fine.

Na seminare, stručna usavršavanja i obrazovanja izvan Fine upućen je 281 Finin radnik.

## **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.

Fina i sponzorstvom različitih društvenih manifestacija jača svoj ugled i prisutnost u svijesti klijenata i šire javnosti. U 2009. godini Fina je sudjelovala na nizu lokalnih sajmova te ostvarila suradnju s poslovnim udrugama i organizacijama u području poslovne edukacije čime se naglašava važnost poslovne zajednice, kako na lokalnoj tako i na nacionalnoj razini. Također nije zanemarivo ni naše sudjelovanje na raznim kulturnim i sportskim manifestacijama.

U donacije i društveno orijentirana sponzorstva Fina je u 2009. utrošila oko 500.000 kn.

### **DONIRANJE RAČUNALA I OPREME**

Za računala, odnosno doniranu opremu (ustupanje bez naknade rashodovane imovine), Fina je u 2009. godini utrošila oko 25.000 kn. Računala su donirana dječjim vrtićima, školama, udrugama i drugim ustanovama. Na ovaj način pomažemo različite edukacijske projekte te osiguravamo informatičku podršku institucijama koje to ne mogu iz vlastitih sredstava.

### **SINDIKAT**

Nezavisni sindikat „Solidarnost“ važan je dio naše zajednice što Fina dokazuje i novčanom podrškom sindikatu dajući na taj način podršku sindikalnom udruživanju i obrani prava radnika. U 2008. godini sindikatu je donirano 250.000 kuna.

### **FINAŠPORT**

Fina svake godine rad FINAŠPORTA, sportskog društva Fininih radnika, potpomaže novčano i organizacijski jer se kroz sport i druženje ostvaruju i socijalne vrijednosti tvrtke. FINAŠPORT svojim djelovanjem omogućuje Fininim zaposlenicima bavljenje različitim sportsko-rekreativnim aktivnostima, a u sklopu udruge se organizira i sudjelovanje na Sportskim susretima banaka i Fine. Osim organiziranoga bavljenja sportom te skrbi za zdravlje svakoga radnika, U FINAŠPORTU se njeguje timski duh i zajedništvo što je još jedna Finina snaga. Za potrebe FINAŠPORTA u 2009. je izdvojeno oko 860.000 kuna.



## **FINA U 2009. GODINI**

### **NAJVAŽNIJI DOGAĐAJI I NAGRADE**

#### **Projekt upravljanja nekretninama**

Preseljenje svih poslovnih sektora na jednu lokaciju. Finini poslovni i administrativni sektori, kao i cijela Uprava s pripadajućim službama i uredima, preseljeni su na novu lokaciju na Žitnjaku. Radi se o efikasnijem i primjerenijem korištenju poslovnih prostora, uz troškovnu učinkovitost. Istodobno, po prvi puta u povijesti Fine, poslovni i administrativni sektori su smješteni na jednome mjestu, što pridonosi boljoj i kvalitetnijoj organizaciji posla.

#### **Projekt i-Grad**

Nastavljen je rad na projektu i-Grad. Pisma namjere potpisana su s Pakracem, Pleternicom, Jastrebarskim i Gradom Hvarom.

#### **Dodjela nagrada Zlatna bilanca**

U lipnju 2009. godine Fina je organizirala jedan od najvažnijih gospodarskih događaja u Hrvatskoj - dodjelu nagrade Zlatna bilanca. Prema strogo utvrđenim ekonomskim i financijskim kriterijima odabrano je 25 dobitnika prestižnih nagrada, koje je Fina po prvi puta dodijelila. Nagrade su dodijeljene u nekoliko kategorija, a ova će nagrada postati tradicionalna.

#### **Osnovana tvrtka kćer FINA gotovinski servisi d.o.o. – Fina GS**

U cilju konsolidiranja Fininog dijela poslovanja koji se odnosi na poslove s gotovim novcem, sredinom rujna 2009. godine, Fina je osnovala tvrtku kćer „FINA gotovinski servisi“ – Fina GS. Ova je tvrtka u 100% Fininom vlasništvu.

#### **Proizvodi Croatia osiguranja u Fininim poslovnicama**

Najveća hrvatska osiguravateljna kompanija, CROATIA osiguranje d.d., krajem je listopada započela prodaju svojih proizvoda u 17 Fininih poslovnica.

#### **Sa RBA potpisan ugovor o suradnji na području Internet bankarstva i B2G usluga**

Sredinom je prosinca potpisan ugovor kojim se poslovnim subjektima, klijentima RBA počinje izdavati novi, jedinstveni USB uređaji za pristup Internet bankarstvu (RBA iDIREKT-u) sa FINA certifikatima, koji ujedno omogućuju pristup novom asortimanu usluga te umrežavanje različitih područja poslovanja.

#### **Isplata dividendi Fonda hrvatskih branitelja iz Domovinskog rata**

23.12. 2009. godine, u svim Fininim poslovnicama, započela isplata dividendi Fonda hrvatskih branitelja Domovinskog rata i članova njihovih obitelji.

#### **Nagrade servisu HITRO.HR**

U travnju 2009. godine, servis Vlade Republike Hrvatske za ubrzanu komunikaciju građana i poslovnih subjekata s državnom upravom, HITRO.HR, na konferenciji Corporate Registers Foruma u Južnoafričkoj Republici, proglašen najboljim konceptom usluge u području registracije tvrtke, te uporabe i primjene elektronskih rješenja.

Od kraja kolovoza 2009. godine, servis HITRO.HR, nosi etiketu „Good Practice Label“, priznanje koje dodjeljuje Europska komisija za najbolja europska rješenja iz područja elektroničke uprave.

Važnom ulogom Financijske agencije u izgradnji servisa HITRO.HR, potvrđen je Finin status pouzdanog partnera u provođenju važnih nacionalnih reformi.

## **FINA I KVALITETA / Ured menadžera kvalitete**

Tijekom 2009. godine provedeni su interni auditi u Sektoru poslovne mreže na 140 lokacija, dok je interni audit poslovnih sektora i sektora podrške proveden na temelju Odluke Nadzornog odbora o unutarnjem ustrojstvu Financijske agencije od 19. veljače 2009. godine.

Interni auditori nisu našli odstupanja koja bi trebala biti proglašena kao nesukladnost, ali su u izvještajima naveli preporuke za niz poboljšanja.

O provedenim auditima i internim i eksternim postoje zapisi, koji se čuvaju u Uredu menadžera kvalitete.

U provođenju internih audita u Sektoru poslovne mreže sudjelovali su interni auditori, njih 64, koji su ove godine položili ispit za internog auditora. Fina sada ima ukupno 89 radnika koji su osposobljeni za provođenje internog audita.

Kontinuirana aktivnost je prilagođavanje postojeće dokumentacije (upute poslovnih sektora) i njeno uključivanje u standardizirani sustav upravljanja kvalitetom.

Certifikacijska kuća CRO CERT provela je nadzorni audit u Fini i prema izvještajima, evidentna su poboljšanja koja se odnose na sustav upravljanja kvalitetom, koji je prihvaćen i održavan na svim razinama.

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

## **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 Fini, 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.

Tijekom se 2009. godine više pozornosti posvećivalo unaprjeđenju poslovnih odnosa s bankarskim sektorom, jačanju poslovnog razvoja te proširenju ponude prema korporativnim klijentima radi predstojećeg objedinjavanja usluga u jedan sektor s prodajnom i marketinškom komponentom, kao i pronalaženju prostora za moguće smanjenje troškova i racionalizaciju poslovanja. Budući da ova, kao i predstojeća, godina donosi znatne regulatorne izmjene u segmentu platnog prometa, Sektor je aktivno sudjelovao u radnim skupinama koje je osnovalo Ministarstvo financija da bi se što bolje pripremio na promjene u poslovanju.

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
- zaprimanje zahtjeva za prodaju udjela i isplata udjela i dividendi članovima Fonda HB
- trezorsko poslovanje – ostave, iznajmljivanje sefova
- uplate, isplate i plaćanja preko POS-ova Fine te isplate preko POS-ova ZABE
- prodaja, biljege, mjenica i plativih obrazaca, prodaja elektroničkih bonova T-mobile, Vipnet-a i Tele2, prodaja ENC paketa tvrtke ARZ, prodaja stambene štednje, posredovanje pri sklapanju ugovora za upotrebu Diners Club Adriatic kartica te posredovanje pri prodaji pečata i natpisnih tabli tvrtke GIT.

Centar u 2009. godini bilježi daljnji uspjeh i rast prihoda u svim tržišnim segmentima. U 2009. godini ostvaren je rast prihoda od 11% u odnosu na 2008. godinu.

Broj transakcija u segmentu stanovništva je neznatno (0,01%) viši u odnosu na broj transakcija obrađenih u 2008. godini. Time je Fina zadržala svoj udio na tržištu gotovinskih uplata građana na razini od preko 37%.

Broj očitanih uplatnih naloga građana putem barkod čitača ostvaruje rast za 59% u odnosu na 2008. godinu. U 2009. godini je od ukupno obrađenih uplatnih naloga građana 23% obrađeno putem barkod čitača.

U 2009. godini povećan je broj Fininih mjenjačkih mjesta sa 141 mjenjačnice u 2008. godini na 143 mjenjačnice što Finu i dalje čini mjenjačem s najširoom mrežom mjenjačkih mjesta u RH koji obavlja otkup i

prodaju stranih sredstava plaćanja. U obavljanju ovih poslova ostvaren je rast volumena otkupa i prodaje te rast prihoda za 35%.

U segmentu poslova posredovanja pri prodaji pečata i natpisnih tabli tvrtke GIT proširen je broj prodajnih mjesta u Fini za 10 novih prodajnih mjesta.

U 2009. godini Fina je temeljem poslovne suradnje s tvrtkom ARZ započela obavljati poslove prodaje ENC paketa i ponovno potvrdila profesionalan pristup, pouzdanost i organiziranost prema svojim poslovnim partnerima. Time je proširen spektar usluga za građane i poslovne subjekte.

Tijekom cijele 2009. godine Centar se bavi sagledavanjem novih zakonskih propisa na području evropske i domaće regulative platnog prometa i budućom ulogom Fine na tržištu usluga platnog prometa kako za građane tako i za poslovne subjekte.

U 2009. godini sklopljeno je 6 ugovora o kolekciji uplata građana, 66 ugovora o razmjeni novca te 6 ugovora o čuvanju ostava.

### **CENTAR NACIONALNOG KLIRINŠKOG SUSTAVA - NKS**

Centar nacionalnog klirinškog sustava obavlja poslove multilateralnog obračuna naloga po neto načelu s garantiranim limitima. Obračun se vrši kontinuirano tijekom obračunskog dana, kroz tri ciklusa, na kraju kojih se provodi konačno namirenje plaćanja.

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

Hrvatska narodna banka regulira pravila po kojima NKS radi, vrši nadzor sustava i ima ulogu upravitelja sustava.

Sudionici imaju mogućnost nadzora i ograničenog upravljanja svojim podacima.

U 2009. godini obrađeno je 130.834.657 transakcija, a u 2008. godini obrađeno je 127.782.387 transakcija, što je povećanje od 2,39%. Radi trenda smanjivanja troškova na strani sudionika NKS-a, ukupan prihod je manji za 2% u odnosu na prethodnu godinu jer banke nastoje racionalnije koristiti sustav u dijelu kojim mogu upravljati (više transakcija u cjenovno povoljnijem ciklusu uz manji broj upita).

Centar NKS-a u svojim redovnim poslovima pruža podršku sudionicima, obavlja poslove uključivanja novih banaka, pripajanja i gašenja banaka, prelaska u model 3 te po potrebi obavlja testiranja sa sudionicima kao i sustava NKS-a.

Održane su sjednica Savjeta vijeća sudionika NKS-a i sjednica Vijeća sudionika, obje na temu uvođenja razmjene datoteka sa NKS-om preko SWIFTNet FileAct-a, a prezentiran je prijedlog novog Cjenika NKS-a u kojem je razdvojena cijena obrade i razmjene transakcija. Sukladno navedenom NKS je izrazio spremnost implementirati novi sustav odmah po primitku zahtjeva prvog sudionika za korištenjem novog komunikacijskog kanala za razmjenu podataka sa NKS-om.

Održana je i tradicionalna godišnja sjednica 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.

## CENTAR POSLOVA PLATNOG PROMETA

Centar poslova platnog prometa omogućuje pružanje usluga domaćega platnog prometa bankama i njihovim klijentima u ime banaka i za račun gotovo svih banaka koje posluju na području RH, kroz Fininu 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, kojim zapravo realizira provođenje ugovorenih usluga. Osnovna zadaća Centra je ponuda i ugovaranje poslovne suradnje s bankama, osmišljavanje i usavršavanje poslovnog procesa, kreiranje i usklađivanje internih uputa koje podržavaju ugovoreno poslovanje, pružanje podrške Fininim jedinicama u obavljanju poslova platnog prometa, obavljanje poslova pripajanja banaka i migracija banaka na druge tehnološke modele suradnje s Finom, 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).

Omogućavanje rada banaka u tehnološkom modelu III suradnje s Finom podrazumijeva redefiniranje poslova koje je do tada Fina obavljala u ime banke i za račun banke te je ugovoreno da se u nastavku poslovne suradnje između pojedine banke i Fina najveći dio poslova i dalje obavlja u Fini. Na taj način banke i Fina osiguravaju kontinuitet pružanja usluga kako klijentima tako i bankama koje su i do tada surađivale sa Finom. Na kraju 2009. godine 5 banaka je poslovalo po Tehnološkom modelu I suradnje s Finom, 26 banke po Tehnološkom modelu III.

I dalje se nastavio trend pada volumena iz prethodnih godina. U odnosu na 2008. broj naloga je u padu za 8%, a gotovinskih uplata, isplata i pologa u dnevno-noćni trezor za 20%, što zajedno čini najveći udio u prihodima od poslova platnog prometa. Za poslovanje Centra navedeno ima za posljedicu ukupni pad prihoda za 15% u odnosu na 2008. godinu. Postojećim razlozima koji su uzrokovali višegodišnji trend - samostalno pružanje usluga platnog prometa banaka i privlačenje klijenata u svoju poslovnu mrežu te forsiranje elektroničkih kanala platnog prometa – pridružila se i aktualna gospodarska situacija koja je rezultirala smanjenjem obima poslovanja te usmjeravanjem poslovanja prema transakcijskom bankarstvu, odnosno gubitak prihoda iz segmenta investicijskog bankarstva banke nastoje nadoknaditi povećanjem prihoda od naknada za usluge platnog prometa.

Posebno treba istaknuti rad Centra na izmjeni modela poslovanja s gotovim novcem radi stupanja na snagu Odluke o uvjetima redistribuiranja novčanica i kovanog novca kuna i lipa Hrvatske narodne banke, i predstojećeg izdvajanja dijela poslovanja s gotovim novcem u tvrtku FINA Gotovinski servisi. Značajan je bio angažman radnika Centra na pripremi izdvajanja poslova prisilne naplate po novčanim sredstvima koji će biti drugačije regulirani nakon primjene novog Zakona o platnom prometu, od 1. siječnja 2011. te projektu Reinženjering unosa naloga platnog prometa nakon čije realizacije se očekuje optimizacija procesa te smanjenje troškova održavanja sustava u idućoj godini.

## **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 HNB-a i za račun HNB-a te
- 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 Finine poslovne mreže te kontinuiranim praćenjem potreba tržišta, Fina je svojim klijentima i tijekom 2009. 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 2009. godina bila u znaku sljedećih aktivnosti:

- aktivnosti vezane uz izdavanje ovog dijela poslovanja iz Fine u samostalno trgovačko društvo FINA gotovinski servisi (FINA GS), i to:
  - Izrada Studije svrhovitosti izdavanja poslova s gotovim novcem u samostalno trgovačko društvo FINA gotovinski servisi d.o.o. (Studija)
  - Prihvaćanje Studije od strane Finina Nadzornog odbora
  - Prihvaćanje Studije od strane Vlade RH i dobivanje Odluke Vlade o osnivanju novog društva
  - Pregovori sa HNB-om o obavljanju usluga gotovinskih centara HNB-a
  - Zaključivanje Ugovora o povjeravanju FINA gotovinskim servisima d.o.o. poslova gotovinskih centara u ime i za račun Hrvatske narodne banke
  - Slanje Ponuda i prezentacije bankama o uslugama FINA GS-a
  - Aktivnosti na tehnološkom izdavanju poslova s gotovim novcem između Fine i FINA GS-a
- provedbe Odluke HNB-a kojom su u lipnju 2009. godine prestali s radom gotovinski centri HNB-a u Bjelovaru i Šibeniku,
- aktivnosti vezane uz potpunu implementaciju elektro-kemijske zaštite vrijednosnih pošiljki i kazeta bankomata u cijeloj Fininoj poslovnoj mreži,
- aktivnosti audita za sustav upravljanja kvalitetom u upravljanju gotovim novcem prema normi ISO 9001:2000,
- razvoj web servisa elektronska narudžba,
- aktivnosti 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 HNB-a 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 HNB-a 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 HNB-a 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.

Za Centar 2009. godina bila je u znaku aktivnosti vezanih na izradi Studije te ostalih aktivnosti:

- izrada novog poslovnog modela usluga iz segmenta zaprimanja, obrade, pohrane i izdavanja gotovog novca
- kreiranje novog paketa komercijalnih usluga s gotovim novcem
- kalkulacija cijena usluga novog društva
- izrada internih radnih uputa i procedura
- izrada procedura za banke

Ujedno, Centar je operativno proveo Odluku HNB-a kojom su, u lipnju, prestali s radom gotovinski centri HNB-a u Bjelovaru i Šibeniku.

Provodile su se intenzivne aktivnosti na doradi i implementaciji aplikativnog rješenja Elektronske narudžbe u skladu s novim poslovnim modelom FINA GS-a.

Tijekom 2009. godine uslugama pologa i isplate gotova novca na 8 lokacija gotovinskih centara koristile su se 34 banke, a komercijalne usluge s gotovim novcem pružale su se u 22 podružnice i u većini Fininih poslovnica poslovne mreže, u skladu s ugovorima sklopljenim s bankama i poslovnim subjektima.

## **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 Finine poslovne mreže te za vođenje, organiziranje i koordiniranje poslovnih procesa i operativnih poslova pružanja usluga opsluživanje bankomatske mreže poslovnih banaka.

Zadaci Centra su razvoj i implementacija jedinstvene tehnologije, osiguravanje uvjeta i procesa rada, zaštite i osiguranja 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 banaka i jedinica poslovnih subjekata te Finine poslovne mreže,
- skupljanje dnevnog utrška izravno s lokacije korisnika, ili iz dnevno-noćnog trezora,
- opsluživanje bankomata.

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

Tijekom 2009. godine Centar je najznačajnije resurse angažirao na osmišljavanju novog poslovnog modela poslova distribucije u novom društvu FINA GS, na izradi-poslovno financijskog modela i Studije svrhovitosti izdvajanja poslova s gotovim novcem u novo društvo te svih ostalih pripremnih aktivnosti nužnih za izdvajanje poslova distribucije.

Pritom je važno istaknuti i aktivnosti vezane uz informiranje klijenata - banaka o planiranom izdvajanju, a posebice na uvođenju novog poslovnog modela u pružanju usluga distribucije.

Izveštajna godina je za Centar bila i u znaku sveobuhvatnih aktivnosti na potpunoj implementaciji sustava elektrokemijske zaštite u prijevozu i prijenosu gotova novca i bankomatskih kazeta i njihovog uklapanja u tehnologije, operacije i procese sukladno važećim propisima.

Od ukupnih pokazatelja poslovanja na razini 2008. godine može se istaknuti 135.000 izlazaka na lokacije banaka i Fine radi prijevoza domaćega i stranog gotova novca te 65.000 izlazaka na lokacije bankomata radi opsluživanja ili intervencije za što je ukupno prijeđeno više od 2,6 milijuna kilometara.

Centar je u 2009. godini zadržao visok tržišni udio od 55% u uslugama distribucije gotova novca i opsluživanja mreže bankomata što je razina ostvarena godinu prije.

## **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, poslova za Poreznu upravu i Središnji registar osiguranika (REGOS) te poslova HITRO.HR ureda i servisa.

Poslove Sektora obavljaju tri centra proizvoda, jedna služba i jedan odjel:

- Centar za podršku sustavu riznice
- Centar za Regos
- Centar za HITRO.HR
- Služba za podršku javnim financijama
- Odjel nadzora poslova servisa za državu



Svi su planirani i postavljeni ciljevi Sektora u 2009. godini u cijelosti realizirani.

Tijekom čitave 2009. godine promptno su provođene prilagodbe sustava evidentiranja i rasporeda javnih prihoda te sustava Regos promjenama zakonske regulative. Najvažnije i najsloženije promjene i prilagodbe su provedene u dijelu implementacije OIB-a u oba sustava.

Ostvarena je puna podrška projektima unapređenja proračunskih procesa i integracije informacijskih sustava područnih riznica sa sustavom državne riznice, posebno u dijelu povezivanja i razmjene podataka sa FMIS Gateway MDM sustavom, koji se u okviru ovih projekata uspostavljaju u Ministarstvu financija.

U okviru projekta iGrad izvršene su pripremne radnje za širenje usluge podrške sustavu riznice jedinicama lokalne i područne (regionalne) samouprave.

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.

U dijelu HITRO.HR servisa, servisa Vlade RH za ubranu komunikaciju građana i poduzetnika s tijelima državne uprave, uspješno je završen pilot projekt „E-tvrtka“ započet koncem 2007. godine na trgovačkom sudu u Varaždinu, nastavljen u 2008. godini na tri trgovačka suda i u 2009. godini na devet trgovačkih sudova. Time je bitno ubrzan postupak osnivanja tvrtki - osnivanje za jedan dan.

Tijekom 2009. godine izvršene su pripreme za sudjelovanje u projektu COP i HRM TDU kojim se uspostavlja sustav za upravljanje rashodima za zaposlene i ljudskim resursima državnih i javnih službenika i namještenika. Sektor je u projekt uključen kroz Tim za podršku čiji je zadatak definiranje i mapiranje poslovnih procesa, poslovnih pravila i standarda, utvrđivanje funkcionalnosti sustava prema modelima financiranja i karakteristikama ustrojstva pojedinih tijela te edukacija i podrška korisnicima. Standardi, poslovna pravila i procesi, institucijski i funkcionalni obuhvat i prioriteti se razrađuju i utvrđuju u suradnji s članovima projekta iz nadležnih tijela (Ministarstvo financija i Ministarstvo uprave).

U drugom dijelu godine provođene su intenzivne aktivnosti na koordinaciji i preustroju Sektora servisa za državu u Sektor usluga za javni sektor u cilju uspostave efikasne i troškovno učinkovite organizacije.

## **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.

Bitni je dio aktivnosti Centra bio usmjeren na prilagodbu propisa o načinu uplaćivanja prihoda proračuna, obveznih doprinosa i prihoda za financiranje drugih javnih potreba te je osigurao primjenu i implementaciju OIB-a u platni promet zemlje. Paralelno su se odvijale aktivnosti na implementaciji OIB-a u sustav evidentiranja javnih prihoda i sustav državne riznice.

U cilju proširenja usluga Centar je sudjelovao u razradi i pripremi propisa vezanih uz prebijanje potraživanja po osnovi prava na povrat ili na isplatu naknade plaće i dugovanja na ime doprinosa za obvezna osiguranja, te obavio pripreme za razvoj aplikativne podrške i uspostavu usluge provođenja postupka prebijanja između povezanih institucija.

U okviru poslova podrške sustavu riznice izvršene su pripreme i stvoreni poslovni, tehnološki i informatički preduvjeti za implementaciju te usluge u jedinice lokalne i područne (regionalne) samouprave.

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

Kao ilustraciju rada Centra valja naglasiti da je tijekom 2009. godine u Centru za podršku sustavu riznice kreirano nešto manje od 9 milijuna slogova za raspored sredstava zajedničkih prihoda proračuna i drugih javnih prihoda na temelju kojih je izvršen prijenos više od 29 milijardi kuna, izvršeno je više od 34 milijuna knjiženja u sustav državne riznice, Poreznoj upravi je isporučeno više od 48 milijuna stavaka, u sustavu platnog prometa provedeno je 3 milijuna naloga za povrat poreza i drugih javnih prihoda o kojima Porezna uprava vodi analitičku evidenciju te naloga za isplatu plaća i tekućih izdataka za proračunske korisnike određenih ministarstva.

U dijelu informatičko-tehničke podrške sustavu riznice kontinuirano su se izvršavale aktivnosti nadzora te aktivnosti preventivnog, korektivnog i adaptivnog održavanja informacijskog sustava državne riznice. Obavljane su nabavke i implementacija opreme za potrebe razvoja i unapređenja rada sustava državne riznice (dodatni poslužitelji za potrebe konverzije na UNICODE skup znakova u sustavu državne riznice te potrebe projekta FMIS integracije).

## **CENTAR ZA REGOS**

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

Proizvodi i usluge:

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

Tijekom 2009. godine promptno su provođene prilagodbe sustava Regos promjenama zakonske regulative. Najvažnije i najsloženije promjene i prilagodbe su provedene u cilju implementacije OIB-a. Promjena R-Sm obrasca te obveza primjene OIB-a u platnom prometu, na nalogima za plaćanje javnih prihoda, uzrokovali su značajne promjene u aplikativnom sustavu Regosa, kako u dijelu podrške matičnim bazama podataka tako i u dijelu podrške operativnim poslovima prihvata i obuhvata podataka te procesima rasporeda sredstava i izvješćivanja iz sustava.

U 2009. godini u Fininoj poslovnoj mreži obavljeno je 54.787 prijava i promjena članstva u obvezne mirovinske fondove te je zaprimljeno i obrađeno preko 3,8 milijuna obrazaca R-Sm/R-S. U Centru je obrađeno 1,9 milijuna povezanih uplata doprinosa te je evidentirano 60,6 milijuna stavaka prometa po osobnim računima osiguranika.

## **CENTAR ZA HITRO.HR**

Centar za HITRO.HR je zadužen za usluge koje se pružaju poduzetnicima i drugim pravnim osobama pri osnivanju trgovačkih društava, upisa obrta u obrtni registar te podnošenja prijave za mirovinsko i zdravstveno osiguranje radnika.

Prve su to u nizu usluga u okviru servisa koje uspostavlja Vlada Republike Hrvatske za ubranu komunikaciju građana i poslovnih subjekata s državnom upravom. Na HITRO.HR šalterima se na jednom mjestu brzo dobiju sve informacije i hitro obavi većina radnji za osnivanje društva i obrta.

Posredstvom HITRO.HR ureda osnovano je u 2009. godini 2.834 društava i 548 obrta.

U 2009. godini uspješno je završen pilot projekt „E-tvrtka“ započet koncem 2007. godine na trgovačkom sudu u Varaždinu, nastavljen u 2008. na tri trgovačka suda te u 2009. godini na devet preostalih trgovačkih sudova. Projektom je uspostavljen HITRO.HR sustav za komunikaciju i razmjenu elektronički potpisanih dokumenata između HITRO.HR ureda, javnih bilježnika i sudskog registra te za elektroničku dostavu prijave za upis osnivanja društva s ograničenom odgovornošću u sudski registar. Time je ubrzan postupak osnivanja - osnivanje za jedan dan.

Posredstvom sustava su u 2009. osnovane 1322 tvrtke, što čini 60% ukupnog broja osnivanja tvrtki na trgovačkim sudovima. Rezultat je još veći ako se ima u vidu da je, kao najveći, trgovački sud u Zagrebu implementiran posljednji, 21. listopada 2009. godine.

## **SEKTOR KORISNIČKIH SERVISA**

Sektor korisničkih servisa posluje u četiri osnovna segmenta, a to su elektroničko poslovanje, upravljanje dokumentacijom, registri, informacije i analize te podrška Fininim 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 financijsko planiranje
- Centar za odnose s korisnicima.

Sektor je tijekom 2009. nastavio s jačanjem Finine pozicije kao prepoznatljivog davatelja usluga i rješenja u elektroničkom poslovanju te se profilirao kao ključan partner bankama i državi 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.

Osim toga, FINA se tijekom 2009. dokazala kao partner državi u izradi zakonskih i podzakonskih propisa iz domene računovodstva, ustrojila zbirku isprava u koju se pohranjuju godišnji financijski izvještaji obveznika javne objave te je postala jedino mjesto na koje navedeni obveznici dostavljaju svoje izvještaje koje moraju javno objaviti i tako promovira princip One stop shopa.

Sektor je nastavio sa sudjelovanjem u izradi i provedbi strategije razvitka elektroničkog poslovanja u RH u suradnji sa MINGORP-om, a posebice na području elektroničkog računa i elektroničkog potpisa.

Tijekom 2009. rađena je intenzivna prilagodba na uvjete 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 tržištu te ponude proizvoda i usluga na inozemnom tržištu

Pripreme za planirane izmjene organizacije očitovale su se u objedinjavanju pristupa prema klijentima i širenju ponude proizvoda i usluga iz čitavog Finina portfelja. U cilju smanjenja troškova i podizanja efikasnosti poslovanja, identificirani su segmenti u kojima se može znatno optimizirati trošak ili racionalizirati poslovni proces.

## **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) – (tijekom 2009. g. Ugovor je raskinut)
- Izrada analiza i publikacija
- Izrada rang-lista najuspješnijih poduzetnika.

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

U 2009. godini obrađeno je 471.467 financijskih i statističkih izvještaja, što je manje u odnosu na 2008. g. (1,1 milijuna), jer je ukinuto statističko istraživanje o isplaćenim plaćama i naknadama zaposlenika (SPL i TMP). Novina je da obveznici sve više prihvaćaju nove kanale komuniciranja, tj. svoje izvještaje predaju putem internetskog servisa.

Tijekom 2009. godine nastavljen je reinženjering poslovnih procesa RGFI-a u skladu s novim Zakonom o računovodstvu. U skladu s tim novi način eksternog izvještavanja, tj. primitka i obrade godišnjih financijskih izvještaja i druge dokumentacije i njihova javna objava donio je u 2009. godini novi prihod u iznosu 22,6 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. Ta je Finina komparativna prednost po prvi put iskorištena tako što je organizirano događanje pod nazivom Zlatna bilanca, a tom su prigodom proglašeni pobjednici i uručene nagrade onima najboljima između 89.656 poduzetnika. Prema strogo utvrđenim ekonomskim i financijskim kriterijima nagrađeno je ukupno 25 poduzetnika. Naša je ambicija da nagrada postane tradicionalna.

Centar za registre u svom se poslovanju, općenito uzevši, orijentirao na promoviranje internetizacije i e-poslovanja. Na koncu 2009. godine Centar je imao više od 24.000 korisnika internetskih servisa (e-JRR, e-RGFI, e-BON, e-koncesije i info.BIZ servis), 2.000 više nego prethodne godine.

Tijekom 2009. godine nastavljena je promocija internetskog servisa info.BIZ, 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. BONPLUS je kao bonitetna informacija prihvaćen na tržištu prvenstveno zato jer je Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva prihvatilo naš prijedlog da u natječajnoj dokumentaciji za javne pozive za dodjelu bespovratnih poticaja bude naveden BONPLUS. S te je osnove broj izdanih informacija BONPLUS u 2009. g. višestruko povećan i iznosio je 6.153 umjesto 1.840 koliko ih je prodano 2008. g.

## ARHIVSKO-DOKUMENTACIJSKI CENTAR (ADC)

Arhivsko dokumentacijski centar nastao je kao organizirana cjelina na osnovi arhivsko-mikrografskih poslova koji su se obavljali prije više od 30 godina u SDK-u i ZAP-u, a kojima je Fina pravni sljednik.

Prepoznajući grupu poslova koji predstavljaju jednu komercijalnu samosvojnu cjelinu koju je moguće ponuditi vanjskim korisnicima kao „outsourcing“ dijela njihovih poslova koji ne predstavljaju „core business“ FINA svojom razgranatom mrežom arhivskih ispostava za obradu dokumentacije kvalitetno komercijalno pokriva cijelo područje Republike Hrvatske.

Poslovna funkcija Arhivsko-dokumentacijskog centra sastoji se od pružanja široke lepeze arhivsko dokumentacijskih usluga organizacije i digitalizacije Finina arhiva te komercijalnih arhiva klijenata Centra čime im se omogućava brži ali i bezvremenski ograničen pristup podacima i informacijama te povećanje sigurnosti i unapređenje poslovanja s ciljem smanjenja vlastitih investicija u infrastrukturu.

Dugogodišnje znanje i iskustvo na poslovima mikrografske obrade, pohrane i upravljanja dokumentacijom, kvalitetno i stručno osoblje, te suvremena tehnologija i oprema koja se koristi pri obradi velikih volumena dokumentacije čini Finu tržišnim liderom u upravljanju dokumentacijom.

Proizvodi i usluge:

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

U Fininom 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 250.000 obrazaca) odnosi na obradu naloga platnog prometa banaka obrađenih u Fininim poslovnica.

Mjesečno se snimi 2 milijuna stranica izvadaka u Web arhivu izvadaka te sva dokumentacija Regos-a (oko 3,4 milijuna dokumenata godišnje, koji se pohranjuju u Fininu arhivu).

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

Po prvi put je Finin ADC u 2009. godini obavljao uslugu digitalizacije RGFI dokumentacije za potrebu javne objave.

Intenziviran je posao pohrane izvornika, o čemu govori podatak da je u 2009. godini pohranjeno 6 tisuća dužnih metara arhivske i registraturne građe te 26 tisuća registratora raznih klijenata na četiri lokacije u RH (Zagreb, Split, Rijeka i Osijek).

Za lokacije u Zagrebu, Splitu i Rijeci Hrvatski državni arhiv je Fini izdao Dopusnicu za čuvanje arhivskog gradiva kategoriziranih stvaratelja.

Nastavno na navedeno u 2010. godini očekuje se ulazak u novo opremljeni arhivski prostor za pohranu i obradu dokumentacije s ciljem povećanja operativnih kapaciteta kako pohrane tako i obrade dokumentacije.

## CENTAR ZA ELEKTRONIČKO POSLOVANJE

Registar digitalnih certifikata (RDC) Fine 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 evidentiran pri Ministarstvu gospodarstva rada i poduzetništva kao krovnog ovjervitelja za Republiku Hrvatsku.

Proizvodi i usluge:

- izdavanje FINA e-kartice s certifikatima za elektroničko poslovanje,
- izdavanje co-branded smart kartice sa FINA RDC certifikatima za klijente banaka,
- izdavanje kvalificiranih certifikata za građane i poslovne subjekte,
- izdavanje kvalificiranih certifikata za uposlenike u tijelima državne uprave sukladno Vladinoj Uredbi o djelokrugu, sadržaju i nositelju poslova certificiranja elektroničkih potpisa za tijela državne uprave,
- izdavanje certifikata za poslužitelje, aplikacije i uređaje,
- izdavanje vremenskog žiga na Javnom servisu vremenske ovjere (Time-Stamp),
- izrada rješenja za napredni elektronički potpis i enkripciju u e-poslovanju,
- prodaja aplikacija i softverskih modula za napredan elektronički potpis,
- vođenje i održavanje sustava za elektronički potpis sudionicima NKS-a,
- vođenje središnjeg sustava certificiranja - Nacionalnog CA za Republiku Hrvatsku,
- pružanje konzultantskih usluga

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

U 2009. nastavljena je aktivna prodaja certifikata preko Odjela prodaje u Fini. Broj aktivnih korisnika povećan je za 12% u odnosu na prethodnu godinu.

Posebno je dan naglasak na prodaju co-branded kartice preko banaka s kojima imamo ugovorenu poslovnu suradnju. Pored već ugovorene suradnje sa ZABA-om, u 2009. godini je ostvarena ugovorna suradnja sa RBA bankom na području izdavanja FINA RDC certifikata za klijente RBA banke te je krajem godine započelo produkcijsko izdavanje certifikata za RBA klijente.

Proširen je sustav za izdavanje certifikata za ZABA klijente s funkcionalnostima on-line obnove certifikata za postojeće korisnike te je dodana mogućnost on-line opoziva certifikata.

Realizirana je prodaja aplikacija za napredan elektronički potpis zainteresiranim zdravstvenim ustanovama.

## **CENTAR ZA ODNOS E S KORISNICIMA**

Centar za odnose s korisnicima ima primarni zadatak zaprimati i rješavati probleme na koje korisnici nailaze prilikom korištenja Fininih proizvoda, kao i pružanje outsourcing usluga. Budući da je Fina veliki sustav s mnogobrojnim različitim proizvodima, Centar ima kompleksan zadatak. Stoga se velika pozornost, kroz komunikaciju, posvećuje boljem informiranju korisnika radi što bržeg i lakšeg rješavanja problema.

Djelatnici Centra za odnose s korisnicima informatički su educirani, kvalitetno osposobljeni za pružanje podrške svim aplikacijama, proizvodima i uslugama

Svojom profesionalnošću pružaju visoku kvalitetu usluge što omogućava brzo i uspješno otklanjanje pogrešaka, promptno rješavanje problema, pritužbi i primjedbi. Takvim načinom rada Centra stvara se zadovoljstvo korisnika te preferencija prema Fini koja mu je pružila kvalitetnu uslugu, a rezultat svega je povećana lojalnost i zadovoljstvo samog korisnika.

Centar za odnose s korisnicima predstavlja središnji dio Fine zadužen za komunikaciju s klijentima u kojoj se prikupljaju, pohranjuju i analiziraju podaci koji se upotrebljavaju za segmentiranje ciljnih skupina, razvoj novih proizvoda i brigu o postojećim klijentima.

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 prosljeđivanja na višu razinu) rješava oko 90% upita korisnika vezanih za sve Finine proizvode i usluge. Centar također provodi reklamne telefonske kampanje, ankete i *mailing* kampanje vezano za Finine proizvode.

## **CENTAR ZA FINANCIJSKO PLANIRANJE**

U veljači je u sklopu Sektora osnovan Centar za financijsko planiranje s ponudom proizvoda i usluga štednog i ulagačkog karaktera. Portfelj financijskih proizvoda pokriva segment osiguranja, investicijskih fondova, stambene štednje te mirovinskih fondova, a korisnicima se pružaju informacije vezane uz korištenje državnih poticajnih sredstava, korištenje poreznih olakšica, stjecanje osobne sigurnosti i sigurnosti obitelji, mirovinu, štednju i osiguranje prihoda, osiguranje budućnosti djece, poboljšanje stambene situacije, poboljšanje životnog standarda. Radnici Centra i Poslovne mreže temeljem financijske analize izrađuju najkvalitetniji plan novčanog ulaganja klijenata.

U listopadu je sklopljen ugovor o distribucije osiguravateljnih proizvoda i usluga CROATIA osiguranja u Fininih 17 poslovnica.

S obzirom na gospodarsku situaciju, kao i na činjenicu da je centar tek počeo s radom u ovoj godini, financijski rezultati se očekuju u narednom periodu.

## **SEKTOR POSLOVNE MREŽE**

Sektor poslovne mreže rukovodio je, organizirao i koordinirao Regionalnim centrima Zagreb, Osijek, Rijeka i Split, podružnicama u 18 hrvatskih središta te, preko njih, sa 142 poslovnice i 20 ispostava, Službom organizacije i upravljanja poslovnim procesima u poslovnoj mreži, Službom nadzora obrade i upravljanja obradnim resursima i Odjelom za kvalitetu pružanja usluge.

Sektor poslovne mreže je aktivno sudjelovao u izradi Finine Tranzicijske strategije. U sklopu pripremnih radnji za Fininu reorganizaciju imenovani su koordinatori za buduće Finine sektore, uključivo i za Sektor poslovne mreže. Koordinatori sektora su verificirali organizacijska rješenja i buduću organizacijsku strukturu te su koordinirali aktivnostima pripremnih radnji za uvođenje nove Finine organizacije u planiranim rokovima. Nastavno na novu unutarnju organizaciju poslova, Sektor je izradio i napatuk vezano za obavljanje poslova dnevnog nadzora i kontrole procesa (organizacijske izmjene, izmjene odgovornosti i

programske izmjene), te su stvoreni svi preduvjeti za organizacijske promjene. U skladu s navedenim stvoreni su preduvjeti za izdvajanje Službe nadzora obrade i upravljanja obradnim resursima u Sektor informatike, Centra proizvoda računovodstveni servisi u Sektor za financijsku industriju i korporativne klijente, te za integraciju Odjela za odnose s korisnicima (Call centar) u Sektor poslovne mreže.

Sektor poslovne mreže je sudjelovao u aktivnostima provođenja Odluke o izmjeni Odluke o opskrbi banaka gotovim novcem (NN 28/09), čime je izvršena izmjena organizacije unutar regionalnih centara/podružnica, odnosno na temelju koje su s radom prestali gotovinski centri HNB-a u Bjelovaru (08.lipnja 2009.) i Šibeniku (12. lipnja 2009. godini.).

Nastavak planskih aktivnosti poslovne mreže s ciljem širenja u mjestima visoke fluktuacije ljudi i centrima razvitka, udovoljavanja potrebama klijenata i povećanja Finine konkurentnosti, rezultirao je otvaranjem Poslovnice 17 Regionalnog centra Zagreb u Grahorovoj ulici u kolovozu 2009. godine. U skladu s pozitivnim iskustvima otvaranja manjih operativnih poslovnica okrenutih klijentima te ujedno prostorno prilagođenih trenutnoj Fininoj poslovnoj poziciji, Fina je donijela poslovnu odluku o preseljenju poslovanja s postojeće lokacije u Rovinju na novu lokaciju prilagođenu navedenim zahtjevima, te je od 09. studenog 2009. na novoj lokaciji, Giordano Paliaga 2 otvorena poslovnica Rovinj. Također su u Brinju od svibnja 2009. građanima i poduzetnicima na raspolaganju sve Finine gotovinske i bezgotovinske usluge što uz novi uređeni prostor predstavlja ponudu cjelokupne palete Fininih proizvoda i usluga.

U 2009. godini Sektor poslovne mreže aktivno je sudjelovao pri uređenju i standardizaciji izgleda poslovnica Regionalnih centara u svrhu stvaranja prepoznatljivog izgleda poslovnih prostora prvenstveno namijenjenih radu s klijentima, kao i u uređenju šaltera za poslovanje s najvažnijim klijentima. Ujedno su aktivnosti bile usmjerene standardizaciji poslovnog odijevanja za šalterske djelatnike, prateći opsegom nabave aktivnosti uređenja poslovnica te uvažavajući pri tome obuhvat maksimalnog broj pozicija. U 2009. godini nabava je obuhvatila 31 poslovnicu i 498 djelatnika što je otvorilo put standardiziranom kodeksu poslovnog odijevanja Fininih šalterskih radnika.

Upravljanje glavnim Fininim distribucijskim kanalom obuhvaća stvaranje preduvjeta i aktivno sudjelovanje u ostvarivanju planskih ciljeva ostalih sektora, te koordiniranu ponudu servisa, i prodaju proizvoda i usluga na 178 lokacija (uključujući izdvojene dijelove zagrebačkih poslovnica 7 i 8, te 20 ispostava i 14 izdvojenih šaltera).

Na dan 31. prosinca 2009. u Sektoru poslovne mreže radilo je 3658 radnika. U odnosu na 31. prosinca 2008. evidentirano je smanjenje 134 radnika odnosno 3,53%.

U cilju zadržavanja postojećih i pridobivanja novih klijenata na 68 lokacija u poslovnoj mreži je osiguran rad s klijentima do 18.30 sati. Niz navedenih aktivnosti, te njihova usklađenost na različitim područjima rada poslovne mreže, stvorila je preduvjete da se posebno zahvaljujući kvalitativnom pomaku u domeni upravljanja brojčani pokazatelji u realizaciji Tranzicijske strategije poboljšaju, poput rasta prihoda po zaposlenom od 23% u odnosu na isto razdoblje prethodne godine u Regionalnom centru Zagreb u užem smislu.

Sektor upravlja i koordinira operacijama u svrhu prodaje servisa na razini svih teritorijalnih ustrojstvenih jedinica te obavlja prodaju Fininih proizvoda i usluga putem poslovne mreže u skladu s Fininom poslovnom strategijom i politikom.

Upravljanjem obradnim resursima i pružanjem sustavne i kontinuirane podrške obradnim procesima u svim jedinicama poslovne mreže, Sektor poslovne mreže sudjeluje u skladu sa zahtjevima poslovnih sektora i prateći Fininu poslovnu strategiju. U 2009. u Fini je obrađeno ukupno 97,8 milijuna naloga platnog prometa što predstavlja smanjenje od 0,93 % u odnosu na 2008. godinu. Gotovinski nalozi predstavljaju 39% od ukupnog broja naloga te u odnosu na 2008. godinu bilježe rast od 3%. Od 37 milijuna gotovinskih naloga njih 25 milijuna su bili nalozi građana što čini 66% gotovinskih naloga.

Bezgotovinskih naloga je bilo 59 milijuna od čega je 35 milijuna automatskih naloga (sa šifrom matične jedinice 300). U odnosu na 2008. evidentiran je pad obrađenih bezgotovinskih naloga od 2,88% (10,79% ako ne računamo automatske naloge).



U 2009. podržano je ukupno 1,9 milijuna e-naloga u vrijednosti od 44,3 milijarde kuna. Ukupan broj e-naloga u odnosu na isto razdoblje 2008. smanjena je za 17,09%, a ukupna vrijednost e-naloga smanjena je za 16,49%.

Putem sustava HSVP u istom razdoblju obrađeno je ukupno preko 13 tisuća naloga u iznosu od 193 milijarde kuna, što je u odnosu na isto razdoblje 2008. po broju naloga više za 5,6%, a po vrijednosti manje za 5,7%.

U 2009. u "KOLEK-u" je obrađeno 2,9 milijuna naloga što je u odnosu na 2008. godinu više za 1,44%. Uz ove naloge preko Fininih šaltera zaprimljeno je i obrađeno 1,8 milijuna Obrazaca R-Sm.

Tijekom 2009. FINA je obavljala otkup i prodaju strane gotovine u ime i za račun HPB-a putem 138 mjenjačkih mjesta. U 2009. godini u Fini je izvršen otkup efektivnog stranog novca u ukupnoj vrijednosti od 331,8 milijuna kuna, te prodaja efektivnog stranog novca u ukupnoj vrijednosti od 94 milijuna kuna što je više za 61% u odnosu na 2008. godinu.

Sektor poslovne mreže zajedno sa Sektorom poslova s gotovim novcem obavljao je iznimno važne poslove obrade, pohrane i distribucije gotova novca koji se dijele na usluge koje se obavljaju u ime i za račun HNB-a, 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.

Temeljem sklopljenog Ugovora s Erste Investom d.o.o. 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 Fininim šalterima. U 2009. godini ukupno je isplaćeno preko 61 tisuće dividendi u vrijednosti od 22,97 milijuna kuna.

Prihod od prodaja usluga FINA računovodstvenog servisa u 2009. godini iznosio je 5,6 milijuna kuna što je 75% više u odnosu na prethodnu godinu. Na dan 31. prosinca 2009. godine računovodstveni servisi ukupno raspolažu s više od 700 ugovora (klijenata).

Služba upisa je u 2009. godini obradila 21.754 prijedloga za upis prava i mjera u Upisnik sudskih i javnobilježničkih osiguranja i bilježi smanjenje broja zaprimljenih prijedloga od 40% u odnosu na 2008. godinu. Služba upisa ostvarila je u 2009. više od 5,5 milijuna kn prihoda.

Servis Vlade Republike Hrvatske HITRO.HR za ubrzanu komunikaciju građana i poslovnih subjekata s državnom upravom dostupan je na ukupno 61 lokaciji Finine poslovne mreže.

U okviru radne skupine i-Grad i i-Županija do 31. prosinca 2009. potpisano je Pismo namjere o suradnji na razini razmjene znanja u izgradnji informacijskog društva sa 15 gradova i jednom županijom kojim će usluge koje pružaju grad i gradska uprava odnosno županija i njezini gradovi građanima postati jednostavnije, brže i dostupnije.

Sektor poslovne mreže sudjelovao je do 31. prosinca 2009. godine u projektima i aktivnostima čija je realizacija u skladu s općim ciljevima kvalitete. Važna uloga Sektora prisutna je u projektima Reinženjering unosa naloga platnog prometa, Uspostava IT sustava upravljanja poslovima s gotovim novcem, Procjena složenosti radnih mjesta i FINA Računovodstveni servis, Upravljanje Fininim nekretninama, Ustroja jedinstvenog postupka prisilne naplate osnova za plaćanje, Radnom timu za provođenje obveza u svezi s ostvarivanjem prava na pristup informacijama, internom projektu Reinženjering mikrofilmiranja, kao i u aktivnostima vezano za tranzicijsku Fininu strategiju. Sektor poslovne mreže sudjelovao je u izradi te implementaciji nove verzije aplikacije „Sustav za prodaju udjela i isplate“ kojim su u okviru novih funkcionalnosti informatički olakšani i ubrzani predmetni poslovni procesi.

Na Fininim se šalterima u 158 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. FINA je obavljala i poslove posredovanja pri prodaji usluga Hrvatskih telekomunikacija d.d. do studenoga 2009. godine, te poslove prodaje proizvoda i usluga Vipnet d.o.o. do lipnja 2009. godine. U cilju ostvarivanja dodatnih prihoda tijekom su prosinca 2009. sklopljeni Ugovori o isplati božićnica umirovljenicima s više gradova.

Finina poslovna mreža sa svojom infrastrukturom podržava model ponude svih financijskih usluga na jednom mjestu. Societe Generale - Splitska banka d.d. krajem 2009. godine svoje usluge nudi na 29 Fininih lokacija, a u poslovnicama Virovitica klijenti imaju na raspolaganju šaltere Podravske banke. Ovim poslovna mreža sudjeluje u racionalizaciji poslovanja, te boljoj iskorištenosti imovine i Fininih resursa.

U 2009. godini Sektor poslovne mreže je aktivno sudjelovao 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 2009. godini prema planu i programu Fininih menadžera kvalitete i certifikacijske kuće, na uzorku koji je obuhvatio Sektor, 4 Regionalna centra, 2 podružnice i 22 poslovnice.

## **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 njezinih 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 je svoju funkciju obavljao tijekom 2009. godine organiziran u jednu službu (Službu financija i računovodstva) i dva samostalna odjela (Odjel plana i kontrolinga i Odjel riznice). Nakon usvojene reorganizacije Fine u svibnju 2009. godine poslovne funkcije Sektora su ostale iste, dok je na razini koordinacije aktivnosti Sektoru pridružena koordinacija aktivnosti koje su se obavljale u okviru Službe za vođenje projekata pri Upravi i Odjela za tehnologiju poslovnih procesa, također pri Upravi. Isto tako zadatak Sektora je bio i stvoriti jezgru, novom organizacijom predviđenog, Odjela strateškog planiranja. Na taj su način stvarani preduvjeti da početkom 2010. godine Sektor započne funkcionirati kao Sektor strateškog planiranja i korporativnih financija.

Godina 2009. značila je u Sektoru i prvu godinu punog korištenja novog poslovno-informacijskog sustava SAP, što ujedno predstavlja i nastavak aktivnosti na povećanju efikasnosti i kvalitete rada. U narednom razdoblju, tijekom 2010. godine, potrebno je podići kompetencije zaposlenika na planu poznavanja u praktičnom korištenju i prilagodbi SAP sustava. U tom cilju su iz Sektora razvoja poslovnih procesa preuzeta tri radnika s naprednijim poznavanjem SAP sustava. Tijekom 2009. godine započela je i implementacija modula SAP sustava za upravljanje riznicom (SAP Treasury) koji će omogućiti kvalitetnije upravljanje portfeljem financijske imovine i zamijeniti postojeće rješenje koje se koristi za praćenje potraživanja po kreditima danim radnicima. Tijekom 2009. ostvareni financijski prihodi, koji su najvećim dijelom rezultat upravljanja financijskom imovinom kroz riznicu, iznosili su 22.346.382 kn i za 13% su veći od plana te za 21% veći od onih ostvarenih tijekom 2008. godine.

Značajan događaj u radu i organizaciji rada u Sektoru je njegovo preseljenje na novu lokaciju na kojoj su bez potresa i negativnih poslovnih utjecaja uspostavljene sve poslovne funkcije u jedinstvenim, funkcionalnim i poslovnim potrebama prilagođenim prostorima.

Tijekom 2009. godine u cijeloj se Fini, pa tako i u Sektoru ekonomsko-financijskih poslova provodio Program zbrinjavanja viška zaposlenika. Njegovim provođenjem odlaskom u prijevremenu mirovinu, na burzu ili u druge organizacijske dijelove Fine, Sektor je napustilo 15 radnika ili 24 % od ukupnog broja, dok je 6 zaposlenika primljeno iz drugih organizacijskih jedinica te su u Sektoru u odnosu na početnih 62 ostala angažirana 53 radnika, odnosno 14,5% manje. U organizacijskim jedinicama kojima je koordinirano na razini Sektora, broj zaposlenika je smanjen za još 9, tako da ukupno smanjenje broja zaposlenih u Sektoru ekonomsko-financijskih poslova i pridruženim odjelima i službama iznosi 21% ili 18 radnika, uz napomenu da su dva radnika raspoređena u novoformirani Odjel strateškog planiranja, a ukupni broj radnika u svim odjelima i službama pod koordinacijom Sektora je provedbom programa zbrinjavanja sa 85 sveden na 67.

Kadrovske promjene izazvane nepredviđenim odlascima ključnih zaposlenika tijekom 2009. godine uspješno su izvedene bez bitnog utjecaja na kvalitetu i ažurnost zahvaljujući kontinuiranom radu na pripremi „rezervi“ za ključne poslove, što je aktivnost koja će biti nastavljena i u narednom razdoblju.

I tijekom 2009. godine proveden je audit koji je još jednom potvrdio da su procesi u Sektoru dokumentirani i unaprijeđeni sukladno zahtjevima norme ISO 9001.

## **SEKTOR INFORMATIČKO-KOMUNIKACIJSKIH SERVISA**

Sektor informatičko-komunikacijskih servisa je sektor podrške koji 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 Fininim poslovnim planom.

Kontinuirano se unapređuje jedinstveni sustav nadzora i upravljanja IT resursima te je nastavljena daljnja integracija s alatima koji podupiru procese rada čime se i nadalje osiguravaju preduvjet da Fina još brže i efikasnije daje podršku IT servisima i korisnicima.

Različitim vidovima tehnoloških unapređenja poboljšana je i optimizirana Finina računalno-komunikacijska mreža kao i IT infrastruktura nužna za obradu i produkcijski rad sustava koji su podrška internim poslovnim procesima te poslovnim procesima vanjskih korisnika.

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

U 2009. godini je pokrenut i dijelom završen cijeli niz interni aktivnosti oko unapređenja internih procesa rada, razvoja i podrške, a koji su bili u svrhu pripreme za reorganizaciju i objedinjavanje cjelokupne IT podrške u Fini u jedan sektor podrške.

Nastavljena je standardizacija IT procesa intenzivnim korištenjem uspostavljenih i uvođenjem novih procesa u skladu sa ITIL/ITSM metodologijom.

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.

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.

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 Fininom strategijom i IT strategijom, čime su osigurane i dodatne vrijednosti Fininim klijentima.

Aktivnostima u 2009. godini stečena su nova znanja i kompetencije u području sigurnosti, procesnog upravljanja, poslovne inteligencije i upravljanja poslovnim podacima, upravljanja identitetima i sigurnošću te u području upravljanja sadržajima i dokumentacijom.

## **SEKTOR KOMUNIKACIJA I MARKETINGA**

Uz redovne poslove marketinške podrške svim Fininim proizvodima i uslugama, rad Sektora komunikacija i marketinga u 2009. godini obilježile su poslovne suradnje, sajmovi, konferencije te aktivnosti u području uređenja poslovnica. Sve su te aktivnosti popraćene velikim brojem objava u medijima.

U već tradicionalnoj suradnji s Liderom, Poslovnim dnevnikom i Business.hr-om, objavljene su publikacije o hrvatskom gospodarstvu s listama najboljih hrvatskih kompanija. Putem nekoliko poslovnih manifestacija, seminara i radionica, od kojih bismo izdvojili izbor najboljeg hrvatskog izvoznika te seminare sa TEB-om i tvrtkom Altius, Fina se promovirala kao tvrtka orijentirana na poduzetnike te kao izvor pouzdanih i provjerenih poslovnih informacija.

U 2009. godini, Fina je nastupila i na nizu sajmova, kao što su Viroexpo u Virovitici, Osječki gospodarski sajam, Vinkovački jesenski sajam gospodarstva i obrtništva, Sajam financijskih usluga i proizvoda u Rijeci. Na ovaj su način Finini proizvodi i usluge prezentirane u lokalnim zajednicama, u gotovo svim hrvatskim regijama.

Za građane kao ciljnu skupinu, provedene su kampanje kojima se Fina promovirala kao institucija koja nudi usluge edukacije za rad na računalu (ECDL), usluge zamjene valuta (FINA mjenjačnica) te kao mjesto najnižih naknada (FINA ušteda). Da bi se poslovne subjekte podsjetilo na Finu kao središnji izvor poslovnih informacija, provedena je internet kampanja za proizvod BONPLUS.

Jedan od važnih projekata koje je Sektor realizirao u 2009. godini jest i prva dodjela nagrada za najuspješnije gospodarstvenike „Zlatna bilanca“, održana u lipnju. Imena 25 najboljih hrvatskih gospodarstvenika dobivena su temeljem strogih kriterija kreiranih od strane Fininih stručnjaka. Konferencija je okupila značajne ljude iz hrvatskog gospodarstva, kao i ugledne stručnjake iz financijskog sektora.

Tijekom 2009. godine provedene su brojne aktivnosti na području poboljšanja Finina vizualnog identiteta. Većina poslovnica označena je svjetlećim reklamama te folijama na staklenim površinama i izlozima. Marketinškim i komunikacijskim aktivnostima popraćena su otvaranja novih lokacija te uvođenje novih proizvoda i usluga u poslovnoj mreži.

Broj objavljenih članaka i priloga u medijima iznosio je oko 2.000, a njihova ukupna komercijalna vrijednost je bila gotovo 5,5 milijuna kuna, dok je njihova PR vrijednost, procijenjena na više od 6,6 milijuna kuna. Posebno valja istaknuti objave u lipnju i srpnju, vezane uz dodjelu nagrada Zlatna bilanca, koje su akumulirale preko milijun kuna PR vrijednosti.

Sektor je kontinuirano održavao i unaprijeđivao izgled i sadržaj internih i eksternih kanala komunikacije, poput internetskih stranica [www.fina.hr](http://www.fina.hr) i [www.hitro.hr](http://www.hitro.hr) te internog portala (Fina intraweb). U 2009. godini na internetskoj stranici [www.fina.hr](http://www.fina.hr) registrirano je više od 900.000 posjeta.

Od internih projekata, u kojima Sektor komunikacija i marketinga redovito sudjeluje, važno je spomenuti izradu informativne brošure „Novi korak“, namijenjene radnicima koji su ušli u program zbrinjavanja viška radnika.

## **SEKTOR NABAVE**

Poslovi su nabave od strateške važnosti za rad svake tvrtke radi kontrole utroška planiranih sredstava pri provođenju postupaka nabave. Temeljna se funkcija i zadaća Sektora nabave sastoji u pružanju podrške poslovnom sustavu pri nabavi radova, roba i usluga koje su potrebne za redovno poslovanje kao i za razvoj projekata u Fini. Cilj Sektora je pravovaljano, kvalitetno i ažurno provođenje aktivnosti potrebnih za realizaciju postupaka nabave u Fini.

Sektor sudjeluje u procesu planiranja kao nositelj planiranja koje se odnosi na izradu količinskog i financijskog plana nabave dugotrajne imovine i plana nabave roba i usluga, kao važnog dijela Fininog poslovnog plana.

U Sektoru se kontinuirano prati realizacija godišnjih planova nabave na razini Fine kao i financijska realizacija sklopljenih ugovora o nabavi te se određuje vrsta postupka javne nabave i izrađuje dokumentaciju za nadmetanje.

U 2009. godini provedeno je 395 postupaka nabave, od kojih je u 378 nadmetanja (95,69%) izvršen odabir, a 17 nadmetanja (4,31%) je poništeno.

Tijekom 2009. godine zaposlenici Sektora pohađali su specijalistički program izobrazbe u području javne nabave te sudjelovali na stručnim seminarima radi praćenja promjena u važećim propisima o javnoj nabavi.

U 2009. godini u Sektoru je uspješno proveden nadzorni audit za certificiranje prema normi ISO 9001:2000.

Sektor je u svibnju 2009. godine, nakon usvojene Finine reorganizacije, proveo pripreme za objedinjavanje sa Sektorom podrške poslovnom sustavu i Sektorom upravljanja ljudskim resursima u Sektor upravljanja ljudskim resursima i korporativnom podrškom.

## **SEKTOR PODRŠKE POSLOVNOM SUSTAVU**

Sektor je svoju funkciju obavljao tijekom 2009. godine organiziran u tri službe (Služba pravnih poslova, Služba upravljanja fizičkom imovinom i Služba upravljanja sigurnošću poslovnih prostora).

### **SLUŽBA PRAVNIH POSLOVA**

Služba pravnih poslova izvršila je planirane aktivnosti podrške poslovnim procesima, procesima nabave te drugim procesima podrške Fininom poslovnom sustavu. Posebice je pružala podršku uspostavi novog sustava u Fini, tzv. Obračunskog zavoda, i to, prvenstveno izradom nacrtu zakona i pratećih pravilnika kojima se taj sustav uvodi. Služba je zastupala Finu u sporovima, prekršajnim i upravnim postupcima, izrađivala je i sudjelovala u izradi ugovora iz svih pravnih područja vezanih za poslovanje Fine te je izrađivala i sudjelovala u izradi Fininih internih akata.

### **SLUŽBA PODRŠKE POSLOVNOM SUSTAVU**

Služba za podršku poslovnom sustavu zadužena je za obavljanje poslova vezanih za nekretnine, zakup, adaptacije i najam, iskorištenost prostora i dr. kao i za preventivno i interventno održavanje energetskih i termo-tehničkih sustava, te obavljanje svih općih poslova podrške, prijem i otprema pošte, organizacija prijevoza osoba i stvari i dr.

Služba za podršku poslovnom sustavu sastoji se od dva odjela: Odjela za upravljanje nekretninama i o održavanje objekata Fine i Odjela za opće poslove.

Aktivnosti Službe bile su usmjerene u više pravaca kao što su: upravljanje nekretninama, podrška rekonstrukciji i izgradnji objekata kao i održavanje sustava termo-tehnike i energetike.

Posebni naglasak i cilj Službe je provođenje racionalizacije korištenja Finina poslovnog prostora u sklopu kojeg je pokrenuto više postupaka za davanje u zakup poslovnih prostora, a znatan dio je već i okončan kao što su davanje u zakup poslovnog prostora u poslovnim zgradama u Ulici grada Vukovara 70 i Koturaška 43.

Vezano za aktivnosti na objektima Služba sudjeluje u pripremi projekata i troškovnika vezanih za uređenje pojedinih objekata, a jedna od većih aktivnosti je i privođenje kraju radova za završetak rekonstrukcije objekta u Slavonskom Brodu.

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

## **SLUŽBA UPRAVLJANJA SIGURNOŠĆU OSOBA, POSLOVNIH PROSTORA I FIZIČKE IMOVINE**

Služba upravljanja sigurnošću osoba, poslovnih prostora i fizičke imovine provodila je kontinuirano usklađivanje sigurnosnih sustava i poslovnih procesa u svim Fininim poslovnim jedinicama, a sve u skladu sa zakonskim i internim aktima.

Izvršeno je preko četrdeset ugradnji/nadogradnji novih sustava tehničke zaštite i sustava vatrodjave u Fininim poslovnim jedinicama, a zbog neispravnosti ili tehnološke zastarjelosti. Uz stalnu tehničku potporu korisnicima, interventno i redovito održavanje osigurali smo nesmetano 24 satno funkcioniranje sustava tehničke zaštite i sustava vatrodjave u svim Fininim poslovnim jedinicama, kao i tjelesnu zaštitu sukladno zakonskim propisima.

Također tijekom 2009. godine izvršena su sva zakonom propisana ispitivanja sustava, električnih instalacija i strojeva te uređaja s povećanim opasnostima, koja su pokazala ispravnost ispitivanih elemenata.

Provedena su osposobljavanja ovlaštenika poslodavca i nastavljena već provedena osposobljavanja radnika za rad na siguran način e-learning metodom, za što je Fina dobila od nadležnog Ministarstva sva potrebna dopuštenja da to obavlja preko Službe sigurnosti.

Za sve radnike Fine koji rade na računalu, a sukladno Procjeni opasnosti za rad s računalom, pokrenut je postupak zdravstvenih pregleda kod izabраниh doktora medicine rada.

Izvršene su sve pripreme za uvođenje novog segmenta obavljanja poslova unutar Službe sigurnosti, a koji obuhvaćaju kompletno područje ekologije.

Unutar Sektora podrške poslovnim sustava, Služba sigurnosti je uspješno potvrdila funkcioniranje sustava kvalitete u skladu s normom ISO 9001:2000.

Nakon usvojene reorganizacije Fine u svibnju 2009. godine poslovne funkcije Sektora su ostale iste, dok je na razini koordinacije aktivnosti Sektoru pridružena koordinacija aktivnosti koje su se obavljale u okviru Sektora nabave i Sektora upravljanja ljudskim resursima.

Isto tako zadatak koordinatora navedena tri Sektora je bio i stvoriti jezgru, novom organizacijom predviđenog i na taj način su stvarani preduvjeti da s početkom 2010. godine Sektor započne funkcionirati u okviru Sektora upravljanja ljudskim resursima i korporativnom podrškom.

## **SEKTOR PRODAJE**

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

U 2009. godini Sektor je prodaje posebnu pozornost posvetio prodaji FINA računovodstvenog servisa, FINA e-kartice, ECDL edukacija te arhivskih usluga. Prodavani su i ostali Finini proizvodi i usluge te je u cijeloj godini zabilježeno 9.542 prodajna ugovora, što je smanjenje od 20% u odnosu na prethodnu godinu. Tijekom 2009. godine promijenjene su cjenovne politike za FINA računovodstveni servis te su ukinute posebne pogodnosti kod kupnje FINA e-kartice za računovodstvene servise. Također su tehnički problemi pri isporuci arhiva izvadaka na CD-u uzrokovali pad isporuka i prodaje. Jednako tako nije bilo uvođenja u prodaju novih proizvoda ili usluga, niti znatnijih poboljšanja postojećih. Projekt transformacije Fine bitno je utjecao na raspoloživost i efikasnost prodajnog osoblja. Pored navedenih negativnih internih utjecaja, svjetsko, pa tako i hrvatsko gospodarstvo, zahvatila je snažna recesija, što je posebice utjecalo na pad prodaje najsloženijih usluga, poput usluge FINA.doc.

Također je znatno pala prodaja arhive izvadaka na CD-u zbog havarije sustava za izradu CD-a. Prodaja FINA računovodstvenog servisa ostala je na usporedivim količinama, a za 35% je porasla prodaja FINA e-kartica. U 2009. godini prodaja ECDL-a je porasla za 267% u odnosu na 2008. godinu, i to zahvaljujući iznimnoj suradnji Centra za edukaciju, Sektora komunikacija i marketinga i Sektora prodaje, a posebice zahvaljujući zalaganju prodajnih zastupnika Sektora poslovne mreže. Ovaj rezultat pokazuje da se promjenom poslovne politike, kohezijom marketinške i prodajne strategije te nadprosječnim zalaganjem prodajnog osoblja i u uvjetima recesije i žestoke konkurencije na tržištu, može popraviti rezultat.

## **SEKTOR RAZVOJA POSLOVNIH PROCESA**

Sektor razvoja poslovnih procesa jest sektor podrške koji ima zadaću razvoja, prilagodbe i unapređenju aplikativnih rješenja u Fini, a ona su podrška poslovnim procesima kako unutar organizacije tako i za potrebe vanjskih korisnika.

U području razvoja, nadogradnje ili tehnoloških unapređenja proizvoda i usluga koje ovaj sektor razvija za Finu ističu se posebno Gotovinski servisi, e-Račun, e-Tvrtka, reinženjering Platnog prometa, implementacija OIB-a i dr.

Kroz servis e-Tvrtka, Fina je izradila servis namijenjen javnim bilježnicima i osigurala kvalitetnu suradnju s Javnobilježničkom komorom.

Znatan angažman uložen je u izgradnju usluge e-Račun koja omogućava elektroničku razmjenu računa između pošiljatelja i primatelja te lakše upravljanjem poslovnim procesom izdavanja, zaprimanja te arhiviranje računa uz istodobno korištenje napredne tehnologije.

Unaprijeđene su funkcionalnosti za potrebe Gotovinskih servisa u Fini, prisutan je veliki angažman na tehnološkom i poslovnom reinženjeringu sustava platnog prometa što će se snažnim intenzitetom nastaviti i sljedeće godine.

Tijekom 2009. godine pokrenut je i vrlo opsežan projekt implementacije OIB-a u sve Finine servise čime se u 2010. godini osigurava mogućnost rada svi sustava s primjenom OIB-a i/ili bez primjene OIB-a.

U 2009. godini je pokrenut i dijelom završen cijeli niz interni aktivnosti oko unapređenja internih procesa rada, razvoja i podrške, a koji su bili u svrhu pripreme za reorganizaciju i objedinjavanje cjelokupne IT podrške u Fini u jedna sektor podrške.

Sektor se uvelike angažirao na potpori, održavanju i unapređenju postojećih sustava iz područja registara, Data Warehouse sustava, Billing sustava, platnog prometa i državne riznice te ostalih elektroničkih servisa.

U svim novim rješenjima primijenjene su najsuvremenije strateške IT tehnologije, rješenja su web orijentirana s implementiranom PKI tehnologijom i suvremenim sigurnosnim mehanizmima. Novo-implementirani dijelovi informacijskog sustava Fina temeljeni su na konceptu servisno orijentirane arhitekture (SOA) što omogućuje korištenje bilo kojeg servisa iz IS-a Fina zasebno ili zajedno s ostalima kao novog servisa koji Fina može ponuditi na tržištu.

Aktivnostima u 2009. godini stečena su nova znanja i kompetencije u području sigurnosti, procesnog upravljanja, poslovne inteligencije i upravljanja poslovnim podacima, upravljanja identitetima i sigurnošću te u području upravljanja sadržajima i dokumentacijom.

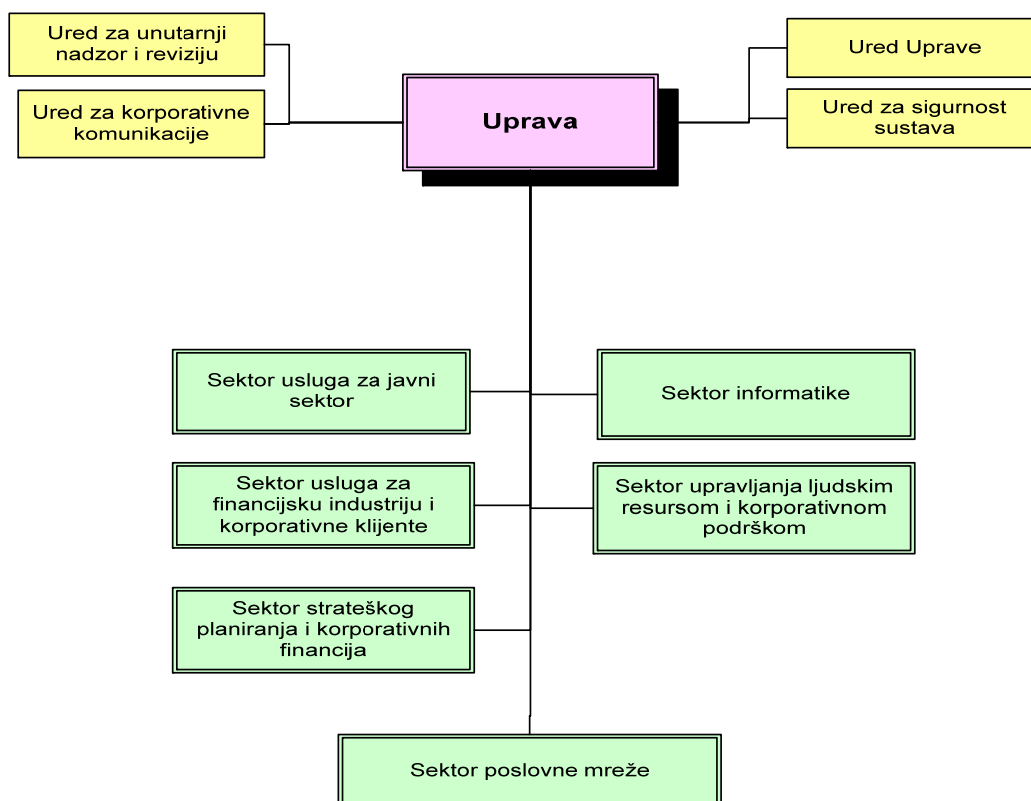
Stalnim unapređenjima upravljanja kvalitetom, ulaganjima u nova znanja i vještine te primjenom suvremenih alata, tehnologija i koncepata učvršćeni su temelji za razvoj novih IT servisa u skladu s Fininom strategijom i IT strategijom, čime su osigurane i dodatne vrijednosti Fininim klijentima.

## SEKTOR UPRAVLJANJA LJUDSKIM RESURSOM

Tijekom 2009. godine Sektor upravljanja ljudskim resursom je sudjelovao u nekoliko ključnih projekta kojima su cilj temeljne promjene u organizaciji i broju izvršitelja u Financijskoj agenciji:

### Projekt Reorganizacija Financijske agencije

Cilj projekta Reorganizacija Financijske agencije je bio utvrđivanje i izrada prijedloga nove Finine organizacijske strukture u svrhu: unaprjeđenja efikasnosti poslovanja, unaprjeđenja procesa donošenja poslovnih odluka, unaprjeđenja provođenja poslovnih procesa, veće troškovne učinkovitosti, orijentiranosti prema korisniku te brže, bolje i kvalitetnije usluge. U 2009. godini donesena je nova Odluka o unutarnjem ustrojstvu Financijske agencije koja je ustrojila Sektor usluga za financijsku industriju i korporativne klijente i Sektor usluga za javni sektor, kao poslovne sektore te Sektor strateškog planiranja i korporativnih financija, Sektor informatike i Sektor upravljanja ljudskim resursom i korporativnom podrškom, kao sektore podrške i Sektor poslovne mreže. Temeljem toga 2009. godine napravljena je nova organizacijska struktura i opisi poslova sektora, ureda pri Upravi i cijele poslovne mreže te je 16. prosinca 2009. potpisana nova Odluka o unutarnjoj organizaciji poslova Financijske agencije koja stupa na snagu s 01.01.2010.



### Program zbrinjavanja radnika Financijske agencije

Zbog složene ekonomske i tržišne situacije u kojoj se Financijska agencija nalazila, Finina je Uprava pripremila, kao mjeru racionalizacije poslovanja, program zbrinjavanja tehnološkog viška radnika, i to, novom Odlukom o unutarnjoj organizaciji poslova Financijske agencije te Odlukom o sistematizaciji radnih mjesta i broju izvršitelja u Financijskoj agenciji, a sve s ciljem povećanja konkurentnosti te boljeg pozicioniranja Fine na tržištu. Prijedlog je programa zbrinjavanja viška radnika u Financijskoj agenciji (Program zbrinjavanja) predan Hrvatskom zavodu za zapošljavanje na mišljenje 30.12.2009. godine, a time on troškovno pripada 2009. godini, dok su poslovno uvjetovani otkazi dani sa 18.02.2010. godine.



Na listi viška radnika predanoj Hrvatskom zavodu za zapošljavanje bilo je ukupno 785 radnika od kojih određeni broj nije otišao poslovno uvjetovanim otkazom, jer su, temeljem 3 kruga internih natječaja, primljeni na radna mjesta koja su oslobođena zbog osobno uvjetovanih otkaza, ili odrađuju otkazni rok.

Zaposlenici su Sektora sudjelovali i u aktivnostima vezanim uz projekt PNOP (Prisilne naplate osnove za plaćanje) te u aktivnostima oko pripreme izdvajanja FINA GS-a.

### **Natječaji i savjetovalište**

U 2009. godini objavljeno je ukupno 63 internih i vanjskih natječaja. Testirano je 42, a intervjuirano 88 kandidata.

Tijekom godine održano je ukupno 323 psihologijskih savjetovanja u savjetovalištu koje pruža psihološku podršku zaposlenicima te ih upućuje nadležnim institucijama kod kojih imaju prigodu za rješavanje ili umanjenje svojih problema. Radi što kvalitetnijeg rada, stručni tim savjetovališta redovito se konzultira sa stručnjacima iz srodnih područja (liječnici, psihijatri, pedagozi i drugi).

Sektor je nakon usvojene Finine reorganizacije u svibnju 2009. godine proveo pripreme za objedinjavanje sa Sektorom podrške poslovnom sustavu i Sektorom nabave u Sektor upravljanja ljudskim resursima i korporativnom podrškom.

### **SLUŽBA ZA UNUTARNJI NADZOR I REVIZIJU**

Unutarnja revizija, kao dio upravljačkog sustava pomaže Upravi i menadžmentu Fine u obavljanju funkcije nadzora. Unutarnja revizija je neovisna funkcija procjenjivanja i savjetovanja kojoj je dužnost ispitivanje aktivnosti u svim područjima u okviru Finina poslovanja.

U skladu s navedenim, Služba za unutarnji nadzor i reviziju neovisno i objektivno utvrđuje ostvarivanje Fininih poslovnih funkcija, ocjenjuje valjanost i učinkovitost sustava internih kontrola, upozorava na nepravilnosti i neusklađenost sa zakonskim i drugim propisima kojima je utvrđeno njihovo poslovanje, predlaže mjere za njihovo otklanjanje, kao i mjere za unaprjeđenje Finina poslovanja, te o njemu izvještava Upravu.

Unutarnja revizija daje preporuke i korektivne aktivnosti menadžmentu revidiranog područja i korisniku revizorskog izvješća za poboljšanje poslovanja, djelotvornost sustava internih kontrola i upravljanja rizicima.

Revizija se obavlja sukladno metodologiji propisanoj Priručnikom za unutarnje revizore Fine, a temeljem Godišnjeg plana rada Službe, te standarda i smjernica za stručno obavljanje unutarnje revizije koju je postavio Međunarodni institut unutarnjih revizora (IIA) s prilagodbom praksi javnog sektora Republike Hrvatske.

U 2009. godini obavljeno je 12 redovnih i 1 izvanredna revizija pri čemu je predloženo ukupno 90 preporuka i korektivnih aktivnosti, što je za 60,7% više u odnosu na prethodnu godinu. Preporuke i korektivne aktivnosti su prihvaćene, ali su neke još uvijek u statusu provođenja.

Tijekom poslovne 2009. godine Služba za unutarnji nadzor i reviziju realizirala je godišnji plan eksterne i interne edukacije u cilju kontinuiranog profesionalnog razvoja i stručnog usavršavanja zaposlenika u okviru revizorske profesije.

### **URED ZA SIGURNOST SUSTAVA**

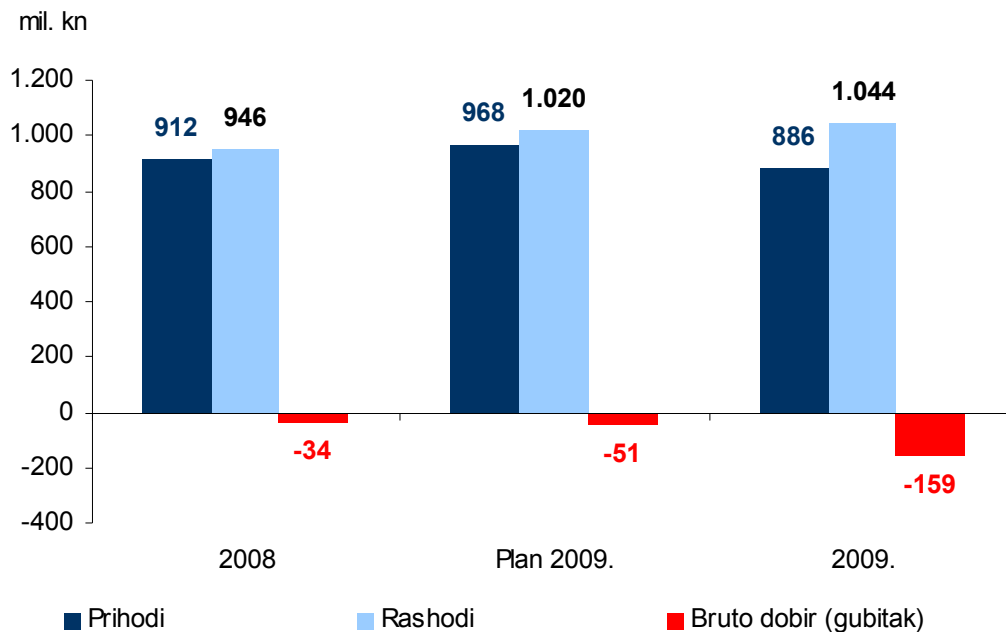
Ured za sigurnost sustava upravlja procesom sigurnosti u Fini te usklađuje, nadzire, educira i koordinira provedbu sigurnosnih mjera i standarda sigurnosti u Fininim organizacijskim jedinicama. O stanju sigurnosti izvješćuje Upravu. Ured za sigurnost sustava također surađuje s nadležnim vanjskim institucijama.

Osobita je pozornost posvećena kontinuiranoj izobrazbi zaposlenika iz područja korporativne sigurnosti. Tijekom poslovne 2009. godine Ured za sigurnost sustava realizirao je planirane aktivnosti.

## FINANCIJSKO POSLOVANJE U 2009. GODINI

### Prihodi, rashodi i bruto dobit (gubitak) u 2009. godini

Opis	2008	Plan 2009.	2009.	2009. / Plan 2009.	2009. / 2008.
<b>1. Ukupni prihodi (1.1.+1.2.)</b>	<b>911.853.930</b>	<b>968.344.434</b>	<b>885.846.699</b>	<b>-9%</b>	<b>-3%</b>
1.1. Redovni prihodi	893.325.743	948.582.434	863.500.317	-9%	-3%
1.2. Financijski prihodi	18.528.187	19.762.000	22.346.382	13%	21%
<b>2. Ukupni rashodi (2.1.+2.2.+2.3.)</b>	<b>946.267.831</b>	<b>1.019.669.666</b>	<b>1.044.471.080</b>	<b>2%</b>	<b>10%</b>
2.1. Redovni rashodi	919.984.399	966.669.666	897.922.249	-7%	-2%
2.2. Negativni prinosi	14.774.417	0	0	0%	-100%
2.3. Troškovi umirovljenja	11.509.015	53.000.000	146.548.831	177%	1173%
<b>3. Bruto dobit (gubitak) redovnog poslovanja (1.1.-2.1.)</b>	<b>-26.658.656</b>	<b>-18.087.233</b>	<b>-34.421.931</b>	-	-
<b>4. Bruto dobit (gubitak) (1.-2.)</b>	<b>-34.413.901</b>	<b>-51.325.233</b>	<b>-158.624.381</b>	-	-

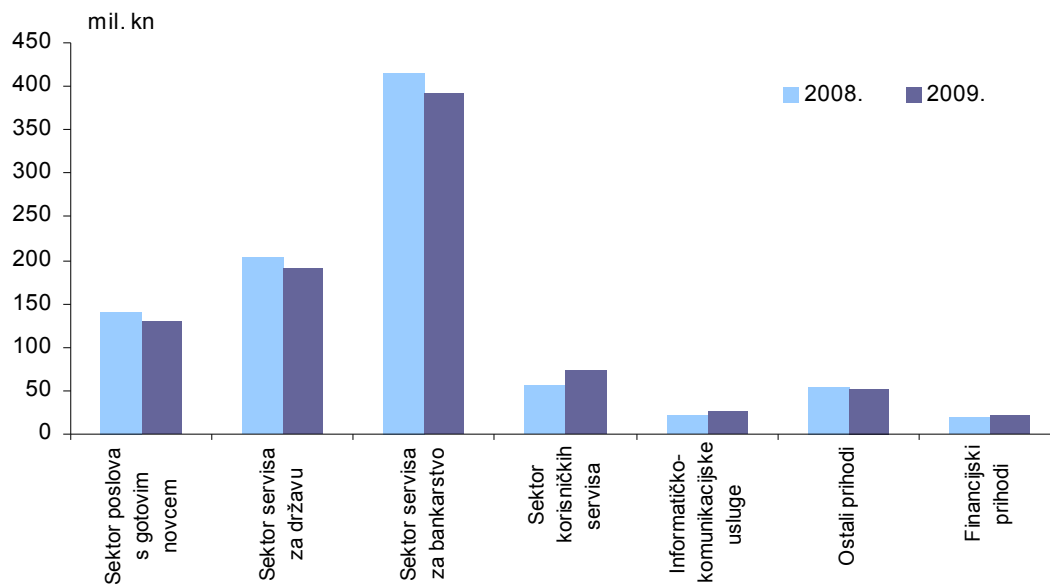


### Pokazatelji uspješnosti poslovanja u 2009. godini

Opis	2008.	Plan 2009.	2009.
Neto prinos na imovinu	-1,9%	-2,9%	-8,8%
Bruto profitna marža	-3,8%	-5,3%	-17,9%
Prinos na financijsku imovinu	8,0%	9,0%	9,4%
Ukupni troškovi / ukupni prihod	103,8%	105,3%	117,9%
Trajanje naplate potraživanja	149	152	170
Dani plaćanja dobavljačima	72	51	57

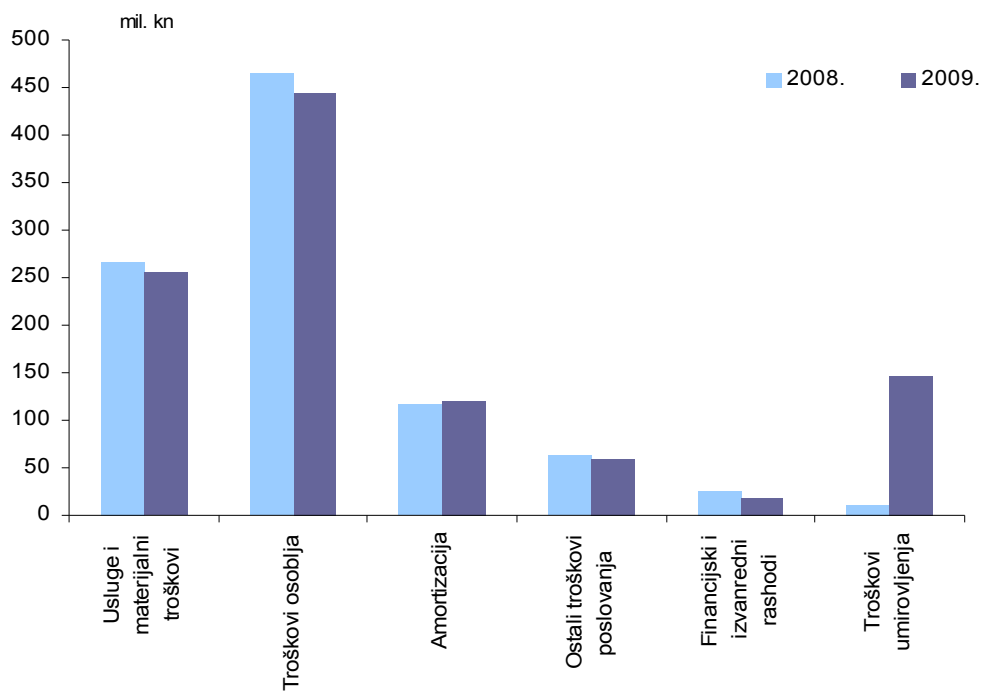
## Prihodi

Opis	2008	Plan 2009.	2009.	2009. / Plan 2009.	2009. / 2008.
1. Sektor poslova s gotovim novcem	139.943.334	151.565.694	130.506.514	-14%	-7%
2. Sektor servisa za državu	204.307.872	194.006.883	190.590.353	-2%	-7%
3. Sektor servisa za bankarstvo	414.793.320	412.730.465	390.562.420	-5%	-6%
4. Sektor korisničkih servisa	56.877.928	87.353.518	74.368.978	-15%	31%
5. Informatičko-komunikacijske usluge	22.415.905	60.257.456	26.268.739	-56%	17%
6. Ostali prihodi	54.987.384	42.668.419	51.203.313	20%	-7%
<b>Ukupno</b>	<b>893.325.743</b>	<b>948.582.434</b>	<b>863.500.317</b>	<b>-9%</b>	<b>-3%</b>
7. Financijski prihodi	18.528.187	19.762.000	22.346.382	13%	21%
<b>Sveukupno</b>	<b>911.853.930</b>	<b>968.344.434</b>	<b>885.846.699</b>	<b>-9%</b>	<b>-3%</b>



## Rashodi

Opis	01.-12.2008	Plan 01.-12.2009.	01.-12.2009.	2009. / Plan 2009.	2009. / 2008.
1. Usluge i materijalni troškovi	266.131.958	294.968.690	255.032.863	-14%	-4%
1.1. Materijal	15.018.754	14.700.387	13.223.630	-10%	-12%
1.2. Energija	18.594.228	19.303.898	19.358.471	0%	4%
1.3. Troškovi usluga	212.954.011	244.657.136	197.335.015	-19%	-7%
1.4. Trošak prodane robe	19.564.965	16.307.270	25.115.748	54%	28%
2. Troškovi osoblja	464.789.915	471.434.858	444.759.248	-6%	-4%
3. Amortizacija	115.758.749	129.763.838	119.773.856	-8%	3%
4. Ostali troškovi poslovanja	62.178.663	62.854.274	59.357.893	-6%	-5%
5. Financijski i izvanredni rashodi	25.899.531	7.648.007	18.998.388	148%	-27%
<b>Ukupno</b>	<b>934.758.817</b>	<b>966.669.666</b>	<b>897.922.249</b>	<b>-7%</b>	<b>-4%</b>
6. Troškovi umirovljenja	11.509.015	53.000.000	146.548.831	177%	1173%
<b>Sveukupno</b>	<b>946.267.831</b>	<b>1.019.669.666</b>	<b>1.044.471.080</b>	<b>2%</b>	<b>10%</b>



**Bilanca**

Naziv pozicije	31.12.2008.	31.12.2009.
<b>AKTIVA</b>		
<b>A) POTRAŽIVANJA ZA UPISANI A NEUPLAĆENI KAPITAL</b>		
<b>B) DUGOTRAJNA IMOVINA</b>	1.155.811.164	1.066.817.377
<b>I. NEMATERIJALNA IMOVINA</b>	104.179.363	76.651.184
1. Izdaci za razvoj		
2. Koncesije, patenti, licencije, robne i uslužne marke, softver i ostala prava	87.141.820	72.182.953
3. Goodwill		
4. Predujmovi za nabavu nematerijalne imovine		
5. Nematerijalna imovina u pripremi	15.878.469	1.392.121
6. Ostala nematerijalna imovina	1.159.074	3.076.110
<b>II. MATERIJALNA IMOVINA</b>	946.864.122	884.702.202
1. Zemljište	6.800.498	6.249.346
2. Građevinski objekti	759.766.817	743.833.117
3. Postrojenja i oprema	99.728.640	80.418.847
4. Alati, pogonski inventar i transportna imovina	8.339.510	6.870.437
5. Biološka imovina		
6. Predujmovi za materijalnu imovinu		
7. Materijalna imovina u pripremi	70.235.903	45.522.682
8. Ostala materijalna imovina	1.992.754	1.807.773
9. Ulaganje u nekretnine		
<b>III. DUGOTRAJNA FINACIJSKA IMOVINA</b>	41.259.859	47.590.778
1. Udjeli (dionice) kod povezanih poduzetnika		5.000.000
2. Dani zajmovi povezanim poduzetnicima		
3. Sudjelujući interesi (udjeli)		
4. Ulaganja u vrijednosne papire	6.337.668	6.369.736
5. Dani zajmovi, depoziti i sl.		
6. Vlastite dionice i udjeli		
7. Ostala dugotrajna financijska imovina	34.922.191	36.221.042
<b>IV. POTRAŽIVANJA</b>	63.507.820	57.873.213
1. Potraživanja od povezanih poduzetnika		
2. Potraživanja po osnovi prodaje na kredit		
3. Ostala potraživanja	63.507.820	57.873.213
<b>V. ODGOĐENA POREZNA IMOVINA</b>		
<b>C) KRATKOTRAJNA IMOVINA</b>	656.086.694	720.885.962
<b>I. ZALIHE</b>	5.418.237	4.519.028
1. Sirovine i materijal	2.250.476	1.395.329
2. Proizvodnja u tijeku		
3. Nedovršeni proizvodi i poluproizvodi		
4. Gotovi proizvodi		
5. Trgovačka roba	3.167.761	3.123.699
6. Predujmovi za zalihe		
7. Ostala imovina namijenjena prodaji		
<b>II. POTRAŽIVANJA</b>	390.630.236	440.348.361
1. Potraživanja od povezanih poduzetnika		
2. Potraživanja od kupaca	370.159.848	434.418.308
3. Potraživanja od sudjelujućih poduzetnika		
4. Potraživanja od zaposlenika i članova poduzetnika	1.147.140	1.706.389
5. Potraživanja od države i drugih institucija	15.587.687	1.470.875
6. Ostala potraživanja	3.735.561	2.752.789
<b>III. KRATKOTRAJNA FINACIJSKA IMOVINA</b>	249.247.606	257.550.165
1. Udjeli (dionice) kod povezanih poduzetnika		
2. Dani zajmovi povezanim poduzetnicima		
3. Sudjelujući interesi (udjeli)		
4. Ulaganja u vrijednosne papire	4.981	6.862

Naziv pozicije	31.12.2008.	31.12.2009.
5. Dani zajmovi, depoziti i slično	102.000.000	41.000.000
6. Vlastite dionice i udjeli		
7. Ostala financijska imovina	147.242.625	216.543.303
IV. NOVAC U BANCI I BLAGAJNI	10.790.615	18.468.408
<b>D) PLAĆENI TROŠKOVI BUDUĆEG RAZDOBLJA I OBRAČUNATI PRIHODI</b>	5.181.336	6.049.518
<b>E) GUBITAK IZNAD KAPITALA</b>		
<b>F) UKUPNO AKTIVA</b>	1.817.079.194	1.793.752.857
<b>G) IZVANBILANČNI ZAPISI</b>	174.899.050	153.230.987
<b>PASIVA</b>		
<b>A) KAPITAL I REZERVE</b>	1.544.142.791	1.385.827.034
I. TEMELJNI (UPISANI) KAPITAL	1.311.038.045	1.311.026.700
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	76.112.613	73.630.744
V. ZADRŽANA DOBIT	95.329.921	63.717.858
VI. PRENESENI GUBITAK		
VII. DOBIT POSLOVNE GODINE		
VIII. GUBITAK POSLOVNE GODINE	34.413.901	158.624.381
IX. MANJINSKI INTERES		
<b>B) REZERVIRANJA</b>	68.949.076	197.736.874
1. Rezerviranja za mirovine, otpremnine i slične obveze		131.935.278
2. Rezerviranja za porezne obveze		
3. Druga rezerviranja	68.949.076	65.801.596
<b>C) DUGOROČNE OBVEZE</b>	97.610.227	89.276.023
1. Obveze prema povezanim poduzetnicima		
2. Obveze za zajmove, depozite i slično		
3. Obveze prema bankama i drugim financijskim institucijama	70.000.000	63.107.601
4. Obveze za predujmove		
5. Obveze prema dobavljačima		
6. Obveze po vrijednosnim papirima		
7. Ostale dugoročne obveze	27.610.227	26.168.422
8. Odgođena porezna obveza		
<b>D) KRATKOROČNE OBVEZE</b>	105.344.038	119.835.322
1. Obveze prema povezanim poduzetnicima		
2. Obveze za zajmove, depozite i slično		
3. Obveze prema bankama i drugim financijskim institucijama	480.161	869.810
4. Obveze za predujmove		
5. Obveze prema dobavljačima	48.928.688	54.425.692
6. Obveze po vrijednosnim papirima		
7. Obveze prema zaposlenicima	33.967.558	37.089.143
8. Obveze za poreze, doprinose i slična davanja	21.181.385	26.509.335
9. Obveze s osnove udjela u rezultatu		
10. Obveze po osnovi dugotrajne imovine namijenjene prodaji		
11. Ostale kratkoročne obveze	786.246	941.342
<b>E) ODGOĐENO PLAĆANJE TROŠKOVA I PRIHOD BUDUĆEGA RAZDOBLJA</b>	1.033.062	1.077.604
<b>F) UKUPNO PASIVA</b>	1.817.079.194	1.793.752.857
<b>G) IZVANBILANČNI ZAPISI</b>	174.899.050	153.230.987

## Račun dobiti i gubitka

Naziv pozicije	2008.	2009.
<b>I. POSLOVNI PRIHODI</b>	882.454.890	853.147.671
1. Prihodi od prodaje	880.263.318	851.278.441
2. Prihodi na temelju upotrebe vlastitih proizvoda, robe i usluga		
3. Ostali poslovni prihodi	2.191.572	1.869.230
<b>II. POSLOVNI RASHODI</b>	922.206.592	1.027.190.348
1. Smanjenje vrijednosti zaliha nedovršene proizvodnje i gotovih proizvoda		
2. Povećanje vrijednosti zaliha nedovršene proizvodnje i gotovih proizvoda		
3. Materijalni troškovi	274.631.344	264.536.762
a) Troškovi sirovina i materijala	34.525.140	33.435.336
b) Troškovi prodane robe	19.564.965	25.115.748
c) Ostali vanjski troškovi	220.541.239	205.985.678
4. Troškovi osoblja	465.018.421	444.759.248
a) Neto plaće i nadnice	278.820.197	268.439.756
b) Troškovi poreza i doprinosa iz plaća	117.952.295	111.140.477
c) Doprinosi na plaće	68.245.929	65.179.015
5. Amortizacija	115.758.749	119.773.856
6. Ostali troškovi	63.110.182	61.954.350
7. Vrijednosno usklađivanje	1.838.292	1.717.656
a) dugotrajne imovine (osim financijske imovine)		
b) kratkotrajne imovine (osim financijske imovine)	1.838.292	1.717.656
8. Rezerviranja	1.849.604	134.448.476
9. Ostali poslovni rashodi		
<b>III. FINANCIJSKI PRIHODI</b>	19.866.481	24.208.481
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	16.112.253	17.027.414
3. Dio prihoda od pridruženih poduzetnika i sudjelujućih interesa		
4. Nerealizirani dobiti (prihodi)	3.343.819	6.868.639
5. Ostali financijski prihodi	410.409	312.428
<b>IV. FINANCIJSKI RASHODI</b>	20.084.693	8.311.910
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	5.308.051	8.311.375
3. Nerealizirani gubici (rashodi) financijske imovine	14.776.062	535
4. Ostali financijski rashodi	580	
<b>V. IZVANREDNI - OSTALI PRIHODI</b>	9.532.559	8.490.547
<b>VI. IZVANREDNI - OSTALI RASHODI</b>	3.976.546	8.968.822
<b>VII. UKUPNI PRIHODI</b>	911.853.930	885.846.699
<b>VIII. UKUPNI RASHODI</b>	946.267.831	1.044.471.080
<b>IX. DOBIT PRIJE OPOREZIVANJA</b>	0	0
<b>X. GUBITAK PRIJE OPOREZIVANJA</b>	34.413.901	158.624.381
<b>XI. POREZ NA DOBIT</b>		
<b>XII. DOBIT RAZDOBLJA</b>	0	0
<b>XIII. GUBITAK RAZDOBLJA</b>	34.413.901	158.624.381

## Izveštaj o novčanom tijeku

Naziv pozicije	31.12.2008.	31.12.2009.
<b>NOVČANI TIJEK OD POSLOVNIH AKTIVNOSTI</b>		
1. Dobit prije poreza	-34.413.901	-158.624.381
2. Amortizacija	115.758.749	119.773.856
3. Povećanje kratkoročnih obveza	0	14.491.284
4. Smanjenje kratkotrajnih potraživanja	0	
5. Smanjenje zaliha	441.904	899.210
6. Ostalo povećanje novčanog tijeka	14.140.955	134.466.947
<b>I. Ukupno povećanje novčanog tijeka od poslovnih aktivnosti</b>	<b>95.927.707</b>	<b>111.006.916</b>
1. Smanjenje kratkoročnih obveza	34.986.238	
2. Povećanje kratkotrajnih potraživanja	15.457.810	49.718.125
3. Povećanje zaliha	0	
4. Ostalo smanjenje novčanog tijeka	4.322.104	2.321.331
<b>II. Ukupno smanjenje novčanog tijeka od poslovnih aktivnosti</b>	<b>54.766.152</b>	<b>52.039.456</b>
<b>A1) NETO POVEĆANJE NOVČANOG TIJEKA OD POSLOVNIH AKTIVNOSTI</b>	<b>41.161.555</b>	<b>58.967.460</b>
<b>A2) NETO SMANJENJE NOVČANOG TIJEKA OD POSLOVNIH AKTIVNOSTI</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>NOVČANI TIJEK OD INVESTICIJSKIH AKTIVNOSTI</b>		
1. Novčani primici od prodaje dugotrajne materijalne i nematerijalne imovine		
2. Novčani primici od prodaje vlasničkih i dužničkih instrumenata		
3. Novčani primici od kamata		
4. Novčani primici od dividendi		
5. Ostali novčani primici od investicijskih aktivnosti	89.255.896	2.801.838
<b>III. Ukupno novčani primici od investicijskih aktivnosti</b>	<b>89.255.896</b>	<b>2.801.838</b>
1. Novčani izdaci za kupnju dugotrajne materijalne i nematerijalne imovine	107.212.420	30.083.759
2. Novčani izdaci za stjecanje vlasničkih i dužničkih financijskih instrumenata	0	
3. Ostali novčani izdaci od investicijskih aktivnosti	37.851.456	17.115.347
<b>IV. Ukupno novčani izdaci od investicijskih aktivnosti</b>	<b>145.063.876</b>	<b>47.199.106</b>
<b>B1) NETO POVEĆANJE NOVČANOG TIJEKA OD INVESTICIJSKIH AKTIVNOSTI</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>B2) NETO SMANJENJE NOVČANOG TIJEKA OD INVESTICIJSKIH AKTIVNOSTI</b>	<b>55.807.980</b>	<b>44.397.268</b>
<b>NOVČANI TIJEK OD FINACIJSKIH AKTIVNOSTI</b>		
1. Novčani primici od izdavanja vlasničkih i dužničkih financijskih instrumenata		
2. Novčani primici od glavnice kredita, zadužnica, pozajmica i drugih posudbi		
3. Ostali primici od financijskih aktivnosti		
<b>V. Ukupno novčani primici od financijskih aktivnosti</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
1. Novčani izdaci za otplatu glavnice kredita i obveznica		6.892.399
2. Novčani izdaci za isplatu dividendi / udjela u dobiti		
3. Novčani izdaci za financijski najam		
4. Novčani izdaci za otkup vlastitih dionica		
5. Ostali novčani izdaci od financijskih aktivnosti		
<b>VI. Ukupno novčani izdaci od financijskih aktivnosti</b>	<b>0</b>	<b>6.892.399</b>
<b>C1) NETO POVEĆANJE NOVČANOG TIJEKA OD FINACIJSKIH AKTIVNOSTI</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>C2) NETO SMANJENJE NOVČANOG TIJEKA OD FINACIJSKIH AKTIVNOSTI</b>	<b>0</b>	<b>6.892.399</b>
Ukupno povećanje novčanog tijeka	0	7.677.793
Ukupno smanjenje novčanog tijeka	14.646.425	0
Novac i novčani ekvivalenti na početku razdoblja	25.437.040	10.790.615
Povećanje novca i novčanih ekvivalenata		7.677.793
Smanjenje novca i novčanih ekvivalenata	14.646.425	
Novac i novčani ekvivalenti na kraju razdoblja	10.790.615	18.468.408



**Izveštaj o promjenama kapitala**

Naziv pozicije	31.12.2008.	31.12.2009.
1. Upisani kapital	1.311.038.045	1.311.026.700
2. Kapitalne rezerve		
3. Rezerve iz dobiti	96.076.113	96.076.113
4. Zadržana dobit ili preneseni gubitak	95.329.921	63.717.858
5. Dobit ili gubitak tekuće godine	-34.413.901	-158.624.381
6. Revalorizacija dugotrajne materijalne imovine	99.879.513	96.066.726
7. Revalorizacija nematerijalne imovine		
8. Revalorizacija financijske imovine raspoložive za prodaju	-22.619.647	-21.320.796
9. Ostala revalorizacija	-1.147.253	-1.115.186
<b>10. Ukupno kapital i rezerve</b>	<b>1.544.142.791</b>	<b>1.385.827.034</b>
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		
<b>17. Ukupno povećanje ili smanjenje kapitala</b>	<b>0</b>	<b>0</b>