



**HRVATSKI SABOR**

Klasa: 021-12/14-09/04

Urbroj: 65-14-02

Zagreb, 13. siječnja 2014.

**ZASTUPNICAMA I ZASTUPNICIMA  
HRVATSKOGA SABORA**

**PREDSJEDNICAMA I PREDSJEDNICIMA  
RADNIH TIJELA**

Na temelju članka 33. stavak 1. podstavak 3. Poslovnika Hrvatskoga sabora u prilogu upućujem *Godišnje izvješće Financijske agencije za 2012. godinu*, koje je Hrvatskom saboru sukladno odredbi članka 21. Zakona o Financijskoj agenciji ("Narodne novine", broj 117/01, 60/04 i 42/05) dostavio Nadzorni odbor Financijske agencije, aktom od 8. siječnja 2014. godine.

**PREDSJEDNIK**

Josip Leko

Nadzorni odbor

Klasa: 010-01/13-01/16  
Ur. broj: 01-13-20  
Zagreb, 8. siječnja 2014.

REPUBLIKA HRVATSKA  
**65 - HRVATSKI SABOR**  
ZAGREB, Trg Sv. Marka 6

Primitljeno: 10-01-2014		
Klasifikacija uvida	Org. jed.	
021-12/14-09/04	65	
Uredbeni broj	Pril.	Vrj.
348-14-01	2	CS

**HRVATSKI SABOR**

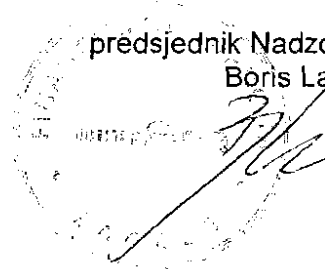
**Trg svetog Marka 6  
10000 ZAGREB**

**PREDMET: Podnošenje Godišnjeg izvješća Financijske agencije za 2012. godinu**

Sukladno članku 21. Zakona o Financijskoj agenciji (NN 117/01, 60/04 i 42/05), u prilogu ovog dopisa podnosi se Godišnje izvješće Financijske agencije za 2012. godinu, koje je Nadzorni odbor Financijske agencije usvojio na svojoj 50. sjednici održanoj dana 20. prosinca 2013. godine.

S poštovanjem,

predsjednik Nadzornog odbora  
Boris Lašćević



U prilogu:

1. Godišnje izvješće Financijske agencije za 2012. godinu (u papirnatom i elektroničkom obliku),
2. Odluka Nadzornog odbora Financijske agencije o usvajanju Godišnjeg izvješća Financijske agencije za 2012. godinu.

**Nadzorni odbor**

Klasa: 010-01/13-01/16

Ur. broj: 01-13-13

Zagreb, 20. prosinca 2013.

Na temelju članka 13. Zakona o Financijskoj agenciji ("Narodne novine", br: 117/01, 60/04 i 42/05) i članka 13. Statuta Financijske agencije - pročišćeni tekst (klasa: 010-00/09-03/2, ur. broj: 01-09-3, od 25. studenog 2009.), Nadzorni odbor Financijske agencije, na svojoj 50. sjednici održanoj 20. prosinca 2013. godine, donosi

## ODLUKU

### I.

Usvaja se Godišnje izvješće Financijske agencije za 2012. godinu.

Izvješće je sastavni dio ove odluke.

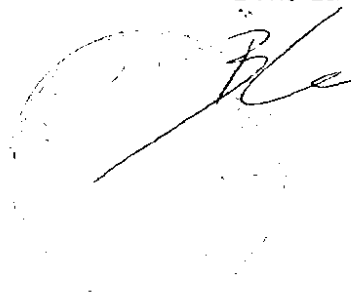
### II.

Izvješće 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  
Boris Lalovac

A handwritten signature in black ink, appearing to be "B. Lalovac", written over a faint circular stamp or seal.

*GODIŠNJE IZVJEŠĆE  
FINANCIJSKE AGENCIJE  
ZA 2012. GODINU*



## Sadržaj

1. Uvod .....	2
2. Opći podaci o Fini .....	4
3. Značajni događaji u 2012. godini .....	9
4. Ljudski potencijali .....	12
5. Društveno odgovorno poslovanje.....	17
6. Ekologija i održivi razvoj.....	18
7. Upravljanje kvalitetom .....	19
8. Pregled poslovanja Fine .....	20
9. Investicije.....	41
10. Upravljanje rizicima i napomena o događajima nakon datuma bilance .....	42
11. Količinski pokazatelji poslovanja .....	45

## 1. Uvod

Na kraju poslovne 2012. godine možemo reći da je Financijska agencija poslujući na dinamičnom tržištu i u recesijskom okruženju uspjela ostvariti najveći dio svojih poslovnih i društvenih ciljeva. Izuzetnim naporima svih naših zaposlenika uspjeli smo ostvariti financijske i poslovne rezultate, koji su nadmašili prošlogodišnje.

Poslovanje Fine u 2012. godini se odvijalo u dva osnovna poslovna segmenta. Jedan su poslovi za financijsku industriju i korporativne klijente dok drugi dio čine poslovi za Državu i poslovi koje smo obavljali temeljem javnih ovlasti.

Spajajući tradiciju pouzdanosti i suvremena tehnološka rješenja s razvijenom i kompetentnom poslovnom mrežom uspjeli smo i u 2012. godini ostvariti pozitivni poslovni rezultat. Usprkos jakim konkurentskim pritiscima i padu obujma posla u poslovima platnog prometa, koji se uslijed tehnološkog napretka sve manje odvija konvencionalnim kanalima i sve više putem Interneta, uspjeli smo ispuniti očekivanja naših komercijalnih klijenata. S druge strane, u poslovima za Državu koristeći iste prednosti nastavili smo usavršavati i unaprjeđivati uslugu prisilne naplate osnova za plaćanje implementirajući sva nova zakonska rješenja istovremeno pripremajući se za podršku implementaciji Centraliziranog obračuna plaća i upravljanja ljudskim resursima za javni sektor. Ovi poslovi, uz stalne poslove podrške sustavu Državne riznice i REGOS-a, obilježili su poslovanje u segmentu poslova za Državu u 2012. godini. Pored toga, poseban naglasak smo stavili na unaprjeđenje usluga u segmentu elektroničkog poslovanja. Implementirali smo i podržali sustav mobilnih POS uređaja za plaćanje kazni za prometne prekršaje. Naš digitalni elektronički potpis je osnova za implementaciju sustava fiskalizacije u koji smo se uključili kao pouzdani poslovni partner. Finin elektronički račun je još uvijek jedino rješenje na hrvatskom tržištu koje u potpunosti odgovara svim važećim standardima i pozitivnim propisima.

2012. godina bila je godina u kojoj je završeno razdoblje primjene Tranzicijske strategije Fine za razdoblje 2009-2012, čijom provedbom je Fina napravila zaokret u poslovanju i preokrenula trendove negativnog financijskog poslovanja. U sklopu Tranzicijske strategije Fina je provela program zbrinjavanja viška zaposlenika, izdvojila poslove s gotovim novcem u posebnu kompaniju i uvela striktnu kontrolu troškova i investicija.

Tijekom 2012. godine dokapitalizirali smo tvrtku kćer, Fina gotovinski servisi d.o.o., usvojili program njenog restrukturiranja i konsolidacije, koji je već u prvoj godini primjene rezultirao značajnim poboljšanjem rezultata poslovanja te nam njegovi rezultati daju realne osnove za očekivanja potpune financijske i poslovne konsolidacije ovog značajnog poslovnog segmenta.

Trenutno smo u završnoj fazi izrade nove Strategije za razdoblje 2013.-2017. godine u kojoj ćemo potencirati našu orijentaciju na inovacije i poslovno modeliranje.

Nova Strategija će naglasak staviti na daljnje korištenje Fininih komparativnih prednosti koje se ogledaju u razgranatoj poslovnoj mreži koja osigurava nacionalnu pokrivenost, sposobnosti

poslovne implementacije i integracije naprednih informatičkih rješenja te dugogodišnjem izgrađenom poslovnom odnosu s komercijalnim poslovnim partnerima i Državom. Više ćemo se orijentirati na usluge s visokim stupnjem dodane vrijednosti koje smo u mogućnosti pružiti korisnicima širom Hrvatske kroz poslovnu mrežu, ali ne zanemarujući tradicionalne poslove dokle god za njima postoji potražnja na tržištu. Isto tako u budućnosti se želimo još više profilirati i pozicionirati na tržištu elektroničkih usluga potencirajući usluge s „e“, „i“ i „m“ predznakom.

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

Činjenicu ulaska Hrvatske u Europsku Uniju ćemo iskoristiti za usvajanje najbolje europske prakse u poslovanju, ali i za regionalni nastup. Očekujemo da ćemo u Europskoj Uniji naći partnere koji će nam svojim iskustvima pomoći da budemo još bolji i konkurentniji, ali i biti zainteresirani za naša originalna rješenja koja su već dobila potvrdu u praksi.

Sve ove ambiciozne ciljeve budućeg razvoja želimo ostvariti u suradnji s našim vlasnikom i socijalnim partnerom gdje na temeljima novog Kolektivnog ugovora želimo implementirati suvremeni katalog poslova i sustav plaća koji će nam osigurati motivirane i uspjehu orijentirane zaposlenike, koji su uvijek činili temelj Fininog poslovnog uspjeha.

## 2. Opći podaci o Fini

### 2.1. Povijesni podaci

Financijska agencija pod ovim imenom djeluje od siječnja 2002. godine, a iza sebe ima polustoljetnu poslovnu tradiciju. Nasljednica je Zavoda za platni promet (ZAP), odnosno još starije Službe društvenog knjigovodstva (SDK), koja je u bivšoj državi imala isključivo pravo obavljati transakcije platnog prometa u tuzemstvu.

Iz Službe društvenog knjigovodstva, 1993. prerasta u Zavod za platni promet. ZAP se usavršava u tehnološkom i organizacijskom smislu, zadržavajući monopol na području platnog prometa sve do 2002. godine. Više od 500.000 transakcija dnevno obrađenih u realnom vremenu, iznimno visok stupanj zadovoljstva klijenata i izrazito pozitivne ocjene domaćih i inozemnih institucija, doprinijeli su da ZAP stekne vrhunsku reputaciju na financijskom tržištu.

Početkom 2002. godine donesen je Zakon o Financijskoj agenciji, kojom ta institucija u vlasništvu države nasljeđuje prava, obveze i imovinu bivšeg ZAP-a, nastavljajući u tržišnom okruženju oblikovati svoju poslovnu politiku, bez monopolističke pozicije.

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

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

#### ❖ **VIZIJA**

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

#### ❖ **MISIJA**

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



## FININE ORGANIZACIJSKE VRIJEDNOSTI

### ➤ **POUZDANOST I TRANSPARENTNOST**

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

### ➤ **ZNANJE I SPOSOBNOST**

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

### ➤ **USMJERENOST PREMA KLIJENTU**

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

### ➤ **RAZVOJ I EDUKACIJA**

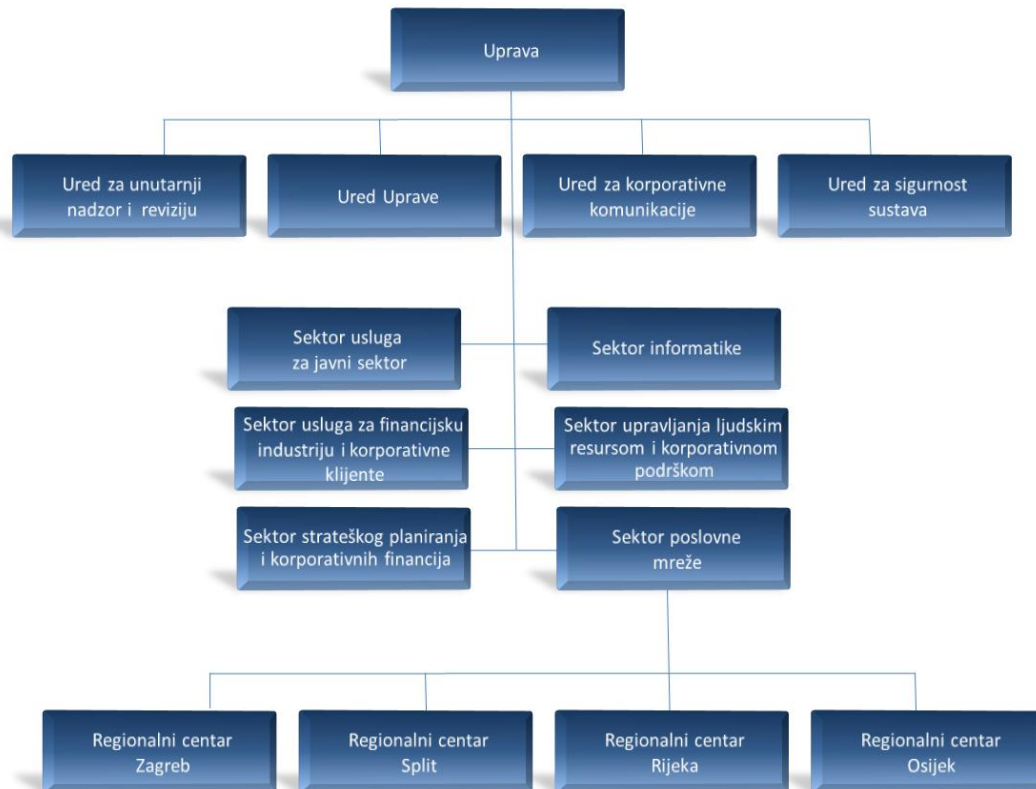
Finini zaposlenici, njih 3.000, nositelji su razvoja i stvaratelji novih vrijednosti. U Fini su njihove potrebe, motivacija i zadovoljstvo u središtu pažnje. Cijene se rad i stručnost zaposlenika i stalno se ulaže u njihovu edukaciju i usavršavanje. Zadovoljstvo Fininih zaposlenika put je do zadovoljstva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

### ➤ **INOVATIVNOST**

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

## 2.3. Podaci o organizacijskoj strukturi

- Organizacijska struktura Financijske agencije



### UPRAVA

Mato Regvar, predsjednik Uprave, do 24. veljače 2012. godine

Ante Šimunović, član Uprave, do 24. veljače 2012. godine

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

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

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

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

## **NADZORNI ODBOR**

---

Zvonko Šakić, predsjednik i član Nadzornog odbora, do 19. siječnja 2012. godine

Hrvoje Dolenc, zamjenik predsjednika i član Nadzornog odbora, do 19. siječnja 2012. godine

Zorica Lučić, članica Nadzornog odbora, do 19. siječnja 2012. godine

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

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

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

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

## **DIREKTORI SEKTORA**

---

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

Dražen Čović, direktor Sektora, do 14. svibnja 2012. godine

Dragutin Kovačić, direktor Sektora, od 15. svibnja 2012. godine

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

Marijana Gašpert

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

Dario Andrijević

### **Sektor informatike**

Davor Kirn, v.d. direktora Sektora, do 31. ožujka 2012. godine

Vedran Grbčić, direktor Sektora, od 1. travnja 2012. godine

**Sektor upravljanja ljudskim resursom i korporativnom podrškom**

Kristijan Igrac

**Sektor poslovne mreže**

Davor Jarnjak

**DIREKTORI REGIONALNIH CENTARA**

---

**Regionalni centar Zagreb**

Ivana Šuman, direktorica RC-a Zagreb, do 4. studenog 2012. godine

Tomislav Čižmarević, direktor RC-a Zagreb, od 5. studenog 2012. godine

**Regionalni centar Osijek**

Boris Lauc

**Regionalni centar Rijeka**

Nevio Prtenjača

**Regionalni centar Split**

Tomislav Brekalo

**VODITELJI UREDA PRI UPRAVI**

---

**Ured za unutarnji nadzor i reviziju**

Mirjana Car

**Ured za korporativne komunikacije**

Karlo Seleši

**Ured za sigurnost sustava**

Zlatko Zorić

### 3. Značajniji događaji u 2012. godini

Najznačajniji poslovni događaji koji su obilježili poslovanje Fine u 2012. godini vezani su za ključne segmente poslovanja, prije svega u dijelu usluga za financijsku industriju i korporativne klijente i usluga za javni sektor, ali i u dijelu vezanom za informatiku i informatičku podršku poslovanju.

Poslovanje Fine u 2012. godini su obilježili sljedeći događaji i aktivnosti:

- ❖ Prodaja vrijednosnih kupona (voucher) za sezonski rad u poljoprivredi temeljem Zakona o poticanju zapošljavanja (objavljen 23. svibnja 2012.), uređuje jednostavniji način zapošljavanja sezonskih radnika na privremenim odnosno povremenim poljoprivrednim poslovima. Ministarstvo financija distribuirala vrijednosne kupone kroz Fininu razgranatu poslovnu mrežu, potvrđujući još jednom značaj ovog Fininog resursa.
- ❖ Nacionalni identifikacijski i autentifikacijski sustav (NIAS) u sklopu programa Vlade Republike Hrvatske za mandatno razdoblje 2011.-2015. godine, a u dijelu reforme javne uprave, ima za cilj uspostavu nove javne uprave koja će postati učinkovit servis građana i poslovnih subjekata. Finina usredotočenost na oblikovanje procesa i pojašnjenja uspostave NIAS-a, rezultirala je uspješnom provedbom pilot projekta za autentifikaciju korisnika na elektroničke javne usluge. Temeljem rezultata pilot projekta, Povjerenstvo za koordinaciju informatizacije javnog sektora je predložilo Vladi Republike Hrvatske donošenje odluke o uspostavi sustava.
- ❖ Provedba Zakona o fiskalizaciji u prometu gotovinom (ključne kampanje Vlade Republike Hrvatske u provedbi porezne discipline) u primjeni od 1. siječnja 2013. povjerenstvo Fini poslove evidencije obveznika fiskalizacije te definira korištenje digitalnih certifikata u procesu razmjene podataka o računima bežičnim putem sa Poreznom upravom. Kako bi se u vrlo kratkim rokovima osiguralo nesmetano poslovanje svim obveznicima, Fina je ubrzano provela prilagodbe sustava i proširila uslugu registracije korisnika na sve jedinice poslovne mreže radi podizanja dostupnosti. Realiziran je i komercijalni proizvod, XML Signer, za elektroničko potpisivanje namijenjen IT tvrtkama koje razvijaju softver za fiskalizaciju. Sve navedeno, uz niz prezentacija i edukacija o fiskalizaciji koji je intenzivnim tempom održan u većini gradova, učvršćuje položaj Fine kao vodećeg pružatelja elektroničkih usluga, pouzdanog partnera u provedbi zahtjevnih nacionalnih projekata te usmjerenost klijentima.
- ❖ Pilot projekt e-Osobna iskaznica je pametna kartica sa digitalnim certifikatima koji se koriste kao elektronički identitet za pristup elektroničkim javnim uslugama putem NIAS-a te za napredni elektronički potpis. U sklopu strategije e-uprave na nacionalnoj razini, Ministarstvo uprave RH pokrenulo je pilot projekt e-osobna iskaznica u kojem je uloga izdavatelja certifikata povjerena Fini.
- ❖ Aktiviranje nove komercijalne usluge Fina InfoBlokade klijentu se omogućava uvid u status blokade poslovnog subjekta u realnom vremenu. Zbog jednostavnosti i lakog dostupa, ova usluga je ubrzo postala vrlo dobro prihvaćena od strane korisnika i zabilježila odlične rezultate. Uz razvoj nove platforme za distribuciju poslovnih informacija, Fina je pokazala svoju orijentaciju da kombinacijom modernih i tradicionalnih kanala distribucije izađe u susret svim kategorijama korisnika i zadovolji preferirane navike poslovanja.

- ❖ Uspješno provedena marketinška kampanja i nagradna igra „U Fini plati – to se isplati!“ potvrdila je percepciju građana koji su prepoznali prednosti Fine. Analize nezavisnih tvrtki ukazale su da je Fina jedno od najpovoljnijih mjesta plaćanja za prosječno domaćinstvo.
- ❖ Uspostava centralnog obračuna plaća (COP) predstavlja razvoj i uspostavu servisa temeljem evidencije podataka svih zaposlenika državne i javne uprave u vidu centraliziranog obračuna plaća i upravljanja ljudskim resursima.
- ❖ Uspostava Registra zadužnica i bjanko zadužnica u cilju povećanja sigurnosti pri provedbi ovrhe na novčanim sredstvima i smanjenja mogućnosti krivotvorenja zadužnica.
- ❖ Priprema za pokretanje sustava za provođenje postupka predstečajnih nagodbi prema Zakonu o financijskom poslovanju i predstečajnoj nagodbi.
- ❖ Uspostava sustava za naplatu javnih davanja putem EFT POS uređaja kojim je omogućeno plaćanje javnih davanja, novčanih kazni i upravnih pristojbi putem platnih kartica.
- ❖ Intenzivne pripreme za prilagodbu sustava REGOS uvjetima uvođenja jedinstvenog obrasca za evidenciju i naplatu svih primitaka (obrazac JOPPD)
- ❖ Provedba kontrole uplate doprinosa poslodavca pri isplati plaća za što je osigurana tehničke provedbe, definirani poslovni procesi, definirane aktivnosti svih sudionika u postupku i uspostava svih potrebnih funkcionalnosti za provedbu postupaka kontrole
- ❖ Omogućen je primitak osnove za plaćanje u obliku elektroničke isprave, a ovrhovoditelj je Porezna uprava. Omogućavanjem primitka osnove za plaćanje kao elektroničke isprave ubrzan je proces primitka i provedbe ovrhe na novčanim sredstvima, znatno su smanjeni operativni troškovi uz manji angažman radnika koji obavljaju poslove prisilne naplate te troškova smještaja čuvanja i arhiviranja izvornika osnova za plaćanje
- ❖ Sklopljeni su novi ugovori o iznajmljivanju poslovnog prostora od kojih je najznačajniji ugovor s Agencijom za plaćanja u poljoprivredi, ribarstvu i ruralnom razvoju
- ❖ Nakon dugo vremena sklopljen je sporazum između Fine i Ministarstva financija o utvrđivanju poslovnih prostora biše Službe društvenog knjigovodstva Hrvatske čime je okončan postupak diobe poslovnih prostora SDKH, koje su temeljem Odluke Vlade RH preuzeli Zavod za platni promet, Financijska policija i Državni ured za reviziju, odnosno njihovi pravni sljednici

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

- ❖ Životni ciklus razvoja poslovnih i infrastrukturnih sustava u Fini je unaprijeđen i dodatno dokumentiran. Ovim se povećala pouzdanost, smanjio rizik održavanja, povećala kvaliteta i agilnost održavanja. Smanjen je broj zastarjelih razvojnih alata i razvojnih okruženja na mjeru koja osigurava specijalizaciju većeg broja radnika na manjem broju razvojnih alata. Revidirane su i dorađene mogućnosti postojećih razvojnih alata i

okruženja s ciljem implementacije funkcionalnosti koje omogućavaju primjenu dodatnih mehanizama sigurnosti, bržeg i kvalitetnijeg razvoja, te standardizacije razvojne infrastrukture. Provedena je implementacija koncepta Upravljanja poslovnim procesima (BPM) za interne i vanjske poslovne sustave kroz odabir strateških BPM tehnologija i alata kroz implementaciju jednog novog poslovnog servisa (Predstečajne nagodbe). Izvršena je implementacija novog sustava sinkronizacije točnog vremena, redundantnog i visoko pouzdanog. Točno vrijeme potrebno je za pravilno funkcioniranje distribuiranih aplikacija, kod analize logova, za nadzor i analizu rada svih dijelova informacijskih sustava.

- ❖ Nastavljene su aktivnosti unaprjeđenja mrežne infrastrukture kao temelj za uvođenje ujedinenih komunikacija, čime će se postići značajne uštede u komunikacijskim troškovima.
- ❖ Nastavljeno je s uvođenjem suvremenih sustava IP telefonije i smanjenjem troškova telefonije unutar korporativnog okruženja te uvođenjem novih funkcionalnosti i mogućnosti integracije telefonskih uređaja s poslovnim aplikacijama i procesima.
- ❖ U podršci e-servisa u segmentu PKI infrastrukture u 2012. godini dovršena je konsolidacija i unaprjeđenje osnovnih komponenti infrastrukture za generiranje digitalnih certifikata i vremenskog žiga. Ovim aktivnostima infrastruktura je znatno unaprijeđena uz primjenu najmodernijih rješenja iz područja virtualizacijskih tehnologija s ciljevima:
  - optimizacije troškova poslovanja
  - povećanja raspoloživosti sustava
  - povećanja kvalitete pružanja ugovorenih usluga
  - povećanja mogućnosti jednostavnog skaliranja i upravljanja kapacitetom sustava radi brzog i efikasnog uvođenja novih servisa.

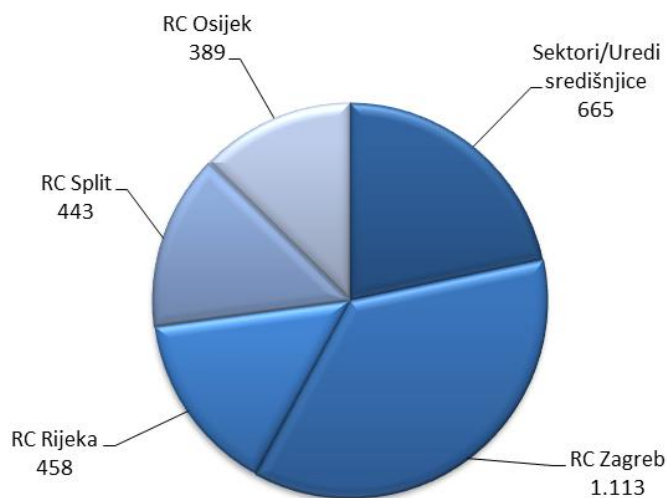
Ovime su stečeni uvjeti za pružanje odgovarajuće podrške za ekspanziju poslova iz domene elektroničkog poslovanja s naglaskom na poslove izdavanja certifikata za pravne i fizičke osobe koji su obveznici Zakona o fiskalizaciji u prometu gotovinom.

## 4. Ljudski potencijali

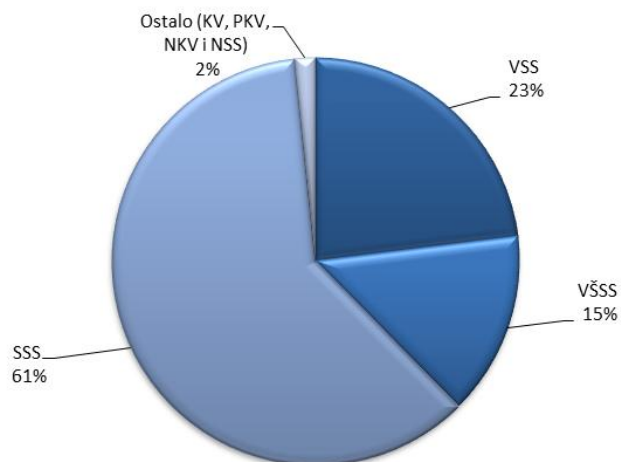
### 4.1. Broj i struktura zaposlenih

Na dan 31.12.2012. godine Fina ima ukupno 3.068 radnika što je 0,29% više u odnosu na 3.059 radnika na kraju 2011. godine.

- Broj zaposlenih radnika po regionalnim centrima, sektorima/uredima središnjice na dan 31.12.2012. godine



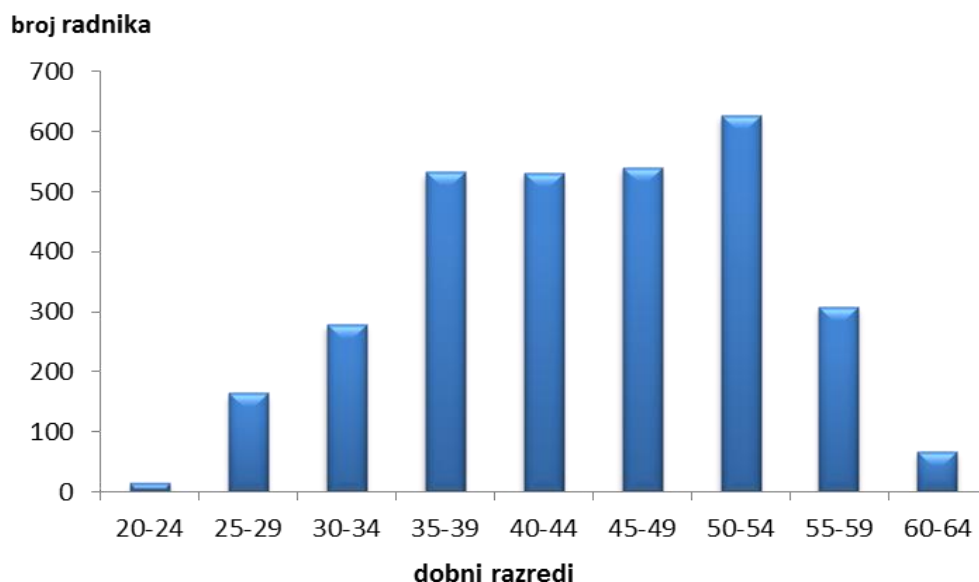
- Kvalifikacijska struktura zaposlenih Fine na dan 31.12.2012. godine



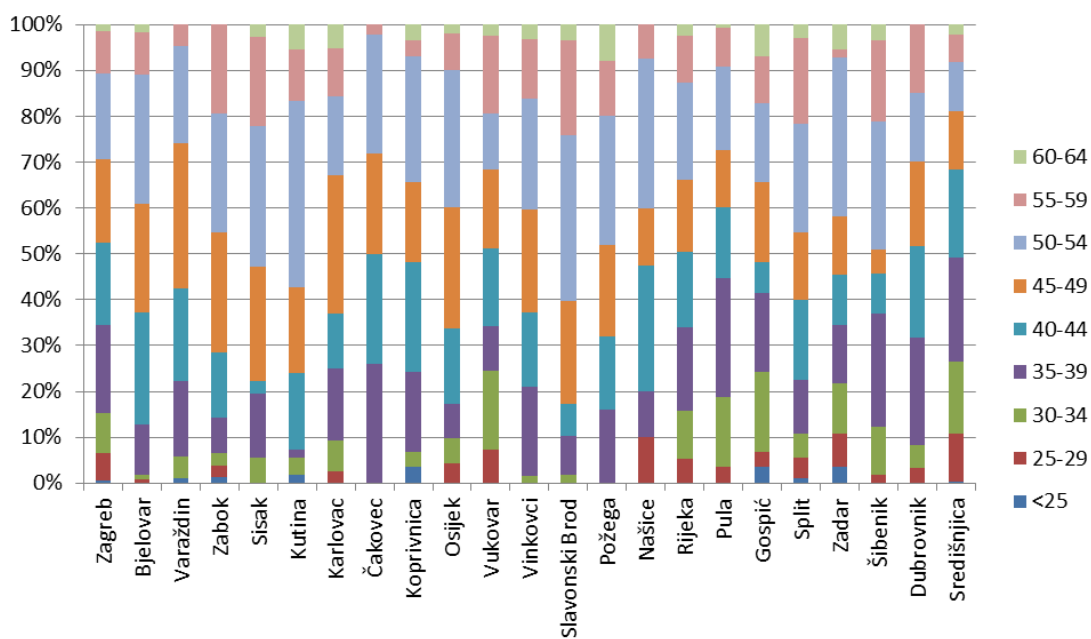


U ukupnoj dobnoj strukturi Fine čak 20% čine radnici između 50 i 54 godine života, a najveći udio ove starosne skupine bilježi podružnica Zagreb te Sektor upravljanja ljudskim resursom i korporativnom podrškom pri Središnjici.

- Dobna struktura zaposlenih Fine na dan 31.12.2012.



- Dobna struktura zaposlenih Fine po podružnicama i Središnjici na dan 31.12.2012.



## 4.2. Plaće zaposlenih i isplaćena materijalna prava

- Podaci o zaposlenima i plaćama za posljednje tri godine

Pozicija	2010.	2011.	2012.
broj radnika na kraju razdoblja	2.976	3.059	3.068
prosječan broj radnika u godini	2.990	3.027	3.075
broj zaposlenih na bazi sati rada	3.041	2.930	2.961
prosječna isplaćena plaća - bruto	7.792 kn	8.250 kn	7.830 kn
prosječna isplaćena plaća - neto	5.631 kn	5.875 kn	5.611 kn
isplaćen regres po radniku	2.500 kn	2.500 kn	2.500 kn
isplaćena božićnica po radniku - neto	1.400 kn	2.500 kn	0 kn
ukupni troškovi osoblja (u 000)	344.063 kn	338.293 kn	321.144 kn

Ukupni troškovi osoblja Fine bilježe kontinuirani pad u posljednje tri poslovne godine odnosno troškovi osoblja u 2012. godini u odnosu na 2011. godinu su manji za 5%, a u odnosu na 2010. godinu manji su za 7%.

Tijekom 2012. godine u Financijskoj agenciji je uz redovnu isplatu plaće radnicima isplaćen regres, dar u naravi i dar djeci radnika a sve temeljem Kolektivnog ugovora za radnike Financijske agencije. Isto tako su temeljem Kolektivnog ugovora isplaćivane jubilarne nagrade kao i jednokratne pomoći (smrt radnika, smrt člana uže obitelji, rođenje djeteta i sl.) te je organiziran i plaćen sistematski pregled za sve radnike.

## 4.3. Prestanak radnog odnosa

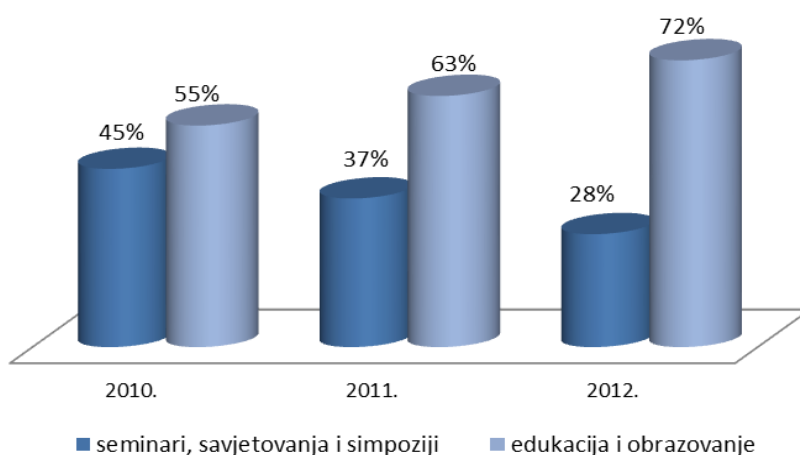
Tijekom 2012. godine za 38 radnika je prestao radni odnos:

- temeljem osobno uvjetovanog otkaza ugovora o radu radni odnos je prestao za 9 radnika,
- temeljem sporazumnog prestanka ugovora o radu radni odnos je prestao za 17 radnika,
- temeljem drugih razloga (izvanredni otkaz, smrt radnika, starosna mirovina, istek ugovora o radu na određeno vrijeme, prestanak radnog odnosa zbog dostave pravomoćnog rješenja o općoj nesposobnosti za rad, istek ugovora o radu na određeno vrijeme i temeljem odluke suda i dr.) radni odnos je prestao za 12 radnika.

#### 4.4. Edukacija

Fina podupire stjecanje novih znanja, vještina i sposobnosti svojih zaposlenika te je u 2012. godini izdvojila 1.438.831 kunu za njihovo obrazovanje, usavršavanje i osposobljavanje u zemlji i inozemstvu. U strukturi ukupnih troškova edukacije u 2012. godini, 72% čine edukacije i obrazovanja (preddiplomski, diplomski, poslijediplomski studij, informatički i specijalistički tečajevi, certifikati), a 28% stručna usavršavanja u vidu sudjelovanja na konferencijama, seminarima, simpozijima i savjetovanjima. U sklopu svih izvršenih edukacija i programa školovanja, čak 36% čini obrazovanje radnika tj. školovanje za stjecanje više razine obrazovanja odnosno kvalifikacije od one koju zaposlenici posjeduju.

- Podaci o ukupnoj strukturi troškova edukacije za posljednje tri godine



Ukupan trošak edukacije u 2012. godini je manji za 9% u odnosu na ostvarenje 2011. godine, a za 36% veći u odnosu na 2010. godinu.

U 2012. godini u Fini je bilo oko 1.300 odlazaka zaposlenika na različite oblike edukacije, od čega je na internim edukacijama sudjelovalo 630 polaznika, a na eksternim edukacijama u zemlji i inozemstvu 670 polaznika. Osim pohađanja kvalitetnih edukacija u zemlji, zaposlenicima je omogućeno da se upoznaju s novim svjetskim trendovima na brojnim konferencijama u inozemstvu za koje je Fina snosila troškove članarine u strukovnim udrugama. Zaposlenici su sudjelovali na seminarima, savjetovanjima, tečajevima, radionicama i simpozijima s područja financijskog upravljanja, informatike, prava, upravljanja kvalitetom, unutarnjeg nadzora i kontrole, javne nabave, praćenja zakonskih regulativa i ostalog.

Osim stručnog usavršavanja u okviru kvalifikacija koje zaposlenici posjeduju, Fina je financirala i pohađanje preddiplomskih, diplomskih i poslijediplomskih studija za 70 svojih zaposlenika kako bi stekli višu razinu obrazovanja te na taj način lakše odgovorili novim poslovnim izazovima i doprinijeli uspjehu tvrtke.

Uz usavršavanje izvan tvrtke, Fina je tijekom 2012.godine iskoristila svoj vlastiti intelektualni kapital i osigurala interni prijenos znanja vezano uz nove projekte u kojima sudjeluje – fiskalizacija i predstečajne nagodbe. Interni predavači i treneri edukacije su održali u svim regionalnim centrima i u središnjici Agencije tijekom mjeseca listopada 2012.godine.

Centar za edukaciju je izvršavao aktivnosti i analize praćenja školovanja radnika te su u Službi upravljanja ljudskim resursom certificirani interni treneri koji su tijekom godine održali edukacije s područja komunikacijskih vještina za radnike poslovne mreže.

Testni centar Fine je tijekom 2012. godine provodio edukaciju i certifikaciju po ECDL programu, Syllabus verzija 5.0 s područja informatičke pismenosti koji je propisan od strane ECDL Foundation iz Dublina. ECDL program pohađalo je više od 300 vanjskih i internih polaznika te je održano je 854 ispita nakon čega su polaznici, ovisno o broju položenih ispita, dobili START ili FULL ECDL diplomu, međunarodno priznatu potvrdu informatičke pismenosti.

#### **4.5. Izrada prijedloga Kataloga radnih mjesta i opisa poslova**

Tijekom posljednjeg kvartala 2012.godine, tim iz Službe upravljanja ljudskim resursom intenzivno radi na definiranju i izradi novog Kataloga poslova te razvoju novog sustava plaća i nagrađivanja. Prilikom izrade novog integriranog kataloga pristupilo se sustavnoj analizi opisa poslova, koji su opisani prema objektivno definiranim kriterijima. Glavni novitet kod ove analize je korištenje Mape općih kompetencija i Mape menadžerskih kompetencija kreirane od strane Službe, koje su poslužile kao temelj za pristupanje postupku mapiranja kompetencija (proces identificiranja ključnih kompetencija za konkretna radna mjesta u organizaciji). Na temelju provedenih aktivnosti identificirano je 102 specifična, 12 univerzalnih i 10 rukovodećih radnih mjesta. Nova nomenklatura radnih mjesta usklađena je s Nacionalnom klasifikacijom zanimanja te su definirani transparentni uvjeti za prijelaz iz niže u višu razinu: razvoj kompetencija, ocjena u okviru procjene radne uspješnosti te potrebne godine iskustva.

Aktivnosti tima koje su odrađene po pitanju Kataloga radnih mjesta: definirane su nove razine napredovanja i kompleksnost poslova za svaku razinu, definirani nazivi radnih mjesta s mogućim razinama napredovanja, izrađena radna uputa za popunjavanje predložka za analizu posla te mape kompetencija, održane radionice o procesu analize posla s predstavnicima organizacijskih jedinica, opisani poslovi svih radnih mjesta (zadaci, temeljni zahtjevi, kompetencije i uvjeti rada), fuzionirana su slična radna mjesta te su dodana nova radna mjesta sukladno novim poslovima, postavljen je kompetencijski standard za sve razine radnih mjesta, održane su radionice sa predstavnicima poslovne mreže i sektora za dodatna usklađivanja i postavljanje kompetencijskih standarda, pročišćena su sva radna mjesta i usklađene kompetencije kod svih organizacijskih jedinica te su opisana rukovodeća radna mjesta kojima su dodijeljene pripadajuće menadžerske kompetencije. Prijedlog Kataloga radnih mjesta i novi sustav plaća i nagrađivanja biti će sastavni dio kolektivnog pregovaranja sa Sindikatom u okviru donošenja novog Kolektivnog ugovora.

## 5. Društveno odgovorno poslovanje

Fina, kao aktivan sudionik šire društvene zajednice i socijalno osjetljiva tvrtka, kontinuirano provodi aktivnosti u vidu pomoći odabranim institucijama, a čiji su projekti i aktivnosti vezani uz humanitarno društveno djelovanje i unaprjeđenje kvalitete života.

Odobrenom Strategijom donacija i sponzorstava za 2012. godinu, Financijska agencija je ulagala u različite projekte kojima se unaprjeđuje poslovanje, nastojala njegovati kulturnu baštinu, poboljšati kvalitetu života te aktivno sudjelovati u životu zajednice u kojoj posluje, kako lokalno, tako i u cijeloj zemlji. Dodjelom donacija Fina se prezentira kao društveno odgovorna i socijalno osjetljiva institucija koja na taj način pokazuje bliskost sa svakodnevnim problemima svojih klijenata, postižući efekt boljeg senzibiliziranja javnosti, čime ujedno podiže razinu svoje prepoznatljivosti, a s ciljem stvaranja percepcije Fina kao društveno odgovorne institucije koja prepoznaje potrebe zajednice u kojoj djeluje. Donacije se raspoređuju ravnomjerno po regijama, na projekte od značaja za lokalnu zajednicu, a u spomenutoj je Strategiji definirana i raspodjela sredstava prema najzastupljenijim područjima za koja se traže donacije i sponzorstava (humanitarno djelovanje i unaprjeđenje kvalitete života, kultura, obrazovanje, sport, gospodarstvo, ekologija). Od ukupno planiranih sredstva za donacije i sponzorstava u Fini za 2012. godinu realizirano je 45,4 %.

Osim dodjele donacija i sponzorstava, Financijska agencija donira i informatičku opremu, i to dječjim vrtićima, školama, udrugama i drugim ustanovama. Na ovaj se način pomažu različiti edukacijski projekti te osigurava informatička podrška institucijama koje to iz vlastitih sredstava nisu u mogućnosti ostvariti. Jednako tako, važan dio naše zajednice je Nezavisni sindikat „Solidarnost“, što Fina dokazuje i novčanom potporom sindikatu, dajući na taj način podršku sindikalnom udruživanju i obrani prava radnika. Fina kontinuirano, novčano i organizacijski, potpomaže i rad Finašporta - sportskog društva Fininih zaposlenika. Kroz sport i druženje ostvaruju se socijalne vrijednosti tvrtke, a Finašport svojim djelovanjem omogućuje Fininim zaposlenicima bavljenje različitim sportsko-rekreativnim aktivnostima, čime skrbi za zdravlje svakog zaposlenika te njeguje timski duh i zajedništvo.

Prema Zakonu o pravu na pristup informacijama, Fina vodi službene upisnike upita medija i ostalih upita, a tijekom 2012. godine najčešće teme koje su zanimale medije i javnost bile su one vezane uz Zakon o provođenju ovrhe na novčanim sredstvima i Zakon o financijskom poslovanju i predstečajnoj nagodbi. U 2012. godini u hrvatskim je medijima objavljeno ukupno 4.127 članaka i priloga o Financijskoj agenciji te o uslugama i proizvodima koje Fina nudi. Komercijalna vrijednost svih medijskih objava o Fini iznosila je 28,6 mil. kn, dok je njihova PR vrijednost procijenjena na 18,2 mil. kn.

U 2012. godini na internetskoj stranici [www.fina.hr](http://www.fina.hr) registrirano je gotovo 1.900.000 posjeta što je više za 19% u odnosu na broj posjeta prošle godine.

## 6. Ekologija i održivi razvoj

Svi procesi vezani uz gospodarenje otpadom i zbrinjavanje otpada su evidentirani elektroničkim putem u Fini, a unos podataka o količinama nastalog otpada (opasnog i neopasnog) nadzire i kontrolira Agencija za zaštitu okoliša. Na poslovima mikrofilmiranja nastaje opasni otpad koji se prema Procedurama o zbrinjavanju otpada u Financijskoj agenciji zbrinjava putem ovlaštene osobe koja za isto posjeduje dozvolu Ministarstva zaštite okoliša, prostornog uređenja i graditeljstva.

Sukladno članku 12. Zakonu o otpadu (N.N. 178/04,153/05,111/06,110/07,60/08,87/09) i članku 16. Pravilnika o gospodarenju otpadom (N.N.23/07), Služba integralne sigurnosti i ekologije izradila je Plan gospodarenja otpadom te isti dostavila Agenciji za zaštitu okoliša i Gradskom uredu za energetiku, zaštitu okoliša i održivi razvoj. Sukladno izrađenom planu gospodarenja otpadom, Fina je zaprimila obavijest o prihvaćanju Plana gospodarenja otpadom na razdoblje od četiri godine (vrijedi do 24.09.2016. godine).

U 2012. godini za potrebe štice sistema prostora od požara ugrađen je sustav za gašenje požara sa spremnicima punjenim plinom FM-200. Kao vlasnik navedenog sustava Fina je, sukladno čl.108. Zakonu o zaštiti zraka i članka 35. Uredbe o tvarima koje oštećuju ozonski sloj i fluoriranim stakleničkim plinovima, izvršila prijavu nepokretne opreme i elemenata sustava (obrazac PNOS) Ministarstvu zaštite okoliša i prirode, a temeljem KT-3 obrasca (Očevidnik o tvarima koje oštećuju ozonski sloj) dostavljenog od ugovorne tvrtke koja je vršila uvoz plina i ugradnju sustava kao i podatke o svim ostalim sustavima koji sadrže plin FM-200. Ukupno je u vlasništvu Fine i prijavljeno nadležnom Ministarstvu 3.346,2 kg plina FM-200.

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

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

Također, tijekom 2012. godine od strane Državnog inspektorata – Odjela za koordinirani nadzor izvršen je inspekcijski nadzor na lokacijama u Zagrebu i podružnici Pula, a o čemu postoje Zapisnici iz kojih je vidljivo da po svim točkama nadzora nije bilo nedostataka od strane Fine.

Fina se kao ekološki osviještena agencija planira uključiti u HIO - program uvođenja sustavnog gospodarenja energijom, a čiji je cilj doprinos očuvanju prirode i okoliša, smanjene emisije stakleničkih plinova i poticanje energetske učinkovitosti. Uključivanjem u program, izvršile bi se promjene u postojećem načinu grijanja i rasvjete unutar pojedinih poslovnih jedinica Fine, a prateće aktivnosti bi podrazumijevale:

- zamjenu kotlova na lož ulje prosječne starosti 20 godina kondenzacijskim kotlovima na prirodni plin ili UNP
- postojeću fluo rasvjetu zamijeniti led rasvjetom
- ugradnju solarnih kolektora
- ugradnju dizalice topline čiji je utrošak električne energije od 2,5 do 4 puta manji od klasičnog grijanja električnom energijom
- istrošene tonere ne tretirati kao otpad, već iste predati registriranoj osobi na ponovno punjenje
- racionalizaciju utroška papira primjenom bilo kojeg e-oblika komunikacije.

## 7. Upravljanje kvalitetom

Fina je u zadnjoj godini drugog certifikacijskog ciklusa sustava upravljanja kvalitetom. Sustav upravljanja kvalitetom implementiran je i redovito se održava na svim razinama. Novoizrađena dokumentacija, koja prati uvođenje novih usluga i proizvoda, evidentirana je te se prate sve izmjene kako je propisano.

Poboljšanja koja su definirana za sustav upravljanja kvalitetom u 2012. godini samo su djelomično realizirana. U tijeku je izrada aplikacije za pristup dokumentaciji preko portala WEB arhiv za Sektor poslovne mreže, jer nemamo ujednačen i standardiziran pristup dokumentaciji – svaki sektor riješio je to na svoj način. Sustavno praćenje nesukladnosti / grešaka / reklamacija nije definirano niti objedinjeno pa tako nismo u mogućnosti koristiti alate za otklanjanje uzroka nesukladnosti i poboljšavanja sustava upravljanja kvalitetom.

Predsjednica Uprave izjavom je prihvatila postojeću dokumentaciju kvalitete i uključila menadžera kvalitete Fine u rad Kolegija.

Tim za kvalitetu, čiji su članovi koordinatori kvalitete i interni auditori redovito su se sastajali i izrađivali kriterije za nesukladnosti pri auditiranju sustava kako bi auditori imali isti pristup i ujednačeno kategorizirali identificirane nedostatke - nesukladnosti.

Interni auditi se redovito provode, a u 2012. godini provedeno ih je ukupno 133:

- ❖ RC Zagreb (41), RC Osijek (20), RC Rijeka (32), RC Split (29)
- ❖ Središnjica (11).

Tijekom provedbe internih audita identificirana je jedna nesukladnost koja je otklonjena o čemu postoje zapisi. Preporuke koje su dali naši interni auditori, bilo usmeno, bilo u izvještajima odnose se na usklađivanje dokumentacije s Radnom uputom za izradu i oblikovanje dokumentacije.

U 2012. godini Financijska agencija nije provela sustavno istraživanje zadovoljstva klijenata, ali se ono redovito prati temeljem primjedbi, reklamacija, pohvala i prijedloga od strane naših klijenata.

Također, završeno je Ispitivanje organizacijske klime i zadovoljstva poslom u Financijskoj agenciji 2011/2012. Ispitavanje su proveli radnici Službe upravljanja ljudskim resursom, izradili izvještaj i prezentirali rezultate Upravi i članovima Kolegija.

Poboljšanja sustava upravljanja kvalitetom za 2013. godinu:

- prilagodba dokumentacije i sustava upravljanja kvalitetom novoj organizaciji i strategiji
- školovanje i informiranje o zahtjevima norme ISO 9001:2008 i izmjenama u sustavu upravljanja kvalitetom svih zaposlenih
- edukacija novih internih auditora i usavršavanje postojećih
- uspostava sustava jedinstvenog evidentiranja i praćenja nesukladosti (reklamacija, grešaka) za cijelu Finu
- provođenje internih i recertifikacijskih audita u FINA-i

Stalnim praćenjem i poboljšavanjem sustava upravljanja doprinosimo ispunjavanju zahtjeva svih zainteresiranih strana: klijenata, vlasnika, zaposlenika, partnera i šire društvene zajednice, Uprava osigurava resurse za nesmetano odvijanje i stalno poboljšavanje procesa, a u cilju povećanja njihove efikasnosti te smanjenja i kontrole troškova.

## 8. Pregled poslovanja Fine

FINA je u 2012. godini ostvarila prihode u iznosu 777.767.444 kuna dok ukupno ostvareni rashodi iznose 708.745.932 kuna. U usporedbi s ostvarenjem u prošloj godini prihodi su manji za 5%, a rashodi za 7%.

Ovakvi rezultati imali su za posljedicu rezultat ostvarene bruto dobiti koja u 2012. godini iznosi 69.021.513 kuna što je za 29% više od ostvarenja prošle godine, a za 11% manje od ostvarene bruto dobiti 2010. godine.



## 8.1. Ukupno poslovanje Fine u 2012. godini

Opis	2010.	2011.	2012.
<b>1. Ukupni prihodi (1.1.+1.2.)</b>	<b>845.163.273</b>	<b>818.782.429</b>	<b>777.767.444</b>
1.1. Redovni prihodi	835.572.819	806.673.674	764.137.450
1.2. Financijski prihodi	9.590.454	12.108.755	13.629.994
<b>2. Ukupni rashodi (2.1.+2.2.+2.3.)</b>	<b>767.853.305</b>	<b>765.371.328</b>	<b>708.745.932</b>
2.1. Redovni rashodi	767.446.413	765.067.265	707.744.777
2.2. Negativni prinosi	1.616	1.211	65.382
2.3. Troškovi umirovljenja	405.276	302.851	935.773
<b>3. Bruto dobit (gubitak) redovnog poslovanja (1.1.-2.1.)</b>	<b>68.126.406</b>	<b>41.606.408</b>	<b>56.392.672</b>
<b>4. Bruto dobit (gubitak) (1.-2.)</b>	<b>77.309.968</b>	<b>53.411.101</b>	<b>69.021.513</b>

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

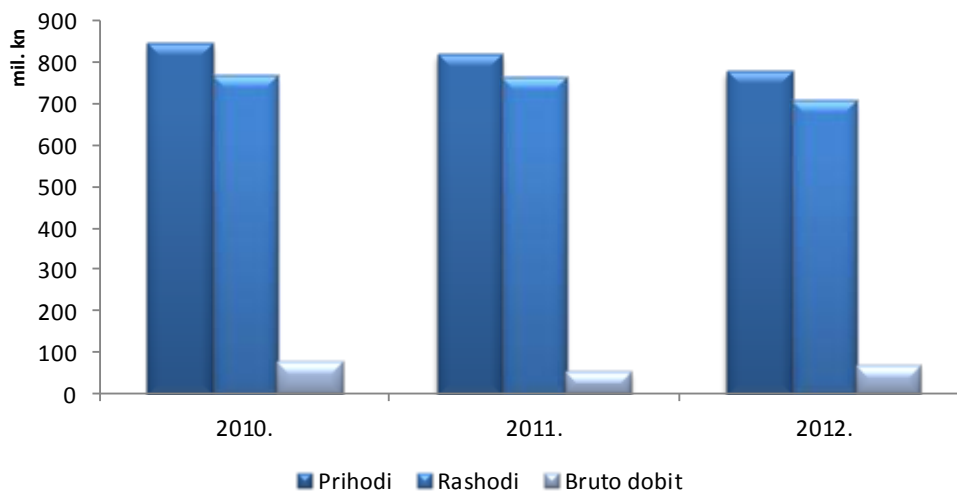
1.2. Financijski prihodi sadrže prihode od kamata na oročene depozite, prihode od dividendi, prihode od udjela u investicijskim fondovima, prihode od kamata na sredstva po viđenju, prihode od kamata od obveznica i zapisa, prihode od kamata na stambene kredite, zatezne kamate i ostale financijske prihode.

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

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

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

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



➤ Struktura ostvarenih prihoda za posljednje tri godine

PRIHODI	2010.	2011.	2012.
Sektor usluga za financijsku industriju i korporativne klijente	552.951.679	479.015.894	423.922.190
Sektor usluga za javni sektor	194.360.156	263.325.628	287.959.639
Informatičko - komunikacijske usluge	20.577.443	18.900.917	12.826.452
Ostali prihodi	77.273.994	57.539.990	53.059.164
<b>Ukupni prihodi</b>	<b>845.163.273</b>	<b>818.782.429</b>	<b>777.767.444</b>

U 2012. godini je nastavljen trend smanjenja prihoda najvećim dijelom zbog pada prihoda od Centra nacionalnog klirinškog sustava, pada prihoda od Centra za registre i smanjenja prihoda od bezgotovinske obrade naloga platnog prometa.

➤ Struktura ostvarenih rashoda za posljednje tri godine

Opis	2010.	2011.	2012.
<b>1. Usluge i materijalni troškovi</b>	<b>226.897.593</b>	<b>226.166.497</b>	<b>215.281.590</b>
1.1. Materijal	9.355.626	10.003.476	10.885.170
1.2. Energija	18.677.727	18.640.257	19.351.611
1.3. Troškovi usluga	173.630.096	182.978.853	172.141.052
1.4. Trošak prodane robe	25.234.144	14.543.911	12.903.757
<b>2. Troškovi osoblja</b>	<b>344.062.918</b>	<b>338.292.683</b>	<b>321.144.278</b>
<b>3. Amortizacija</b>	<b>112.704.029</b>	<b>100.447.006</b>	<b>83.825.278</b>
<b>4. Ostali troškovi poslovanja</b>	<b>43.834.024</b>	<b>47.574.632</b>	<b>55.390.335</b>
<b>5. Financijski i izvanredni rashodi</b>	<b>40.354.741</b>	<b>52.890.511</b>	<b>33.104.450</b>
<b>Ukupno</b>	<b>767.853.305</b>	<b>765.371.328</b>	<b>708.745.932</b>

1. Usluge i materijalni troškovi sadrže troškove:

1.1. Materijala - obrasci (interni i plativi), materijal za uredsko poslovanje, materijal za mikrofilm, materijal za blagajničko trezorsku opremu- BTO, materijal i rezervne dijelove za opremu, materijal za restoran i ostale materijale.

1.2. Energije - struja, plin, kruta goriva, trošak goriva, lož ulja, gorivo za agregat i ostala energija.

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

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

U strukturi ukupno ostvarenih rashoda, troškovi osoblja čine 45%, materijalni troškovi 30%, troškovi amortizacije 12%, ostali troškovi poslovanja 8% te financijski i izvanredni rashodi 5% učešća. U 2012. godini vidljivo je smanjenje ukupnih rashoda za 7% na što je najveći utjecaj imalo smanjenje financijskih i izvanrednih rashoda za 37%, smanjenje troškova amortizacije za 17% te smanjenje troškova osoblja za 5%.

➤ Pokazatelji uspješnosti poslovanja za posljednje tri godine

Pokazatelji poslovanja	2010.	2011.	2012.
Ostvarena produktivnost	21.967	22.569	21.215
Neto radni kapital	545.640.580	578.731.589	663.482.525
Koeficijent tekuće likvidnosti	6,75	7,29	5,74
Koeficijent financijske stabilnosti	0,68	0,65	0,62
Stupanj zaduženosti	0,13	0,08	0,10
Pokazatelj aktivnosti (koef.obrt.ukupne imovine)	0,50	0,50	0,44
Profitabilnost (neto profitna marža)	9,15%	6,52%	8,87%
Ekonomičnost (ukupnog poslovanja)	1,10	1,07	1,10
Rentabilnost (ROE)	4,44%	3,21%	4,07%
Neto prinos na imovinu	4,40%	3,21%	4,07%
Bruto profitna marža	9,10%	6,52%	8,87%
Prinos na financijsku imovinu	5,30%	6,01%	3,76%
Ukupni troškovi / ukupni prihod	90,90%	93,48%	91,13%
Ukupno troškovi / ukupni prihodi - financijski prihodi	92,10%	95,22%	92,98%
EBIT	69.025.620 kn	57.780.406 kn	55.004.805 kn
EBIT / ukupni prihodi (EBIT margin)	8,20%	7,06%	7,07%
EBITDA	181.729.649 kn	158.227.411 kn	138.830.083 kn
EBITDA / ukupni prihod (EBITDA margin)	21,50%	19,32%	17,85%
Povrat na korišteni kapital	4,90%	3,44%	4,29%
Trajanje naplate potraživanja	185	174	173
Dani plaćanja dobavljačima	60	52	54

## 8.2. Pregled poslovanja po poslovnim segmentima

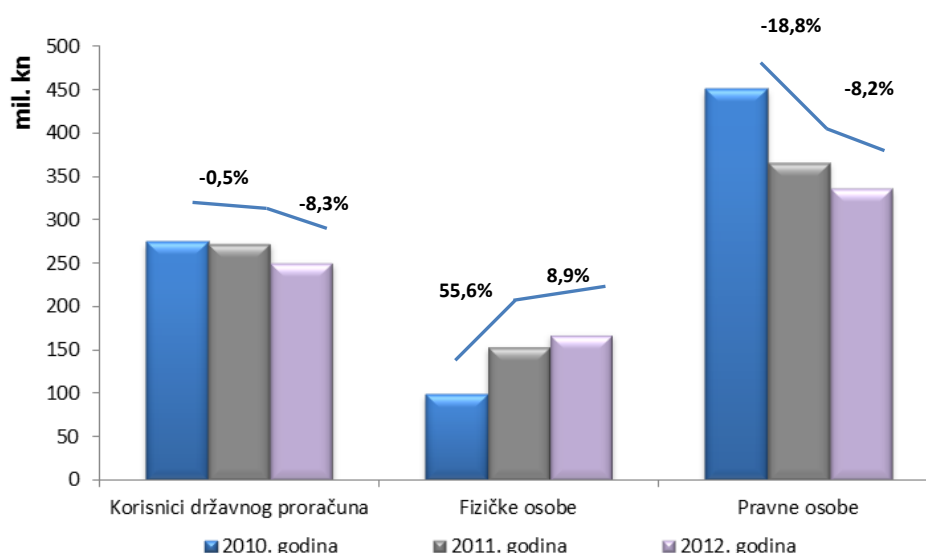
PRIHODI	2010.	2011.	2012.	2012./2010.	2012./2011.
Sektor usluga za financijsku industriju i korporativne klijente	552.951.679	479.015.894	423.922.190	-23%	-12%
Sektor usluga za javni sektor	194.360.156	263.325.628	287.959.639	48%	9%
Informatičko - komunikacijske usluge	20.577.443	18.900.917	12.826.452	-38%	-32%
Ostali prihodi	77.273.994	57.539.990	53.059.164	-31%	-8%
<b>Ukupni prihodi</b>	<b>845.163.273</b>	<b>818.782.429</b>	<b>777.767.444</b>	<b>-8%</b>	<b>-5%</b>

Sektor usluga za financijsku imovinu i korporativne klijente ostvario je 423.922.190 kuna prihoda u 2012. godini što je manje za 12% u odnosu na 2011. godinu.

Sektor usluga za javni sektor bilježi rast prihoda za 9% u odnosu na isto razdoblje prošle godine te oni sada iznose 287.959.639 kuna.

Prihodi informatičko – komunikacijskih usluga u 2012. godini iznose 12.826.452 kune što je za 32% manje nego u 2011. godini.

Usporedbom prihoda po segmentima kupaca u posljednje tri godine vidljiv je trend pada prihoda ostvaren od poslovanja s državom i prihoda od poslovanja s pravnim osobama što je u prvom redu posljedica izdavanja Fine GS u 2010. godini. Istovremeno, prihod od poslovanja s fizičkim osobama bilježi kontinuiran rast što je posljedica preuzimanja poslova prisilne naplate osnove za plaćanje u 2011. godini.



❖ **Sektor usluga za financijsku imovinu i korporativne klijente**

Centar proizvoda/ profitni centar	2010.	2011.	2012.	2012./ 2010.	2012./ 2011.
<b>SEKTOR USLUGA ZA FINACIJSKU INDUSTRIJU I KORPORATIVNE KLIJENTE</b>	<b>552.951.679</b>	<b>479.015.894</b>	<b>423.922.190</b>	<b>-23%</b>	<b>-12%</b>
Centar poslova platnog prometa	224.917.055	201.661.951	173.308.787	-23%	-14%
Centar poslovanja sa stanovništvom	142.213.710	137.991.962	135.376.609	-5%	-2%
Centar nacionalnog klirinškog sustava	68.926.183	61.400.266	40.280.401	-42%	-34%
Arhivsko - dokumentacijski centar	5.296.527	5.091.300	4.459.216	-16%	-12%
Centar za registre	55.027.121	55.294.186	41.692.566	-24%	-25%
Centar za elektroničko poslovanje	8.795.561	11.947.667	23.131.396	163%	94%
Centar za računovodstvene servise i financijsko planiranje	5.820.807	5.628.562	5.673.216	-3%	1%
Centar poslova gotovinskih servisa	20.261.823	0	0	-	-
Centar usluga distribucije	21.692.891	0	0	-	-

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

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

Promatrajući općenito, u 2012. godini Sektor je ostvario značajne pomake u temeljnoj zadaći: usredotočenost na razvoj novih i poboljšanje postojećih usluga i s tim u svezi sustavno praćenje potreba i zadovoljstva klijenata (bankarska industrija, poslovni subjekti i stanovništvo), uvođenje novih aplikativnih rješenja, optimizacija poslovnih procesa, te efikasniji tržišni pristup. Na ovaj način je osnažena pozicija Fine u komercijalnom tržišnom segmentu što će predstavljati temelj budućeg planiranog rasta prihoda.

U uvjetima produžene recesije, nastavlja se kontrakcija aktivnosti u industriji financijskih servisa. Nepovoljna gospodarska kretanja neminovno utječu na pad poslovanja i opsega financijskih transakcija. Negativna kretanja u realnom sektoru i općenito stagnacija, prisiljavaju poslovne

subjekte na poduzimanje mjera štednje i snižavanje troškova, što znači da će se nastaviti trend porasta korištenja alternativnih kanala plaćanja te će se ubrzati pad prihoda poslova platnog prometa. U segmentu poslova platnog prometa zabilježen je pad od 14% u odnosu na prethodnu godinu.

Iako su 2012. godinu obilježile brojne izmjene zakonskih propisa, te s tim i poslovnih interesa klijenata, Fina je uspješno odgovorila na sve promjene od kojih je, svakako, najveći izazov uvođenje fiskalizacije.

Zakonskom regulativom je propisana primjena Fininih aplikativnih certifikata koji se u postupku fiskalizacije koriste za e-potpisivanje računa te za identifikaciju obveznika fiskalizacije prilikom elektroničke razmjene podataka. Za Finu ovaj posao ima kako dugoročne prihodovne, ali i društveno-pozicijske učinke. Stoga je Sektor u segmentu e-poslovanja ubrzao planirane aktivnosti na unaprjeđenju CMS i Fina RA sustava koji je sada povezan s OIB sustavom, broj registracijskih mjesta (LRA šaltera) u poslovnoj mreži je proširen sa postojećih 22 na sve poslovnice, te je uspostavljen on-line servis za registraciju korisnika koji već imaju kvalificirani certifikat, što uvelike rasterećuje šaltersko poslovanje. Realiziran je i komercijalni proizvod, XML Signer za potpisivanje namijenjen IT tvrtkama koje razvijaju softver za fiskalizaciju.

Osim očekivanog povećanja prihoda po osnovi fiskalizacije, evidentan je rast potražnje za digitalnim certifikatima i korištenja elektroničkih servisa kao što su e-račun, e-potpis i vremenski žig. Povećane potrebe za proizvodima elektroničkog poslovanja rezultirale su i povećanjem prihoda u ovom segmentu za 94%.

U segmentu poslovanja sa stanovništvom Finina komparativna prednost je razgranata poslovna mreža diljem Hrvatske. Uspješno je provedena marketinška kampanja „U Fini plati, to se isplati!“ kojom se komunicira poruka kako je - iako bez snižavanja cijene usluga - Fina povoljnije mjesto plaćanja. Uz unaprjeđenje postojećih usluga, omogućeno je plaćanje računa Maestro i MasterCard karticama svih izdavatelja. Regulatorna obveza primjene vrijednosnih kupona za sezonski rad u poljoprivredi osigurala je Fini dodatne prihode.

Unatoč porastu broja transakcija NKS-a u odnosu na prošlu godinu, došlo je do značajnog pada prihoda, 34% u odnosu na prošlu godinu. Posljedica takvog pada prihoda je primjena novog Cjenika NKS-a, od 1. siječnja 2012. godine, prema kojem je smanjena osnovna cijena obrade platnih transakcija za 20%, izjednačena je cijena obrade platnih transakcija za sve obračunske cikluse te se primjenjuje inkrementalni način obračuna. Porast broja transakcija znači pripadnost u niži cjenovni razred. Novom cjenovnom politikom izlazi se ususret potrebama i željama banaka kao najznačajnijih poslovnih klijenata Fine.

Unatoč porastu broja klijenata, jačanje recesijskih trendova odrazilo se i na arhivsko-dokumentacijske poslove, koji bilježe pad prihoda za 12%. S postojećim klijentima je proširena poslovna suradnja, a sklopljeni su i brojni novi ugovori.

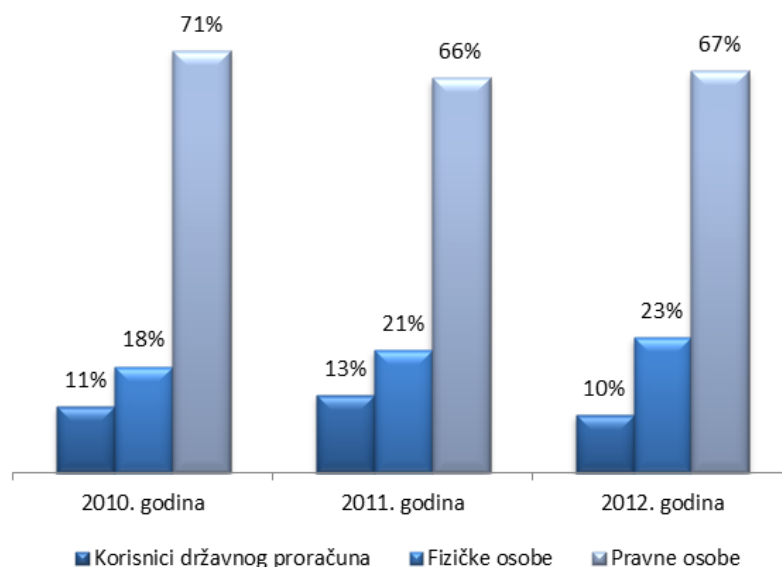
Prodaja podataka iz financijskih i statističkih izvještaja poslovnih subjekata niža je zbog smanjenog interesa korisnika koji je uvjetovan negativnim trendovima i deprecijacijom kune. Prodaja bonitetnih informacija kontinuirano bilježi pad, što je dijelom izravna posljedica izmjena Zakona o javnoj nabavi kojim se više ne propisuje obveza prezentiranja financijske sposobnosti natjecatelja, ali i mjera štednje. Prihod s osnove usluge javne objave dokumentacije iz RGFI-a manji je s obzirom da se broj obveznika koji su dokumentaciju podnijeli putem WEB-a povećao za 6 puta u odnosu na prethodnu godinu, a za taj je način propisana gotovo dvostruko manja naknada od one koju obveznici plaćaju za uslugu javne objave dokumentacije predane na jedan od klasičnih načina. Sve navedeno utjecalo je na značajan pad prihoda od 25% u odnosu na prošlogodišnje razdoblje.

Povećan interes proračunskih korisnika te potreba za uniformnim vođenjem računovodstva koje bi trebalo biti usporedivo za jedinice u sastavu lokalne samouprave i tvrtke u vlasništvu gradova i županija su utjecale na jaču orijentaciju prema ovom segmentu klijenata te je prepoznato kao područje u kojem bi Fina mogla imati ulogu središnjeg računovodstvenog ureda.

Provedena je sustavna optimizacija poslovnih procesa duž cijelog logističkog lanca. Kontinuirano je ulagano u unaprjeđenje procesa te podizanje kompetencija i prodajne efikasnosti.

Protekla 2012. godina predstavljala je prekretnicu - potpuno okretanje otvorenom tržištu i stvaranje kompetitivnih temelja Sektora i Fine u cjelini.

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



❖ Sektor usluga za javni sektor

Centar proizvoda/ profitni centar	2010.	2011.	2012.	2012./ 2010.	2012./ 2011.
<b>SEKTOR USLUGA ZA JAVNI SEKTOR</b>	<b>194.360.156</b>	<b>263.325.628</b>	<b>287.959.639</b>	<b>48%</b>	<b>9%</b>
Centar za podršku sustavu riznice	100.292.497	101.767.468	104.669.160	4%	3%
Centar za REGOS	62.306.544	62.454.219	62.327.368	0%	0%
Centar za HITRO.HR	0	3.500	717.866	-	100%
Upisnik založnih prava	4.260.429	4.407.811	4.393.223	3%	0%
Centar za COP TDU	1.319.000	9.900.000	9.439.500	-	-5%
Centar za prisilnu naplatu (CPN)	0	72.709.220	93.651.341	-	29%
Centar kartičnog poslovanja za javni sektor (CKEP)	3.619.806	7.864.162	8.703.934	140%	11%
ePravosuđe	22.340.453	4.018.248	4.018.248	-82%	0%
iGrad	221.427	201.000	39.000	-82%	-81%

Poslovni odnos države kao vlasnika poslovnih procesa i poslova Fine za javni sektor temelji se na ugovornom odnosu između Ministarstva financija, Ministarstva uprave, Ministarstva pravosuđa, Vlade RH i Središnjeg registra osiguranika, a svoje usluge u sklopu spomenutih poslovnih procesa pruža i slijedećim korisnicima: ministarstvima/agencijama, drugim proračunskim korisnicima, građanima, poduzetnicima, pravnim osobama, sudovima, bankama, javnim bilježnicima, odvjetničkim društvima i obveznim mirovinskim fondovima (OMF).

Od rujna 2012. godine do 31.12.2012. godine Fina je zaprimila 14.500 osnova za plaćanje u obliku elektroničke isprave. Ukupno je naplaćeno cca 200 mil. kuna po osnovama za plaćanje koje su dostavljene na provedbu u obliku elektroničke isprave. Od 15. listopada 2012. godine do 31.12.2012. godine, Fina je zaprimila i obradila 1.303 zahtjeva za izravnu naplatu koji se odnose na domaće ovršne sudske odluke i nagodbe, tri zahtjeva za izravnu naplatu koji se odnose na domaće ovršne upravne odluke/nagodbe te 1.245 zahtjeva za izravnu naplatu temeljem obračuna poslodavca o neisplaćenom dospelom iznosu plaće i otpremnine koji su bili pravno podobni za izvršenje. Tijekom 2012.godine zaprimljeno je 897.768 osnova za plaćanje na teret građana i poslovnih subjekata i naplaćeno oko 26,2 mlrd kn obveza. Osim navedenog, potrebno je istaknuti da se u okviru provođenja predstečajnih nagodbi od listopada 2012. godine obavljaju poslovi pisarnice za nagodbena vijeća te je do kraja 2012. godine zaprimljeno 806 predmeta i 2294 pismena.

U segmentu poslova za Središnji registar osiguranika (REGOS) obrađeno je 3, 5 milijuna R-S/R-Sm obrazaca. U sustavu se vodi 1,6 milijuna osobnih računa osiguranika, za koje se povezano i obradilo preko 2,0 milijuna stavaka s izvatka računa za uplatu doprinosa II. stupa i kreiralo 75,3 milijuna stavaka prometa po osobnim računima. Za održavanje ažurnosti matičnih podataka razmijenilo se s povezanim institucijama preko 9,0 milijuna podataka, dok se povezanim institucijama dostavilo preko 55,0 milijuna podataka.



U sustavu Registra zaposlenih uneseni su kadrovski podaci o 240.000 zaposlenika za ukupno 2.220 institucija, koje koristi 4.000 korisnika. Uspostavom Registra kao osnovnog sustava za upravljanje ljudskim potencijalima u javnom sektoru, osigurani su i elementi za uspostavu centraliziranog obračuna plaće i u svibnju 2012. donesena je Odluka o uspostavi projekta „Centralizirani obračun plaća i upravljanje ljudskim resursima za javni sektor“ (u daljnjem tekstu COP). S 31.12.2012. g. prva grupa korisnika, sva ministarstva, Porezna i Carinska uprava, bila je spremna za obračun plaća u COP-u.

U segmentu podrške sustavu evidentiranja i rasporeda javnih prihoda kreirano je oko 11,5 milijuna slogova za raspored sredstava zajedničkih prihoda proračuna i drugih javnih prihoda na temelju kojih je izvršen prijenos više od 25,4 milijarde kuna. Izvršeno je oko 34 milijuna knjiženja u sustav državne riznice, riješeno je preko 6.000 reklamacija korisnika, Poreznoj upravi je isporučeno više od 48 milijuna stavaka, u sustavu platnog prometa provedeno je oko 3,5 milijuna naloga za povrat poreza i drugih javnih prihoda o kojima Porezna uprava vodi analitičku evidenciju te naloga za isplatu plaća i tekućih izdataka za 1.736 proračunska korisnika. Ukupno je kreirano i dostavljeno preko 55.000 različitih izvještaja o prihodima proračuna i preko 735.000 izvadaka korisnicima rasporeda za račune zajedničkih prihoda proračuna. U Registru proračunskih i izvanproračunskih korisnika državnog proračuna i proračunskih i izvanproračunskih korisnika JLP(R)S upisano je 4.469 proračunskih i izvanproračunskih korisnika. U postupku provođenja prijeba potraživanja po osnovi prava na povrat isplaćene naknade plaće, prava na naknadu plaće i prava po osnovi ugovornog odnosa s Hrvatskim zavodom za zdravstveno osiguranje s obvezom po osnovi duga za doprinose između institucija definiranih pravilnikom dostavljen je podatak o potraživanju odnosno dugu doprinosa za više od 66.000 korisnika, a prijebotražbine je napravljen za 15.000 korisnika te je ispostavljeno više od 58.000 naloga povrata odnosno 22.000 naloga preknjiženja. U sustav za održavanje matičnih podataka dobavljača Ministarstva financija uneseno je preko 4.000 novih dobavljača i napravljeno je ažuriranje za nešto više od 1.000.

U segmentu pružanja usluga kartičnog i elektroničkog poslovanja osobita pažnja je posvećena unapređenju sustava za nadzor potrošnje plinskog ulja za namjene u poljoprivredi, ribarstvu i akvakulturi. Broj aktivnih korisnika je porastao u odnosu na prethodnu godinu za 8,0% dok je broj ukupnih transakcija narastao za preko 22,0%. U sustavu je bilo uključeno ukupno 332 EFT POS terminala na prodajnim mjestima širom Republike Hrvatske. Uspostavljen je i novi servis za sustav naplate javnih davanja, mandatnih i novčanih kazni te upravnih pristojbi putem platnih kartica i to: 50 mobilnih EFT POS uređaja integriranih s ručnim računalima za potrebe Ministarstva unutarnjih poslova i 10 uredskih EFT POS uređaja za potrebe Carinske uprave Ministarstva financija, čime je Fina proširila portfolio svojih proizvoda i ostvarila preduvjete za ostvarenje novih prihoda.

U segmentu poslova za upis prava i mjera u Upisnik sudskih i javnobilježničkih osiguranja tražbina vjerovnika na pokretnim stvarima i pravima obrađeno je 24.518 prijedloga za upis. Od toga, 11.381 prijedloga za glavni upis i 13.132 prijedloga za upis brisanja, zabilježbi, promjena podataka i prigovora na zaključak. Primjetno je da je povećan broj prijedloga za brisanje u

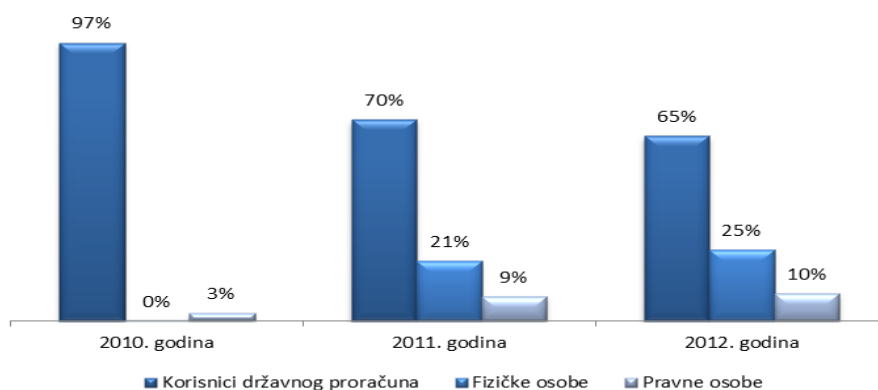
odnosu na glavni upis, što se objašnjava završetkom kreditnih ciklusa koji su započeli početkom rada Upisnika.

2012. godina je donijela velike promjene u poslovanju HITRO.HR-a jer je omogućen upis u sudski registar elektroničkim putem korištenjem servisa eTvrтка, u roku od 24 sata, te je uvedena mogućnost rezervacije poslovnog imena/naziva društva. Elektroničke usluge ubrzavaju proces osnivanja i podižu razinu transparentnosti te skraćivanjem vremena upisa društva u sudski registar unapređuju proces osnivanja društva na europsku i svjetsku razinu. U studenom 2012. g. omogućeno je osnivanje jednostavnog d.o.o., što je uzrokovalo izniman interes javnosti zbog jednostavne papirologije i malih troškova osnivanja. Ukupno je u 2012. godini putem HITRO.HR servisa otvoreno 3.168 tvrtki.

Najveće povećanje ostvarenih prihoda u 2012. godini zabilježeno kod obavljanja poslova provedbe ovrhe na novčanim sredstvima, a ukupno povećanje prihoda u Sektoru odnosi se na ostvarenje prihoda od uspostave novih poslova, i to centralnog obračuna plaća i poslova naplate javnih davanja putem EFT POS uređaja. U poslovanju Sektora izvršene su i neke od značajnih aktivnosti prilagodbe svih aplikacija koja se odnosila na promjenu dosadašnjeg standardiziranog obrasca platnog prometa zbog uvođenja standardiziranog oblika broja računa (International Bank AccountNumber - IBAN) - novi obrazac platnog prometa (HUB-3), provedba kontrole uplate doprinosa poslodavca pri isplati plaća za što je osigurana tehničke provedba, definirani poslovni procesi, definirane aktivnosti svih sudionika u postupku i uspostava svih potrebnih funkcionalnosti za provedbu postupaka kontrole.

Nadalje, tijekom 2012.godine obavljene su konzultacije s Ministarstvom pravosuđa o mogućnostima preuzimanja poslova provedbe ovrhe na nekretninama, pokretninama i vrijednosnim papirima, konzultacije s Ministarstvom pravosuđa i određenim pojedincima iz Vlade RH o mogućnostima i potrebi uspostave i vođenja nacionalnog upravnog mjesta (NUM) u Fini, konzultacije s Ministarstvom uprave o potrebi i mogućnostima ustroja Meta registra za potrebe sustava interoperabilnosti, konzultacije s Ministarstvom pravosuđa o ustroju i vođenju pravosudnog informacijskog sustava (PRINS) te se raspravljalo s Ministarstvom poljoprivrede o mogućnostima uvođenja Registra poljoprivrednog zemljišta.

- Udio prihoda po segmentima kupaca Sektora usluga za javni sektor:



❖ **Informatičko – komunikacijske usluge**

Centar proizvoda/ profitni centar	2010.	2011.	2012.	2012./ 2010.	2012./ 2011.
<b>INFORMATIČKO-KOMUNIKACIJSKE USLUGE</b>	<b>20.577.443</b>	<b>18.900.917</b>	<b>12.826.452</b>	<b>-38%</b>	<b>-32%</b>
Smještaj IT opreme	136.950	136.950	57.063	-58%	-58%
Outsourcing infrastrukturnih servisa	3.652.881	1.977.972	1.862.848	-49%	-6%
HITROnet	16.787.612	16.785.995	10.906.541	-35%	-35%

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

Poslovni i infrastrukturni servisi te razvojni alati koji se koriste u njihovom razvoju i održavanju su odabrani, implementirani i korišteni na način da se osigura veća iskoristivost sustava, pruži kvaliteta servisa primjerena zahtjevima krajnjih korisnika te podrži agilan pristup razvoju novih proizvoda. IT sustavi su građeni od komponenti servisa koji se višekratno upotrebljavaju od strane različitih korisnika. Višestruka upotreba komponenti smanjuje troškove naknadnog razvoja aplikacija, ali i samih servisa. Također, sve više se primjenjuju otvoreni standardi kao preferirana rješenja za lakšu i ekonomičniju integraciju sustava.

Tijekom 2012. godine obnovljen je značajan dio IT infrastrukture kroz planirano obnavljanje opreme i tehnološko usklađivanje cjelokupnog IT sustava. Tijekom migracije na novu infrastrukturu postepeno se provodi i restrukturiranje podataka, šifrnika, dedupliciranje podataka kao i klasifikaciju podataka prema zahtjevima na raspoloživost i dostupnost. Posljedično, smanjuju se zahtjevi za skupljim tehnologijama pohrane podataka, smanjuje se količina podataka i trošak kojim se terete servisi.

Započete su aktivnosti na obnovi i nadogradnji automatiziranih sustava za upravljanje i nadzor IT infrastrukture integrirane u procese Sektora informatike čime se značajnije utjecalo na automatizaciju i modernizaciju ovog područja rada.

Nadalje, analizirani su i dijelom implementirani dodatni mehanizmi zaštite infrastrukture sustava (povjerljivost, integritet, raspoloživost), implementirana su dodatna tehnološka rješenja za osiguravanje dostupnosti poslovnih i sistemskih infrastrukturnih podataka i to kroz obnavljanje opreme i uvođenje novih tehnoloških rješenja, provedene su aktivnosti tehnološke obnove i kolokacije postojećih poslovno-aplikativnih rješenja s ciljem osiguranja dugoročne kvalitetne podrške poslovnim servisima.

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

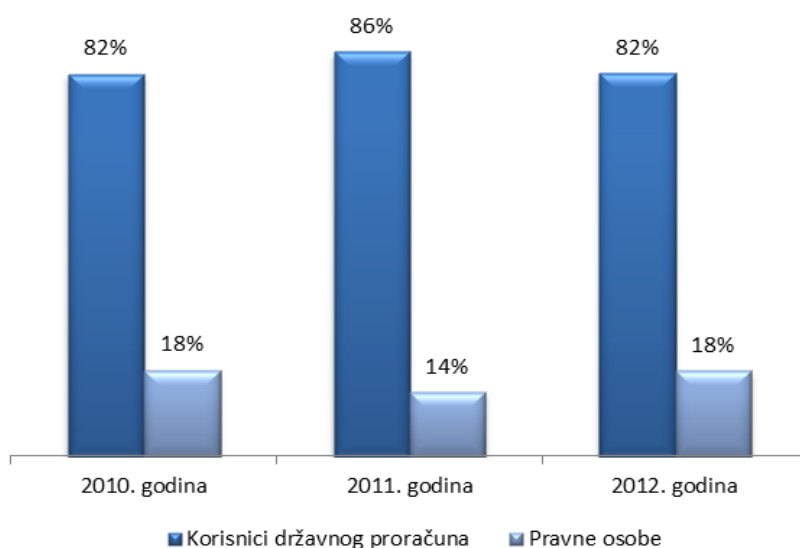
Povećanje ekonomičnosti i učinkovitosti IT procesa rada provodilo se kroz započeti proces međusobne integracije čime se osigurava dosljednost te povećava efikasnost i kvaliteta rada IT usluga Fine.

Tijekom 2012.godine provedene su značajne aktivnosti obnove uspostavljene računalno-komunikacijske infrastrukture u svrhu osiguranja visoke raspoloživosti i pouzdanosti mrežnih servisa te u svrhu zadovoljenja potreba poslovnih servisa Fine za računalno komunikacijskim uslugama. Ovo se provodilo kroz nadograđivanje sustava stabilnim nadzorno-upravljajkim sustavima, nadogradnjom elemenata sustava, obnovom dotrajale računalno-komunikacijske opreme, praćenjem kapaciteta i usklađivanjem sa tehnološkim trendovima. Infrastruktura računalne mreže kontinuirano je proširivana brojem komunikacijskih čvorova te kroz implementaciju Hitronet servisa tijelima javne vlasti. Osigurani su traženi kapaciteti i tehnološka unapređenja okosnice komunikacijskog sustava.

U dijelu računalno komunikacijskih mreža u 2012. godini se implementirao sustav za mrežno upravljanje virtualizacijom u Hitronet eC/DC mrežnom modulu. Implementacijom sustava stvoreni su preduvjeti za stvaranje logične mrežne infrastrukture koja osigurava punu vidljivost, upravljivost i dosljednost mreže. Sustav pomaže mrežnim, virtualizacijskim i serverskim timovima u postizanju učinkovitosti u virtualnim okruženjima.

U zadnjem kvartalu 2012. godine u suradnji sa Ministarstvom uprave u sklopu HITRONet-a izvršena je migracija Internet linka na 1 Gbps čime je omogućeno povećanje broja korisnika i pružanje kvalitetnije usluge pristupa Internetu tijelima javne vlasti u Republici Hrvatskoj.

- Udio prihoda po segmentima korisnika Informatičko - komunikacijskih usluga



### 8.3. Pregled poslovanja podružnica

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

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

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

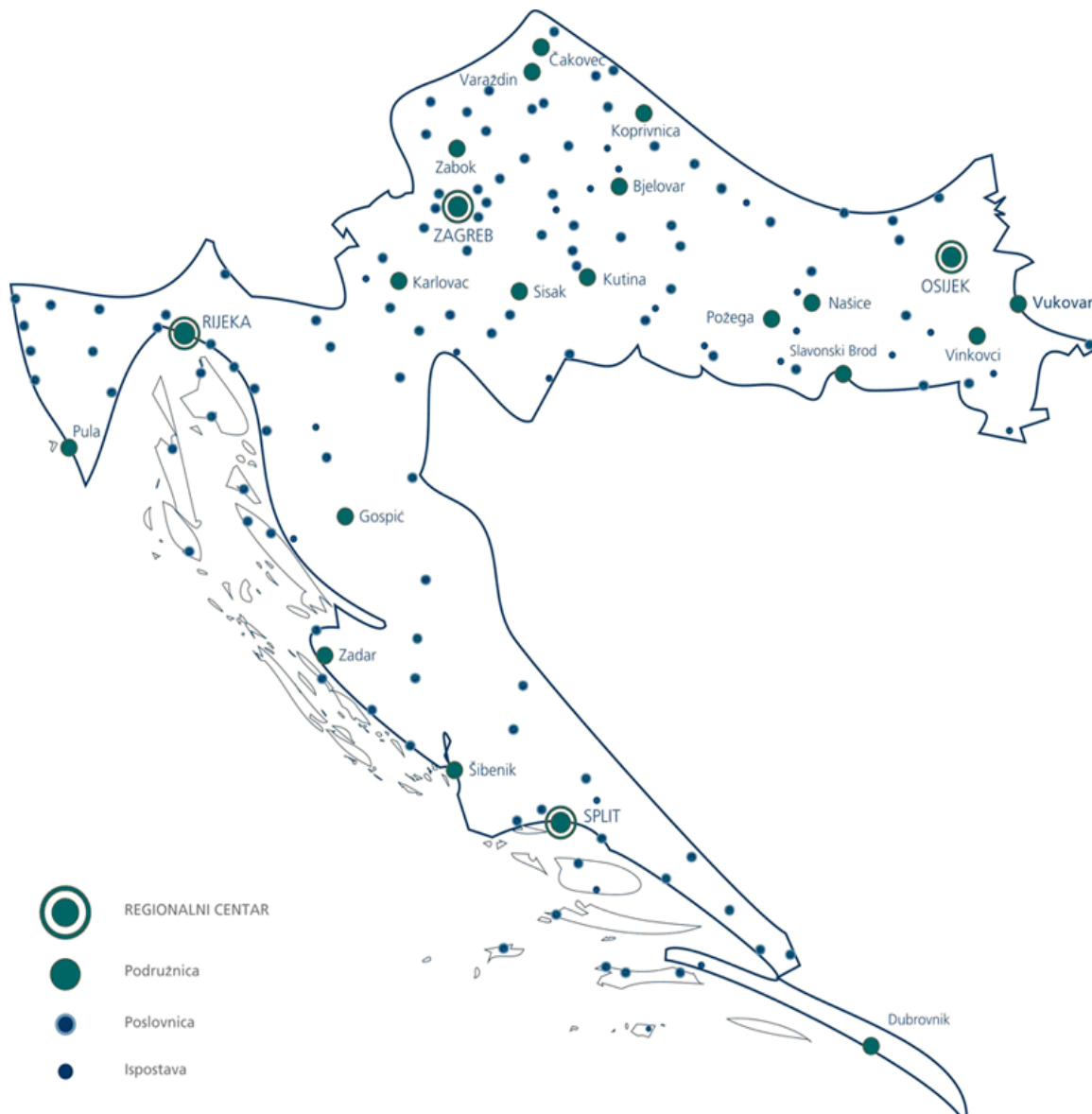
Centri proizvoda su u glavnini zaduženi za poslovne odnose (s bankama, državom, klijentima), propisivanje tehnologije rada (Uputa, procedura i sl.), koordinaciju, organizaciju i nadzor primjene tehnologije i uputa vezanih za proizvod/uslugu dok se izravni kontakt s klijentom i obrada odvijaju u poslovnim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

U Sektoru poslovne mreže ostvaruju se prihodi sukladno zahtjevima i uputama poslovnih sektora i centara proizvoda.

Sukladno Zakonu o poticanju zapošljavanja, od sredine 2012. godine, u svim poslovnim jedinicama Sektora poslovne mreže započelo se s poslovima prodaje, kontrole, zamjene i povlačenja iz uporabe vrijednosnih kupona za sezonski rad u poljoprivredi i Ugovora o sezonskom radu za obavljanje povremenih odnosno privremenih poslova u poljoprivredi.

Način provođenja navedenih aktivnosti podrazumijeva evidentiranje podataka o nazivu korisnika, OIB-u, vrsti posla i serijskom broju kupona koji je prodan. Prodaja i dostupnost na lokacijama poslovne mreže Fine omogućava ostvarenje planiranih učinaka, sukladno Zakonu o poticanju zapošljavanja.

➤ prikaz organizacijske strukture poslovne mreže Fine



Značajniji poslovni procesi poslovne mreže u 2012. godini određeni su provedbom poslova prisilne naplate osnova za plaćanje odnosno provedbom Zakona o provedbi ovrhe na novčanim sredstvima. Sukladno zakonu, Financijskoj agenciji se dostavljaju sve osnove za plaćanje na 23 lokacije.

Na 143 lokacije poslovne mreže je, sukladno Pravilniku o načinu i postupku provedbe ovrhe na novčanim sredstvima u Financijskoj agenciji, omogućeno ovršenima otvaranje posebnog računa za uplatu primanja, naknada i iznosa izuzetih od ovrhe. Sredinom listopada 2012. godine stupanjem na snagu novog Ovršnog zakona omogućava se izravna naplata novčanih tražbina putem Financijske agencije na temelju pravomoćnih sudskih i ovršnih odluka, odnosno presuda, rješenja ili odluke suda, a izravno se putem Fine mogu naplatiti i radnici kojima poslodavci ne isplaćuju plaće i to na temelju potvrde poslodavca o neisplati dospjele plaće, naknade za plaće ili otpremnine. Time je ubrzan postupak naplate osnova za plaćanje čime je Fina postala važan čimbenik u povećanju učinkovitosti naplate obveza po izdanim osnovama za plaćanje.

Tijekom 2012. godine u FINI, odnosno Sektoru poslovne mreže, na lokacijama 4 Regionalna centra, 22 Podružnice i 143 Poslovnice, obrađeno je 1.333.028. osnova za plaćanje i 1.350.866. priljeva. U sklopu tekućih aktivnosti vezanih za poslove prisilne naplate tijekom 2012. godine zaprimljeno je i obrađeno 745.934 predmeta prisilne naplate.

Od značajnih poslovnih aktivnosti Sektora poslovne mreže u 2012. godini podrazumijevaju se i aktivnosti temeljene na Uredbi o načinu provedbe plaćanja doprinosa prema plaći, primicima uz plaću odnosno mjesečnoj osnovici za obračun doprinosa temeljem radnog odnosa (u daljnjem tekstu: Uredba). Od 1. svibnja 2012. godine u svim poslovnim jedinicama Sektora poslovne mreže provode se postupci sukladno članku 7. Uredbe, budući navedena Uredba propisuje da je subjekt provedbe plaćanja doprinosa uz klijenta – poslodavca i banka, samim time je i Fina koja temeljem ugovornog odnosa s bankom obavlja poslove platnog prometa za klijente banke. Klijenti koji podnose naloge za isplatu plaće, a ne uplaćuju doprinose, prema kriterijima koje propisuje Uredba, nalaze se na Listi poslodavaca koji ne uplaćuju doprinose.

Temeljem članka 216. novog Ovršnog zakona donesen je Pravilnik o Registru zadužnica i bjanko zadužnica NN 115/2012 kojim se propisuje oblik, sadržaj i način vođenja registra. Registar zadužnica i bjanko zadužnica je elektronička baza podataka evidentiranih na zadužnici koju u registar dostavlja javni bilježnik. Uvođenjem Registra postignut je veći stupanj sigurnosti u primitku ispravnih zadužnica i smanjena mogućnost primitka krivotvorina.

Zakonom o financijskom poslovanju i predstečajnoj nagodbi i Uredbom o izmjenama i dopunama Zakona o financijskom poslovanju i predstečajnoj nagodbi definirane su aktivnosti za 138 visoko kvalificiranih radnika Sektora poslovne mreže. Navedenim Zakonom propisana je obveza pokretanja postupka predstečajne nagodbe za dužnike koji su nelikvidni ili insolventni i stekli su uvjete za pokretanje postupka propisane Zakonom, a u cilju uspostavljanja likvidnosti i solventnosti dužnika.

U sklopu Zakona o fiskalizaciji u prometu gotovinom Porezna uprava je za potrebe provođenja Zakona odabrala model u kojem se koriste digitalni certifikati. Vezano za aktivnosti provedbe

Zakona o fiskalizaciji od strane poslovne mreže u kontekstu ljudskih resursa i tehničkih preduvjeta za LRA uključeno je 592 radnika.

Domena Sektora poslovne mreže je prepoznata kroz realizaciju tehničkih i ljudskih preduvjeta za uvođenje LRA šaltera u svim poslovnicaama kao i funkcioniranje Odjela za odnose s korisnicima kroz dodatni broj educiranih i osposobljenih radnika.

Krajem mjeseca studenog 2012. godine na 154 lokacije poslovne mreže Fine započelo je zaprimanje zahtjeva od strane obveznika fiskalizacije u papirnom obliku u Registracijske urede i poslovne jedinice Sektora poslovne mreže te elektronička predaja, putem aplikacije RDC Obrasci on-line. Za navedene poslove poslovne mreže educirano je 496 radnika. Obveznici fiskalizacije dužni su radi provedbe fiskalizacije u prometu gotovinom nabaviti produkcijski aplikativni certifikat koji se u postupku fiskalizacije koristi za elektroničko potpisivanje elemenata računa te za identifikaciju obveznika fiskalizacije prilikom elektroničke razmjene podataka.

Stupanjem na snagu Zakona o izmjenama i dopunama Zakona o trgovačkim društvima, od listopada 2012. godine, u 61 uredu HITRO.HR-a u Sektoru poslovne mreže, sukladno izmjenama Zakona o trgovačkim društvima, omogućeno je osnivanje Jednostavnog društva s ograničenom odgovornošću (jdo). Navedena mogućnost povećala je broj osnovanih tvrtki u odnosu na prethodno razdoblje. Glavna promjena u izmjenama je mogućnost osnivanja Jednostavnog društva s ograničenom odgovornošću, koje njegovim osnivačima omogućuje otvaranje istog za najniži iznos temeljnog kapitala od 10,00 kuna, odnosno najnižim nominalnim iznosom poslovnog udjela od 1,00 kune.

U procesu približavanja Hrvatske članstvu EU, od 01.01.2011. godine primjenjuje se novi Zakon o platnom prometu kako bi se i naše zakonodavstvo u tom dijelu uskladilo s Europskom Payments Services Directive (PSD). U okviru tog zakona HNB je donijela i Odluku o načinu otvaranja transakcijskih računa i Odluku o nalogima za plaćanje čija primjena zahtjeva i izmjenu dosadašnjeg standardiziranog obrasca platnog prometa. Jedna od najvažnijih točaka bila je uvođenje standardiziranog oblika broja računa (IBAN) u domaći platni promet te je omogućeno unošenje računa s IBAN-om i bez njega od 01.06.2012. godine.

Sukladno navedenom u Fini je početkom 2012. godine započeo produkcijski rad novog sustava/aplikacije „Unos naloga platnog prometa“ koji se primjenjuje na svim unosnim mjestima u jedinicama Sektora poslovne mreže. Predmetna aplikacija je bila i preduvjet prilagodbe unosa podataka s obrazaca HUB 3 i HUB 3 A na kojima je račun poslovnog subjekta upisan u standardiziranom obliku broja računa (IBAN) s čime se započelo 04.06.2012. godine. Ovime su osigurani i preduvjeti za uključenje u europsku monetarnu zajednicu.

Sektor poslovne mreže je u suradnji s Centrom za računovodstvene servise, tijekom 2012. godine, proveo evaluaciju radnih procesa po Podružnicama i napravljena je analiza selekcije i razvoja ljudskih resursa u računovodstvenim servisima. Provedene aktivnosti su bile usmjerene podizanju stručnih kompetencija i za nadolazeće poslove podrške uspostavi i funkcioniranju Registra zaposlenih i Centralnog obračuna plaća za tijela državne uprave.

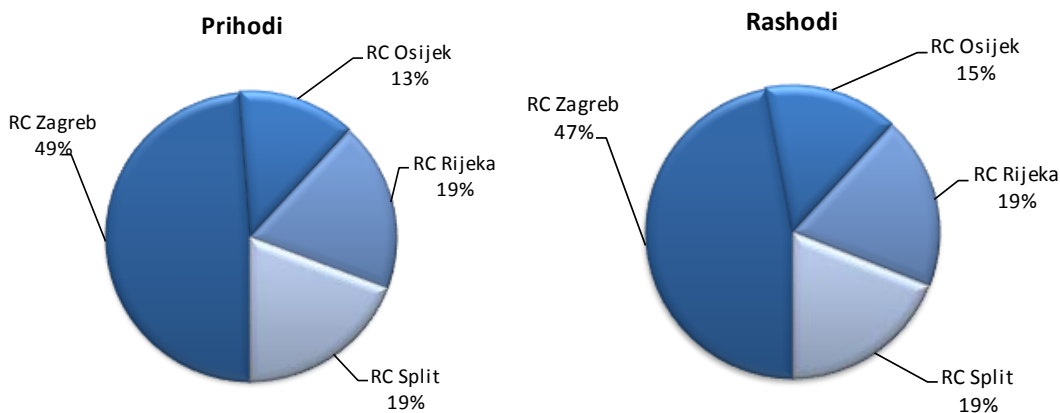


➤ Rang operativne dobiti po radniku poslovne mreže u posljednje dvije godine

Podružnica	Prosječan broj radnika temeljem sati rada		Prihodi		Rashodi		Operativna dobit po radniku	
	2011.	2012.	2011.	2012.	2011.	2012.	2011.	2012.
Zagreb	551	554	141.597.042	136.548.790	109.034.249	102.092.922	59.075	62.152
Šibenik	54	54	10.138.913	10.966.158	9.178.744	8.910.212	17.935	37.745
Split	249	258	54.501.918	56.404.875	49.631.572	47.033.640	19.571	36.258
Zadar	53	53	12.117.702	12.286.701	11.101.783	10.599.312	19.206	31.786
Rijeka	259	270	54.808.098	56.212.170	49.666.766	48.398.852	19.877	28.962
Bjelovar	116	113	23.419.132	23.381.497	21.299.433	20.211.530	18.232	28.030
Pula	135	137	26.829.264	28.836.837	26.738.296	25.304.491	674	25.856
Varaždin	83	84	16.444.063	16.031.191	15.176.989	14.607.682	15.202	16.987
Kutina	55	55	10.602.277	10.977.485	10.327.342	10.093.121	4.988	16.199
Čakovec	45	44	8.385.296	8.292.553	8.242.046	7.733.626	3.187	12.575
Vinkovci	59	61	9.706.866	9.319.552	9.062.173	8.618.977	10.858	11.576
Našice	39	40	6.921.324	7.492.183	7.223.952	7.122.064	-7.860	9.240
Osijek	154	158	23.920.938	24.458.853	24.324.492	23.047.232	-2.625	8.922
Zabok	74	77	13.347.497	13.784.199	13.160.386	13.215.620	2.533	7.428
Vukovar	35	36	6.463.442	6.480.881	6.373.922	6.219.809	2.556	7.266
Koprivnica	29	28	4.592.658	4.634.537	4.692.783	4.506.080	-3.503	4.522
Dubrovnik	56	56	11.232.477	11.506.015	12.245.783	11.481.139	-18.204	447
Požega	25	24	3.777.437	4.029.891	4.398.236	4.125.542	-25.219	-3.985
Sisak	35	35	7.711.121	7.011.289	7.475.763	7.252.873	6.797	-6.856
Gospić	28	28	4.756.938	4.854.081	5.574.187	5.067.234	-28.902	-7.529
Sl. Brod	57	56	9.899.540	10.005.803	11.674.583	11.655.734	-31.175	-29.337
Karlovac	70	74	11.358.819	10.768.032	14.245.178	13.531.890	-41.273	-37.226
<b>Ukupno</b>	<b>2.259</b>	<b>2.296</b>	<b>472.532.763</b>	<b>474.283.574</b>	<b>430.848.657</b>	<b>410.829.582</b>	<b>18.453</b>	<b>27.636</b>

Promatrajući kretanje operativne dobiti poslovne mreže, najveću operativnu dobit po radniku u 2012. godini ostvarila je podružnica Zagreb, a slijede ju podružnice Šibenik, Split i Zadar. Podružnice Karlovac, Sl. Brod, Gospić, Sisak i Požega ostvaruju negativan rezultat.

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



➤ Rang ostvarenih naloga poslovne mreže u posljednje dvije godine

Podružnica	Rang po nalogima		Broj naloga 2011. (u 000)			Broj naloga 2012. (u 000)		
	2011.	2012.	GPP	BPP	UKUPNO	GPP	BPP	UKUPNO
<b>RC Zagreb</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>16.038</b>	<b>11.681</b>	<b>27.719</b>	<b>14.403</b>	<b>8.650</b>	<b>23.052</b>
Zagreb	1	1	7.422	9.306	<b>16.729</b>	6.538	6.440	<b>12.977</b>
Bjelovar	4	4	1.997	574	<b>2.571</b>	1.796	532	<b>2.329</b>
Varaždin	8	8	1.235	443	<b>1.678</b>	1.141	416	<b>1.557</b>
Zabok	7	7	1.380	307	<b>1.687</b>	1.279	287	<b>1.565</b>
Sisak	14	15	835	156	<b>991</b>	724	154	<b>878</b>
Kutina	9	9	1.122	314	<b>1.436</b>	1.018	299	<b>1.317</b>
Karlovac	10	10	858	411	<b>1.269</b>	813	358	<b>1.171</b>
Čakovec	18	18	756	71	<b>826</b>	695	67	<b>762</b>
Koprivnica	20	21	433	98	<b>531</b>	399	96	<b>496</b>
<b>RC Osijek</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4.489</b>	<b>1.712</b>	<b>6.202</b>	<b>4.174</b>	<b>1.595</b>	<b>5.768</b>
Osijek	6	6	1.572	553	<b>2.126</b>	1.517	524	<b>2.041</b>
Vukovar	19	19	533	198	<b>731</b>	492	195	<b>687</b>
Vinkovci	11	13	777	340	<b>1.118</b>	697	291	<b>989</b>
Sl. Brod	15	17	586	357	<b>943</b>	520	331	<b>850</b>
Požega	22	22	252	98	<b>350</b>	240	93	<b>333</b>
Našice	16	16	770	165	<b>935</b>	708	160	<b>868</b>
<b>RC Rijeka</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>5.398</b>	<b>2.815</b>	<b>8.213</b>	<b>5.090</b>	<b>2.550</b>	<b>7.640</b>
Rijeka	2	2	3.377	1.856	<b>5.233</b>	3.172	1.686	<b>4.858</b>
Pula	5	5	1.672	782	<b>2.454</b>	1.585	693	<b>2.278</b>
Gospić	21	20	349	177	<b>526</b>	333	171	<b>504</b>
<b>RC Split</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>5.169</b>	<b>2.792</b>	<b>7.962</b>	<b>4.912</b>	<b>2.575</b>	<b>7.487</b>
Split	3	3	3.048	1.819	<b>4.868</b>	2.871	1.679	<b>4.550</b>
Zadar	17	14	634	291	<b>925</b>	627	276	<b>903</b>
Šibenik	13	11	840	243	<b>1.083</b>	820	222	<b>1.043</b>
Dubrovnik	12	12	647	439	<b>1.086</b>	593	399	<b>992</b>
<b>Ukupno podružnice</b>			<b>31.095</b>	<b>19.000</b>	<b>50.095</b>	<b>28.579</b>	<b>15.370</b>	<b>43.948</b>

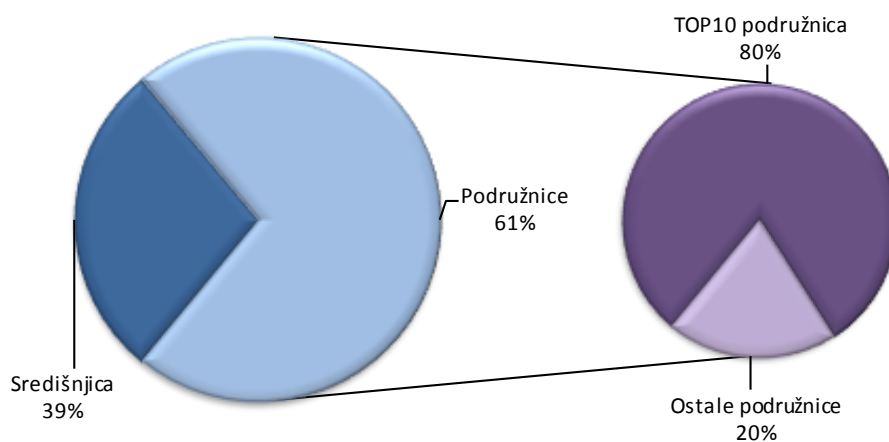
Promatrajući poslovnu mrežu po rang u ostvarenih prihoda u 2012. godini, vidljivo je da najbolji rezultat ostvaruju podružnice Zagreb, Rijeka, Split, Pula, Bjelovar i Osijek.

➤ Rang ostvarenih prihoda podružnica u poslovnoj mreži Fine

Rang	Podružnica	2011.	2012.	2012./2011.
1.	Podružnica Zagreb	141.597	136.549	-4%
2.	Podružnica Split	54.502	56.405	3%
3.	Podružnica Rijeka	54.808	56.212	3%
4.	Podružnica Pula	26.829	28.837	7%
5.	Podružnica Osijek	23.921	24.459	2%
6.	Podružnica Bjelovar	23.419	23.381	0%
7.	Podružnica Varaždin	16.444	16.031	-3%
8.	Podružnica Zabok	13.347	13.784	3%
9.	Podružnica Zadar	12.118	12.287	1%
10.	Podružnica Dubrovnik	11.232	11.506	2%
11.	Podružnica Kutina	10.602	10.977	4%
12.	Podružnica Šibenik	10.139	10.966	8%
13.	Podružnica Karlovac	11.359	10.768	-5%
14.	Podružnica Sl. Brod	9.900	10.006	1%
15.	Podružnica Vinkovci	9.707	9.320	-4%
16.	Podružnica Čakovec	8.385	8.293	-1%
17.	Podružnica Našice	6.921	7.492	8%
18.	Podružnica Sisak	7.711	7.011	-9%
19.	Podružnica Vukovar	6.463	6.481	0%
20.	Podružnica Gospić	4.757	4.854	2%
21.	Podružnica Koprivnica	4.593	4.635	1%
22.	Podružnica Požega	3.777	4.030	7%
<b>Ukupno podružnice:</b>		<b>378.218</b>	<b>379.451</b>	<b>0,3%</b>

Poslovna mreža ostvaruje 61% ukupnih prihoda Fine, a prvih 10 najboljih podružnica prema rang u prihodima čine 80% ukupnih prihoda poslovne mreže.

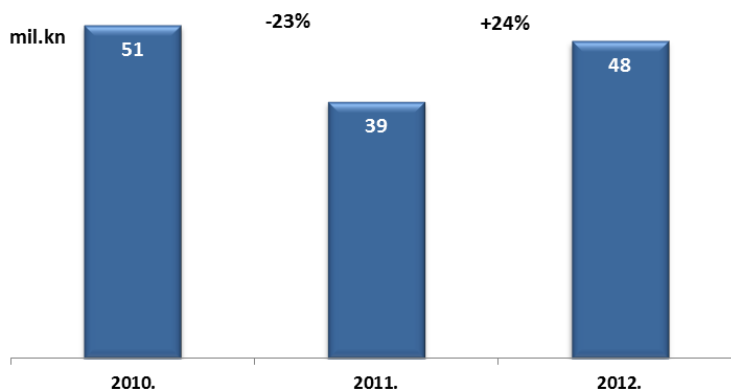
Struktura ukupnih prihoda Fine



## 9. Investicije

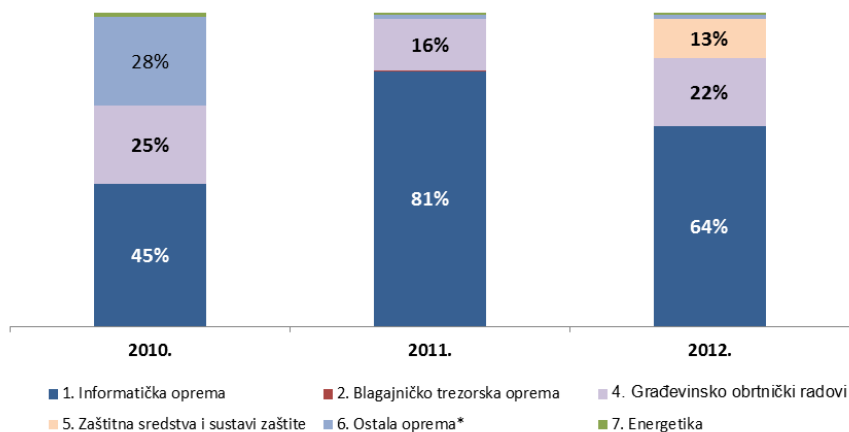
Točka plana	2010.	2011.	2012.	2012./2011.	2012./2010.
1. Informatička oprema	23.031.331	31.810.914	30.854.291	-3%	34%
2. Blagajničko trezorska oprema	25.749	172.073	106.935	-38%	315%
3. Uredska oprema	500	24.154	0	-100%	-100%
4. Građevinsko obrtnički radovi	12.866.880	6.378.307	10.484.768	64%	-19%
5. Zaštitna sredstva i sustavi zaštite	0	0	6.069.051	0%	0%
6. Ostala oprema*	14.271.769	528.403	567.148	7%	-96%
7. Energetika	733.984	300.127	377.635	26%	-49%
8. Oprema za mikrofilm i optiku	0	0	0	0%	0%
<b>UKUPNO</b>	<b>50.930.213</b>	<b>39.213.977</b>	<b>48.459.827</b>	<b>24%</b>	<b>-5%</b>

\*Namještaj, osobna i teretna vozila i ostalo.



Investicijske aktivnosti u 2012. godini su najvećim dijelom bile usmjerene na obnavljanje i proširenje kapaciteta u IT segmentu poslovanja sukladno započetoj konsolidaciji IT servisa te realizaciji i dovršetku ranije započetih investicija u građevinske objekte.

➤ Struktura najznačajnijih investicija u posljednje tri godine



## 10. Upravljanje rizicima i napomena o događajima nakon datuma bilance

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

Tijekom 2012. godine Fina nije koristila financijske instrumente zaštite od financijskih rizika, kao što su derivativi i slični financijski instrumenti.

### ❖ Tržišni rizik

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

#### (i) Cjenovni rizik

Tijekom 2012. godine Fina je bila izložena snažnom cjenovnom riziku u području obračuna platnih transakcija preko NKS-a (Nacionalni klirinški sustav). Intenzivnim kontaktima s korisnicima ovih usluga, poslovnim bankama, Fina je od 1. siječnja 2012. godine promijenila ugovore i cjenike u području NKS-a čime je amortiziran mogući negativni učinak gubitka dijela poslovnih korisnika.

#### (ii) Valutni rizik

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

Drugi oblici valutne izloženosti proizlaze iz obveza prema inozemnim dobavljačima. Budući da promet inozemnih dobavljača čine 3% ukupnog prometa dobavljača, promjene tečajeva stranih valuta nisu imale znatniji utjecaj na tekuće rezultate poslovanja i novčane tijekove.

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

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

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

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

Finin kamatni rizik u dijelu u kojem se pojavljuje kao dužnik proizlazi iz dugoročnog kredita odobrenog uz promjenjivu kamatnu stopu te kao takav izlaže Finu riziku novčanog toka. Fina kontinuirano prati promjene kamatnih stopa i simulira različite situacije uzimajući u obzir refinanciranje, obnavljanje sadašnjeg stanja kao i alternativno financiranje. Na osnovi ovih simulacija, Fina izračunava utjecaj promjene kamatne stope na račun dobiti i gubitka.

❖ **Kreditni rizik**

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

Kreditni rizik za potraživanja od kupaca nije naglašen budući da Fina gotovo 70% svojih prihoda ostvaruje od pružanja usluga bankama i ministarstvima. Kretanje stanja potraživanja redovito se prati u Odjelu financijske operative.

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

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

Daljnje praćenje i kontrola naplate podrazumijeva slanje pismenih opomena kupcima. Prva pisana opomena kupcima za dospjelo potraživanje se šalje s rokom uplate najkasnije u roku 8 dana. U slučaju da kupac ne izvrši podmirenje duga po prvoj opomeni, šalje se druga opomena s rokom uplate odmah.

Ukoliko nakon svih prethodno poduzetih aktivnosti u svrhu naplate isto nije postignuto, kupcu se u pisanom obliku predlaže naplata mjenice ili zadužnice, ukoliko su navedeni instrumenti osigurani odnosno poduzimaju zakonski predviđene mjere naplate. Pokretanje postupka prisilne naplate potraživanja (tužba) je posljednja predviđena aktivnost vezana uz naplatu potraživanja.

Kretanje stanja potraživanja redovito se prati. Uprava ne očekuje nikakve gubitke koji rezultiraju iz kreditnog rizika.

❖ **Rizik likvidnosti i rizik novčanog toka**

Razborito upravljanje rizikom likvidnosti podrazumijeva održavanje dostatne količine novca, osiguravanje raspoloživosti financijskih sredstava adekvatnim iznosom ugovorenih kreditnih linija i sposobnost podmirenja svih obveza.

Finin je cilj održavanje fleksibilnosti financiranja tako da ugovorene kreditne linije budu dostupne. Odjel financijske operative dnevno prati razinu dostupnih izvora novčanih sredstava.

Dosljedno provođenje mjera definiranih kreditnom politikom omogućilo nam je u ovom cijelom kriznom razdoblju uzornu likvidnost.

Fina uredno izmiruje svoje obveze bez potrebe za dodatnim kreditnim zaduživanjem, a žiro-račun nije bio u blokadi. Također, procjenjujemo da ćemo Poslovni plan za 2013. godinu moći realizirati vlastitim sredstvima.

### **Događaji nakon izvještajnog razdoblja**

Zakon o financijskom poslovanju i predstečajnoj nagodbi (NN 108/2012, 144/2012) određuje da se postupak predstečajne nagodbe kao i skraćeni postupak predstečajne nagodbe provodi u regionalnim centrima Financijske agencije. Zakon o financijskom poslovanju i predstečajnoj nagodbi stupio je na snagu 1. listopada 2012. godine. Međutim iznimno veliki broj postupaka predstečajne nagodbe temeljem prijedloga dužnika za otvaranje postupka pokrenut je u prvom kvartalu 2013. godine.

Uspostavom Registra zaposlenih u javnom sektoru ispunjeni su osnovni preduvjeti za dogradnju funkcionalnosti centraliziranog obračuna plaća i upravljanja ljudskim resursima u javnom sektoru (Informacijski sustav COP). Cilj uspostave COP-a je izgradnja sustava koji će osim obračuna plaća za sve institucije javnog sektora po jedinstvenim pravilima, omogućiti kvalitetno izvješćivanje o isplaćenim plaćama. Faza I. koja podrazumijeva uključivanje I. grupe institucija (ministarstva RH) u sustav obračuna plaće je završena početkom 2013. godine.

## 11. Količinski pokazatelji poslovanja

Promatrajući trend kretanja najznačajnijih količinskih pokazatelja poslovanja u posljednjih deset godina, vidljiv je kontinuirani pad fizičkog obujma posla u tradicionalnim Fininim poslovima i gubitak značajnijih poslova kroz promjenu poslovnog odnosa s HPB te izuzeće velike grupe poslova masovne obrade gotovog novca njihovim izdvajanjem u posebnu tvrtku kćer.

Prvi najznačajniji poslovni događaj u 2008. godini obilježen je gubitkom posla obrade naloga Hrvatskih pošta kao rezultat poslovne odluke Hrvatske poštanske banke d.d. Značaj ovoga posla, koji je u strukturi obrade ukupnih naloga Fine činio 23%, je posebno vidljiv kroz ostvaren godišnji prihod u 2007. godini koji za 18% premašuje ukupni gubitak Fine iste godine.

Drugi najznačajniji poslovni događaj uslijedio je u 2010. godini prelaskom poslova masovne obrade i pohrane gotovog novca u zasebnu tvrtku kćer što je imalo direktnog utjecaja na izraženi pad količine obrađenog gotovog novca u Fini.

Količinski pokazatelji desetogodišnjeg trenda poslovanja obuhvaćaju dva najznačajnija segmenta poslovanja:

- ❖ obrade gotovinskih i bezgotovinskih naloga platnog prometa obuhvaćaju naloge građana i kolekcije, gotovinske uplate i isplate naloga, dnevno noćni trezor (DNT), bezgotovinske naloge (na papiru, magnetnom mediju, elektronički i automatski nalozi) te HP naloge
- ❖ obrade gotovine kroz uplate i isplate klijenata, uplate i isplate u GC, uplate i isplate za banke

Godina	Obrada naloga		Obrada gotovine	
	(u 000)	% odstupanje po godinama	(u mil.kn)	% odstupanje po godinama
2003.	107.097		198.152	
2004.	104.943	-2,0%	188.411	-4,9%
2005.	103.566	-1,3%	182.521	-3,1%
2006.	101.727	-1,8%	182.549	0,0%
2007.	89.440	-12,1%	207.913	13,9%
2008.	66.627	-25,5%	179.141	-13,8%
2009.	61.460	-7,8%	160.075	-10,6%
2010.	57.554	-6,4%	89.938	-43,8%
2011.	54.848	-4,7%	50.178	-44,2%
2012.	49.579	-9,6%	44.255	-11,8%

Izraženi pad obujma posla u obradi naloga na papiru kao rezultat tehnološkog napretka, usporen je i djelomično kompenziran povećanim brojem obrađenih naloga u elektroničkom obliku.

Grafički prikaz najznačajnijih količinskih pokazatelja Financijske agencije u posljednjih deset godina je iskazan u nastavku.



➤ Prikaz najznačajnijih količinskih pokazatelja posljednjih deset godina

