Utjecaj COVID-19 krize na bankarski sektor u Hrvatskoj - usporedna analiza poslovanja najvećih banaka u Hrvatskoj

Božić, Leonard

Master's thesis / Specijalistički diplomski stručni

2021

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **The University of Applied Sciences Baltazar Zaprešić / Veleučilište s pravom javnosti Baltazar Zaprešić**

Permanent link / Trajna poveznica: https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:129:426072

Rights / Prava: In copyright / Zaštićeno autorskim pravom.

Download date / Datum preuzimanja: **2024-03-29**

Repository / Repozitorij:

Digital Repository of the University of Applied Sciences Baltazar Zaprešić - The aim of Digital Repository is to collect and publish diploma works, dissertations, scientific and professional publications



VELEUČILIŠTE
s pravom javnosti
BALTAZAR ZAPREŠIĆ

Specijalistički diplomski stručni studij
Financijski menadžment

UTJECAJ COVID-19 KRIZE NA BANKARSKI SEKTOR U HRVATSKOJ – USPOREDNA ANALIZA POSLOVANJA NAJVEĆIH BANAKA U HRVATSKOJ

SPECIJALISTIČKI DIPLOMSKI RAD

Zagreb, lipanj 2021. godine

VELEUČILIŠTE
s pravom javnosti
BALTAZAR ZAPREŠIĆ

Specijalistički diplomski stručni studij
Financijski menadžment

SPECIJALISTIČKI DIPLOMSKI RAD

UTJECAJ COVID-19 KRIZE NA BANKARSKI SEKTOR U HRVATSKOJ – USPOREDNA ANALIZA POSLOVANJA NAJVEĆIH BANAKA U HRVATSKOJ

Mentor: Kristina Mićin

Naziv kolegija: Upravljačko računovodstvo

Student: Leonard Božić

JMBAG studenta: 04-064/16-R

SAŽETAK

Tema ovog diplomskog rada je analiza bankarskog sektora u Republici Hrvatskoj prije i tijekom krize uzrokovane COVID-19 pandemijom. Prvi dio diplomskog rada je teoretske prirode, gdje je opisano poslovanje bankarskog sustava i definirane karakteristike poslovanja banaka. Kako bi čitatelj lakše mogao razumjeti banke, važno je bilo ponajprije objasniti poslovnu pozadinu banaka i funkcioniranje istih, kao i njihovu ulogu u gospodarstvu i ekonomskom okruženju. Banke se mogu definirati vrlo jednostavno kao institucije čija je osnovna djelatnost prikupljanje sredstava, plasiranje istih te pružanje širokog spektra financijskih usluga. Obzirom da se rad fokusira na utjecaj pandemije na banke u Republici Hrvatskoj, dan je kratak osvrt na tržište i konkurenciju u RH. Na temelju dostupnih podataka, odnosno financijskih izvještaja najvećih banaka u 2019. i 2020. godini, analizirani su financijski podaci i donesen zaključak o utjecaju krize na poslovanje i dan je osvrt na kretanje financijskih pokazatelja ključnih u bankarskom sektoru.

Ključne riječi: banke, bankarski sektor, COVID-19 kriza, analiza financijskih izvještaja.

SUMMARY

Subject of this thesis is the analysis of the banking sector in the Republic of Croatia before and during the economic crisis caused by the COVID-19 pandemic. The first part of this thesis is of a theoretical nature, where the banking system is described and banks characteristics are defined. In order to make it easier for the reader to understand banks, it was important to explain the business background of banks and their role in the economy and purpose in the economic environment. Banks can be defined very simply as institutions whose main activities are fundraising, placing funds to other parties and providing a wide range of financial services. Given that the paper focuses on the impact of the pandemic on banks in the Republic of Croatia, a brief overview of the market and competition in the Republic of Croatia is provided. Based on available data, ie. financial reports of the largest banks in 2019 and 2020, financial data were analyzed and a conclusion was made on the impact of the crisis as well as a review of key performance indicators.

Keywords: banks, banking sector, COVID-19 crisis, analysis of financial statements.

SADRŽAJ

1. UVOD 1
1.1. Predmet istraživanja 1
1.2. Cilj istraživanja 1
1.3. Metode istraživanja 2
2. RAizvJENOST BANKARSKOG SEKTORA U HRVATSKOJ 3
2.1. Financijsko tržište u Hrvatskoj 3
2.1.1. Regulatori i nadzor financijskog tržišta 6
2.2. Pregled najvećih konkurenata 11
2.3. Značajke bankarskog sektora i izazovi u poslovanju 12
2.4. Trendovi u bankarskom sektoru 14
2.4.1. Modeli bankarske komunikacije 15
2.4.2. Digitalna transformacija 18
3. EKONOMSKA KRIZA KAO POSLJEDICA COVID-19 PANDEMIJE 22
3.1. Nastanak COVID-19 krize i utjecaj na gospodarstvo u cijelosti 22
3.2. Utjecaj COVID-19 pandemije na poslovanje Banaka 25
3.3. Usporedba globalne financijske krize i krize uzrokovane COVID-19 pandemijom 27
3.4. Mehanizmi oporavka kao odgovor države na krizu i utjecaj na financijsko tržište 30
4. ANALIZA POSLOVANJA BANAKA PRIJE I NAKON POJAVE PANDEMIJE 33
4.1. Usporedna analiza poslovanja najvećih Banaka u Hrvatskoj u 2019. i 2020. 33
4.2. Strategije Banaka za održavanje stabilnosti 42
4.2.1. Racionalizacija troškova 43
4.2.2. Održavanje profitabilnosti 45
4.3. Osvrt na najznačajnije promjene stavki Bilance te Računa dobiti i gubitka 47
4.4. Sažetak rezultata analize 63
5. ZAKLJUČAK 64
6. LITERATURA 66
7. POPIS TABLICA 67
8. POPIS SLIKA 67
9. ŽIVOTOPIS 68
10. IZJAVA 70

1. UVOD

1.1. Predmet istraživanja

Predmet istraživanja ovog diplomskog rada je utjecaj COVID-19 pandemije na opće poslovanje financijskog sektora, dok će se fokus staviti na poslovanje bankarskog sektora u Hrvatskoj. Budući da je novonastala ekonomska kriza dovela do neizvjesnosti poslovanja, u prvom redu ugostiteljskih objekata te sektora turizma, ovim će se radom prikazati i specificirati posljedice na poslovanje najvećih banaka u Hrvatskoj.

U skorijoj prošlosti nastala je još jedna svjetska ekonomska kriza s velikim posljedicama na gospodarstvo, a ovim će se radom nastojati približiti sličnosti i različitosti spomenutih. S obzirom da je kriza uvelike utjecala i na državne financije, navest će se postojeći mehanizmi koje je poduzela Vlada RH s ciljem stabilizacije gospodarstva.

1.2. Cilj istraživanja

Ovim se radom želi dati na važnosti očuvanju stabilnosti bankarskog sustava u Hrvatskoj, te objasniti ekonomska kretanja i načine na koje ona utječu na poslovanje. Analizom financijskih izvještaja vodećih banaka na tržištu, dat će se dodatno uporište postavljenim tezama. Dodatno, cilj je čitateljima ovog rada približiti interno funkcioniranje banke kao financijske institucije. Vanjski utjecaji (ekonomski, društveni, geofizički) na poslovanje nastojat će se pojasniti u posljednjem poglavlju ovog rada, kao i način na koji vodstvo banke odgovara na novonastale izazove.

U ovom diplomskom radu postavit će se sljedeće hipoteze:

1. H1 - Utjecaj pandemije COVIDA-19 negativno će utjecati na kamatni prihod banaka
2. H2 - Utjecaj pandemije COVID-19 negativno će utjecati na prihode od provizija i naknada banaka
3. H3 - Utjecaj pandemije COVID-19 pozitivno će utjecati na plasmane danih kredita
4. H4 – Utjecaj pandemije COVD-19 pozitivno će utjecati na primljene depozite banaka

Istraživanjem literature o opsegu COVID-19 krize na bankarski sektor te svih javno dostupnih statističkih podataka, kao i iščitavanjem financijskih izvještaja, jasno će se odrediti je li utjecaj na spomenute stavke bilance i računa dobiti i gubitka banaka bio pozitivan, negativan ili kriza nije imala direktan utjecaj na iste.

1.3. Metode istraživanja

Glavni izvor podataka za pripremu ovog diplomskog rada jest stručna literatura iz područja poslovanja financijskih institucija, bankarskog sustava specifično. Nadalje, koristit će se stručni članci ali i zakonodavni okviri i propisi. Kao potporanj stručnoj i usko specificiranoj literaturi, koristit će se financijski izvještaji najvećih banaka u Hrvatskoj (za financijsku godinu 2019. i 2020.), te ostala statistička javno dostupna izvješća.

Zadatak ovog rada je dokazati da je pandemija Covid-19 utjecala negativno na bankarski sektor u Hrvatskoj, kako bi dokazali isto upotrijebljena je metoda analize sadržaja. U nastavku rada prikazana je analiza financijskih izvještaja te svih javno dostupnih statističkih podataka najvećih banaka u Hrvatskoj, kako bi se zadovoljila analizu sadržaja, što metoda prikupljanja podataka neposrednim uočavanjem događaja ili promjena u stvarnoj ili umjetnoj okolini.

2. RAZVIJENOST BANKARSKOG SEKTORA U HRVATSKOJ

2.1. Financijsko tržište u Hrvatskoj

Financijsko tržište čine fizičke i pravne osobe, financijske i nefinancijske institucije, banke i središnja banka, ministarstvo financija, koji omogućavaju cirkulaciju domaće valute i deviza te financijskih instrumenata s različitim rokom dospijeća. Za njegovo funkcioniranje važno je usklađeno funkcioniranje tržišta novca i tržišta kapitala.

Sudionici financijskog tržišta u Hrvatskoj su kako slijedi u tablici u nastavku.

Tablica 1: Sudionici financijskog tržišta u Hrvatskoj

Tržište novca		Tržište kapitala	
Glavni ponudioci	Glavni tražioci	Glavni ponudioci	Glavni tražioci
Komercijalne banke	Državna riznica	Mirovinski fondovi	Poduzeća
Nefinancijske institucije	Komercijalne banke	Osiguravajuća društva	Domaćinstva
Uzajamni fondovi	Nefinancijske institucije	Domaćinstva	Država
Država	Financijske korporacije	S&L udruženja	
Središnja banka	Dileri-brokeri vrijednosnica	Komercijalne banke	

Izvor: Vidučić LJ., Financijski menadžment. RRiF., Zagreb, 2006.,str. 107.

Dominantnu poziciju i glavnu funkciju u financijskom sustavu RH imaju poslovne banke na svim financijskim tržištima: novčanom, deviznom i tržištu kapitala. Ovim radom stavit će se fokus na banke kao financijske institucije i približiti poslovanje u vremenu ekonomske krize.

Vrlo precizna definicija banaka proizlazi iz Zakona različitih zemalja koja je sukladna njihovom nacionalnom zakonodavstvu. Banka je tako u Republici Hrvatskoj prema Zakonu o kreditnim institucijama definirana kao „financijska institucija koja je od Hrvatske narodne banke dobila odobrenje za rad i koja je osnovana kao dioničko društvo sa sjedištem u Republici Hrvatskoj." (Hrvatski Sabor, *Zakon o kreditnim institucijama*, izdanje NN 159/2013., 2013. https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2013_12_159_3328.html).

Zakonske definicije se koncentriraju na precizno definiranje banaka u usporedbi s ostalim ne bankovnim financijskim institucijama. Banke su najvažnija skupina kreditnih institucija, ali ih po broju nadmašuju male štedne institucije kojih je preko 60% ali nemaju veće ekonomsko značenje. (Leko, V., Financijske institucije i tržišta, Ekonomski fakultet Zagreb, 2008.)

U literaturi postoje različite definicije za poslovne banke, no najkraće i najjednostavnije se one mogu definirati kao institucija čiji je glavni cilj prikupljanje depozita od onih s viškom sredstava i plasman istih, odnosno njihova alokacija na one subjekte s nedostatkom sredstava. Prilikom obavljanja tih poslova banka profitira od razlike između aktivne i pasivne kamatne stope. (Werner, R. A., 2015., A lost century in economics: Three theories of banking and the conclusive evidence., International Review of Financial Analysis, 46(1): 361-379. , str. 372)

Osnivanjem samostalne Republike Hrvatske, bankarstvo su devedesetih godina obilježile ratne okolnosti koje su donijele iznimno loše plasmane. Iz tih razloga je velik dio bankarskog sustava propao te bilo predmetom sanacije. Banke koje su ušle u sanaciju potom su bile prodane većinski stranim vlasnicima. Devedesetih godina prošlog stoljeća bankarski je sektor RH okarakteriziralo mnoštvo promjena, ali i razvijanje poslovanja te konsolidacija bankarskog tržišta. (Gregurek M., Vidaković N., RRIF, 2011.)

U pred-COVID razdoblju, prema statističkim podacima HNB-a, proces se konsolidacije bankarskog sektora ubrzao, što govori podatak da se u 2018. godini broj kreditnih institucija smanjio se za 5, na 25, zbog triju pripajanja te dvaju izlazaka iz sustava zbog stečaja i/ili likvidacije. Pritom je najveću važnost imalo pripajanje Splitske banke OTP banci Hrvatska u prosincu 2018. godine. Ta je godina bila presudna za sužavanje konkurencije na tržištu, dok je posljednja velika promjena na tržištu bilo preuzimanje Hypo Alpe Adria banke od strane Addiko banke, koja je nastavila poslovati ali s manjim brojem klijenata zbog gubitka povjerenja od strane javnosti i stanovništva. (HNB, *Bilten o bankama, br. 32,* kolovoz 2019., https://www.hnb.hr/analize-i-publikacije/redovne-publikacije/bilten-o-bankama)

U 2021. godini na području RH posluje 20 banaka i 3 stambene štedionice. (HNB, https://www.hnb.hr/temeljne-funkcije/supervizija/popis-kreditnih-institucija, 17.06.2021.) Jedna banka ima predstavništvo u RH (BKS Banka A.G.). Popis banaka s odobrenjem za rad u RH može se naći u Tablici 2., u 2.1.2. sekciji ovog rada.

Stambene su štedionice u RH postale manje popularne, te su im se prihodi smanjivali tijekom godina što je dovelo do smanjivanja njihovog broja i/ili pripajanja poslovanja s bankama. Spomenutu situaciju potkrepljuje primjer Prve stambene štedionice u vlasništvu UniCredit Grupe (Zagrebačka banka d.d.), koja je pripojena banci te je prestala s poslovanjem u dotadašnjem obliku.

„Zakon o stambenoj štednji i državnom poticanju stambene štednje stupio je na snagu dana 1. siječnja 1998. i time je omogućeno osnivanje stambenih štedionica u Republici Hrvatskoj, radi poticanja dugoročne namjenske štednje uz državnu premiju na vlastita uplaćena sredstva. Uplaćena sredstva ostvaruju prihode po osnovi kamata, koje zajedno s vlastitim uplaćenim sredstvima i pripadajućom državnom premijom čine kreditni potencijal stambenih štedionica, iz kojeg će se odobravati povoljni stambeni krediti. Da bi se ostvarilo pravo na povoljan stambeni kredit, bilo je potrebno štedjeti najmanje

dvije godine.“ (Mladen Mirko Tepuš, 2002., *Analiza poslovanja stambenih štedionica u Republici Hrvatskoj*, https://www.hnb.hr/-/analiza-poslovanja-stambenih-stedionica-u-republici-hrvatskoj)

Razlog sve manje popularnosti stambenih štedionica leži u tome što su krediti postali dostupniji širem opsegu stanovništva te su stope zaduživanja (aktivne kamatne stope) manje nego prije 10-20 godina, a depoziti trenutno imaju jedne od najnižih kamatnih stopa (pasivne kamatne stope) u novijoj povijesti RH bankarstva. Ovi trendovi također će se prikazati u posljednjem poglavlju ovog rada.

Stanovništvo se u većem broju okrenulo bankama za ugovaranje pozajmica za koje im prethodno nije trebala ugovorena štednja, dok su štedionice najčešće počele nuditi svoje proizvode unutar bankarskih proizvoda. Banke su postale dovoljno razvijene da mogu nuditi širok spektar proizvoda koji djelomično pokrivaju proizvode stambenih štedionica. Također, depoziti plasirani od strane stanovništva štedionicama u zadnje vrijeme se nisu razlikovali po prinosu u odnosu na deponiranje sredstava u banke.

Trenutno, prema podacima HNB-a, na području RH postoje 3 štedionice s odobrenjem za rad, a one su sljedeće (HNB, 17.06.2021., https://www.hnb.hr/temeljne-funkcije/supervizija/popis-kreditnih-institucija):

- PBZ stambena štedionica d.d., Zagreb
- Raiffeisen stambena štedionica d.d., Zagreb
- Wüstenrot stambena štedionica d.d., Zagreb

Trenutačno je PBZ stambena štedionica prva na tržištu po imovini.

Prednost samih stambenih štedionica iz njihove perspektive poslovanja, u odnosu na banke, jest činjenica da same imaju vrlo malen udio nenaplativih kredita (NPL), niži od 1,5% u 2019. godini. Takvo je stanje bilo i u vrijeme globalne ekonomske krize iz 2008. godine zbog fiksne kamatne stope. Kao što je već spomenuto, u današnje vrijeme kada su pasivne kamatne stope rekordno niske stambena štednja gubi na atraktivnosti, no s prvom naznakom krize i rasta kamata, fiksne kamate koje imaju ponovo postaju zanimljive, kao i model u kojem poticaji rastu sukladno tržišnom kretanju kamatnih stopa.

Može se tako reći da su banke posljednjih godina postale itekako popularne, te da su najzastupljenije kreditne institucije u RH.

Rad poslovnih banaka regulira središnja banka – Hrvatska Narodna Banka (HNB), osnovana 1990. godine, što je označilo početak modernog bankarstva u Republici Hrvatskoj kao neovisnoj državi. Više o samom regulatornom tijelu sadržano je u zasebnom poglavlju ovog rada.

2008. godine svijet je pogodila velika kriza te se stvorio niz negativnih utjecaja koji su doveli do recesije. Značajne posljedice odrazile su se na gospodarstvo i nakon što je globalna kriza završila, a koja je trajala poprilično dugih 6 godina. Oporavak gospodarstva slijedio je tek 2015. godine, a banke su počele sudjelovati u nizu kreditnih i poslovnih podrška usmjerenih prema rastu gospodarstva. Važno je i

napomenuti kako hrvatske banke nakon 2008. godine nisu koristile državnu pomoć. (Hrvatska Udruga Banaka, HUB, O bankarstvu u RH, 2019.).

2020. godine ponovno je svijet pogodila kriza, uzrokovana pandemijom bolesti COVID-19. Ta je kriza imala drugačije razmjere i posljedice na gospodarstvo od spomenute recesije iz 2008. godine, no itekako je negativno utjecala na poslovanje banaka. Više o samom utjecaju krize navedeno je u zasebnom poglavlju ovog rada.

2.1.1. Regulatori i nadzor financijskog tržišta

Regulacija financijskog tržišta nužna je i od iznimne važnosti u prvom redu zbog očuvanja stabilnosti samog tržišta a koje je vrlo kompleksne prirode. Svaka nestabilnost financijskog tržišta predstavlja prijetnju i za djelotvornost proizvodnog, uslužnog i ostalih sektora.

Bankovno tržište, odnosno nadzire Hrvatska Narodna Banka (HNB) i Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga (HANFA).

HANFA provodi nadzor nad poslovanjem burzi i uređenih javnih tržišta, investicijskih društava i izdavatelja vrijednosnih papira, brokera i investicijskih savjetnika, vezanih zastupnika, središnjeg klirinškog depozitarnog društva, društava za osiguranje i reosiguranje, zastupnika i posrednika u osiguranju i reosiguranju, društava za upravljanje investicijskim i mirovinskim fondovima, mirovinskih osiguravajućih društava, investicijskih i mirovinskih fondova, Središnjeg registra osiguranika, Fonda hrvatskih branitelja iz Domovinskog rata i članova njihovih obitelji i pravnih osoba koje se bave poslovima leasinga i faktoringa, osim ako ih banke obavljaju unutar svoje registrirane djelatnosti. Temeljni ciljevi Hanfe su promicanje i očuvanje stabilnosti financijskog sustava i nadzor zakonitosti poslovanja subjekata nadzora, a u ostvarivanju svojih ciljeva HANFA se rukovodi načelima transparentnosti, izgradnje povjerenja među sudionicima financijskih tržišta i izvješćivanja potrošača. (HANFA, n.d., https://www.hanfa.hr/o-nama/)

Bankovni sustav ima ključnu ulogu u financijskom posredovanju te postoji značajan utjecaj istog na gospodarstvo te je stabilnost istog svakako od javnog interesa, a isti nadzire isključivo HNB.

Upravo iz spomenutog razloga, superviziju HNB vrši praćenjem usklađenosti s postavljenim i propisanim posebnim pravilima, a koja vrijede za sve institucije koje primaju depozite i odobravaju kredite iz vlastitih (ili deponiranih) sredstava. Spomenuta se pravila odnose, između ostalog, na sljedeće: odobrenje za poslovanje, vlasničku strukturu, ustrojstvo i organizaciju, sustav upravljanja institucijom, izvješćivanje nadzornih tijela, upravljanje rizicima te dovoljnu količinu i kakvoću kapitala za pokriće tih rizika. Prema tome, osnovni je cilj supervizije održavanje povjerenja u bankovni sustav, čija se važnost dodatno naglasila u vrijeme COVID-19 pandemije, te promicanje i očuvanje njegove sigurnosti i stabilnosti te uklanjanje s tržišta institucija koje posluju suprotno tim načelima. Time se umanjuje rizik od gubitaka za deponente i ostale vjerovnike banke te društvo kao cjelinu. (HNB, n.d., https://www.hnb.hr/temeljne-funkcije/supervizija/osnove-i-ciljevi)

Zahtjevi koje kreditne institucije moraju ispuniti utvrđeni su u Uredbi (EU) br. 575/2013 (tzv. Uredba o kapitalnim zahtjevima), uključujući i osnovno supervizorsko pravilo, pravilo o adekvatnosti kapitala, koje propisuje minimum vlastitih izvora sredstava kojima kreditne institucije moraju raspolagati u odnosu na rizike koje preuzimaju u poslovanju. Ostali zahtjevi uređeni su Zakonom o kreditnim institucijama.

„HNB kao nadzorno tijelo Banaka vrši svoju dužnost sljedećim aktivnostima (HNB, n.d., https://www.hnb.hr/temeljne-funkcije/supervizija/osnove-i-ciljevi):

1. Obavljanjem nadzora prikupljanjem i analizom izvješća i informacija te kontinuiranim praćenjem poslovanja kreditnih institucija,
2. Obavljanjem neposrednog nadzora nad poslovanjem kreditnih institucija,
3. Nalaganjem supervizorskih mjera i izdavanjem mišljenja, odobrenja i suglasnosti te procjenjivanjem kreditnih institucija.“

„Pri obavljanju supervizije HNB provjerava zakonitost poslovanja kreditne institucije i procjenjuje rizike u poslovanju kreditnih institucija. Na temelju obavljene supervizije HNB utvrđuje osiguravaju li organizacija, strategije, politike, postupci i procedure koje je uspostavila kreditna institucija te regulatorni kapital i likvidnost kreditne institucije primjeren sustav upravljanja odnosno pokrivenost rizika. Utvrde li se nezakonitosti te slabosti ili nedostaci u poslovanju, HNB kreditnim institucijama nalaže provođenje supervizorskih mjera, s ciljem otklanjanja tih nezakonitosti odnosno nedostataka. U skladu sa zakonskim ovlastima HNB surađuje i razmjenjuje informacije s drugim supervizorima i nadležnim tijelima, domaćima i stranima, te sklapa sporazume o suradnji.“ (HNB, n.d., https://www.hnb.hr/temeljne-funkcije/supervizija/osnove-i-ciljevi)

„Nadalje, osim spomenute supervizije, HNB kao tijelo ima i druge zadaće i ciljeve. Utvrđuje i provodi monetarnu i deviznu politiku, upravlja međunarodnim pričuvama, izdaje novčanice i kovani novac, izdaje i oduzima odobrenja i suglasnosti kreditnim institucijama, kreditnim unijama, institucijama za platni promet, institucijama za elektronički novac i platnim sustavima te izdaje i oduzima odobrenja i suglasnosti ovlaštenim mjenjačima. Također, HNB uređuje i unapređuje sustav platnog prometa, obavlja zakonom utvrđene poslove za Republiku Hrvatsku, vodi račune kreditnih institucija i obavlja platni promet po tim računima, daje kredite kreditnim institucijama i prima u depozit sredstva kreditnih institucija te donosi podzakonske propise u poslovima iz svoje nadležnosti.“ (HNB, n.d., https://www.hnb.hr/temeljne-funkcije/supervizija/osnove-i-ciljevi)

„Potom, Hrvatska Narodna Banka sudjeluje u obavljanju supervizije i nadzora u skladu sa zakonima kojima se uređuje poslovanje kreditnih institucija i poslovanje kreditnih unija, pružatelja platnih usluga, izdavatelja elektroničkog novca i platnih sustava, platni promet i izdavanje elektroničkog novca, provođenju ovlasti za sanaciju u skladu s propisima kojima se uređuje sanacija kreditnih institucija, vođenju računa kreditnih institucija i obavljanju platnog prometa po tim računima, davanju kredita kreditnim institucijama i primanju u depozit sredstava kreditnih institucija, uređivanju i unapređivanju platnog prometa i osiguravanju njegova nesmetanog funkcioniranja, obavljanju zakonom utvrđenih poslova za Republiku Hrvatsku, donošenju podzakonskih propisa u poslovima iz svoje nadležnosti, provođenju makrobonitetne politike radi pridonošenja očuvanju stabilnosti financijskog sustava u cjelini i obavljanju ostalih zakonom utvrđenih poslova.“ (Hrvatski Sabor, travanj 2020., NN 47/2020., *Odluka o proglašenju zakona o izmjenama i dopunama zakona o Hrvatskoj Narodnoj Banci*, https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/full/2020_04_47_949.html)

HNB može odobravati kredite solventnim bankama sa sjedištem u Republici Hrvatskoj na razdoblje ne dulje od šest mjeseci. Za osiguranje vraćanja kredita mogu se upotrijebiti financijski instrumenti koje je izdala HNB ili RH.

Iznimno, HNB može odobriti kredite solventnim bankama sa sjedištem u Republici Hrvatskoj na razdoblje ne dulje od 12 mjeseci na temelju drugih instrumenata osiguranja ako je zahtjev za odobrenje kredita uputila, i za njegov povrat jamči, Republika Hrvatska. Uvjete kreditiranja HNB utvrđuje posebnom odlukom (Hrvatski Sabor, svibanj 2013., NN 54/2013., *Odluka o proglašenju zakona o izmjenama i dopunama zakona o Hrvatskoj Narodnoj Banci*, https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2013_05_54_1087.html)

Posebnom odlukom propisuje obvezu banaka da izdvoje i održavaju obveznu pričuvu na računu za namiru i u blagajni ili na izdvojenom računu u HNB-u. Obvezna pričuva određuje se u postotku propisanom s obzirom na vrstu, ročnost, veličinu i povećanje depozita i drugih obveza banke. Odlukom o obveznoj pričuvi propisat će se i osnovica te način obračuna obvezne pričuve. Na izdvojena sredstva obvezne pričuve HNB može plaćati banci naknadu, o čemu sama odlučuje.

Banke koje nepravilno obračunavaju obveznu pričuvu ili koje u propisanom roku ne izdvajaju, odnosno ne održavaju obveznu pričuvu, dužne su za nedostatno izdvojeni, odnosno održavani iznos obvezne pričuve platiti naknadu Hrvatskoj narodnoj banci (Hrvatski Sabor, svibanj 2013., NN 54/2013., *Odluka o proglašenju zakona o izmjenama i dopunama zakona o Hrvatskoj Narodnoj Banci*, https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2013_05_54_1087.html)

Hrvatska narodna banka, na temelju posebnog Zakona o kreditnim institucijama, izdaje i oduzima odobrenja za rad bankama, nadzire poslovanja banaka, obavlja druge poslove koji su joj zakonom dani u nadležnost i donosi podzakonske propise kojima se uređuje bankarsko poslovanje i utvrđuju standardi stabilnoga i sigurnog poslovanja banaka. Podzakonskim propisima Hrvatske narodne banke određeni su podaci i izvješća koje su banke dužne dostavljati Hrvatskoj narodnoj banci te rokovi za dostavu tih podataka. Banke moraju pružiti Hrvatskoj narodnoj banci informacije i podatke o svom poslovanju i financijskom položaju navedene u podzakonskim propisima, a na zahtjev Hrvatske narodne banke i druge podatke potrebne za izvršavanje njezinih zadataka. (Hrvatski Sabor, *Zakon o kreditnim institucijama,* izdanje, 2013., NN 159/2013., https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2013_12_159_3328.html)

Radi unapređivanja supervizije i nadzora nad poslovanjem kreditnih institucija Hrvatska narodna banka surađuje s drugim inozemnim institucijama ovlaštenima za superviziju i nadzor nad poslovanjem kreditnih institucija i razmjenjuje iskustva s njima (NN, br. 54/2013.).

U 2019. Hrvatska je poslala pismo namjere o ulasku u tečajni mehanizam (prihvaćanje eura kao službene valute plaćanja) te se u tom pismu obvezala do svibnja 2020. godine provesti niz reformskih mjera. Riječ je o ukupno 19 mjera iz 6 područja, od čega su 2 područja u nadležnosti HNB-a: daljnje jačanje supervizije bankovnog sustava uspostavom bliske suradnje između HNB-a i ESB-a i jačanje okvira za provođenje makrobonitetne politike uvođenjem novih instrumenata usmjerenih na korisnike kredita, za čiju će primjenu biti odgovoran HNB.

Ostala 4 područja odnose se na daljnje jačanje okvira za sprječavanje pranja novca, unaprjeđenje procesa u proizvodnji službene statistike, poboljšanje upravljanja u javnom sektoru te smanjenje financijskoga i administrativnog opterećenja za gospodarstvo. (HNB, *Godišnje izvješće za 2019.*, srpanj 2020., https://www.hnb.hr/-/godisnje-izvjesce-20-1)

Spomenuvši prethodno važnost povjerenja javnosti u bankarski sustav, HNB je stavila fokus na Sprječavanje pranja novca i tzv. PSD2 kao područja supervizije koje je Odlukom u 2020. djelomično premjestila na revizijske kuće. Procedurama za sprječavanje pranja novca se nastoji osigurati transparentan tijek novca u banke i iz banaka te transparentnost u prikazu klijenata banaka koji obavljaju transakcije s bilo kojom bankom u Hrvatskoj.

Radi se zapravo o detektiranju neautoriziranih izvršenih platnih transakcija, uključujući one koje su posljedica zlouporabe osjetljivih podataka o plaćanju ili platnog instrumenta, neovisno o tome je li platitelj to mogao otkriti prije plaćanja ili ne i je li to uzrokovano krajnjom nepažnjom platitelja ili izvršeno bez suglasnosti platitelja („neautorizirane platne transakcije"). Nadalje, fokus se stavlja i na platne transakcije koje su posljedica prevarantova manipuliranja platiteljem kako bi izdao nalog za plaćanje ili dao upute pružatelju platnih usluga, u dobroj vjeri, da to učini na platni račun za koji je uvjeren da pripada zakonitom primatelju plaćanja („manipulacija platiteljem").

Unutar PSD2 certifikata kao jedan od specifičnih atributa za jednoznačno identificiranje pružatelja platnih usluga u Hrvatskoj koristi se osobni identifikacijski broj koji dodjeljuje Ministarstvo financija za kreditne institucije.

U provođenju spomenutih procedura za superviziju kreditnih institucija (HNB i revizijske kuće u ovom slučaju) važna je i sama suradnja Banaka i kvalitetan IT sustav s integriranim vlastitim internim kontrolama po pitanju izvršenih transakcija koje su predmet nadzora. U vrijeme pandemije dodatno je na važnosti dobila pravodobna i točna informacija, kvalitetan sustav i povjerenje u Banke. Budući da je cirkulacija ljudi tijekom mjeseci općeg zatvaranja bila višestruko manja, poslovanje Banaka svelo se na „on-line" poslovanje, transferi novca bili su sve češći jer se širio opseg korištenja internetske kupovine. Upravo su iz tih novonastalih uvjeta proizašli povoljni uvjeti za lakšu manipulaciju transakcijama i pranje novca putem transakcijskih računa u bankama. Ukoliko bankovni sustavi nisu imali zadovoljavajuće „triggere" postavljene s ciljem detekcije sumnjivih transakcija i sumnjivih fizičkih/pravnih osoba, lako se mogao dogoditi propust. Dakako, propusti ove vrste događali su se i u vrijeme prije pandemije, pa se tako pamti javnosti poznata situacija sa Zagrebačkom bankom, čiji je sustav propustio detektirati transakcije velikih iznosa, a banka je svojevremeno pretrpjela veliku reputacijsku i financijsku štetu.

Iz potonje navedenih razloga, važno je imati razumijevanje kojih razmjera može biti propust u detekciji izvora transakcije i pozadine klijenata.

2.2. Pregled najvećih konkurenata

U 2020. u Hrvatskoj, 20 je banaka imalo odobrenje za rad. Abecednim redom one su prikazane sljedećom tablicom.

Tablica 2: Banke s odobrenjem za rad u Hrvatskoj

R.Br.	*NAZIV BANKE*
1.	Addiko Bank d.d., Zagreb
2.	Agram banka d.d., Zagreb
3.	Banka Kovanica d.d., Varaždin
4.	Croatia banka d.d., Zagreb
5.	Erste&Steiermärkische Bank d.d., Rijeka
6.	Hrvatska poštanska banka d. d., Zagreb
7.	Imex banka d.d., Split
8.	Istarska kreditna banka Umag d.d., Umag
9.	J&T banka d.d., Varaždin
10.	Karlovačka banka d.d., Karlovac
11.	KentBank d.d., Zagreb
12.	OTP banka d.d., Split
13.	Partner banka d.d., Zagreb
14.	Podravska banka d.d., Koprivnica
15.	Privredna banka Zagreb d.d., Zagreb
16.	Raiffeisenbank Austria d.d., Zagreb
17.	Samoborska banka d.d., Samobor
18.	Sberbank d.d., Zagreb
19.	Slatinska banka d.d., Slatina
20.	Zagrebačka banka d.d., Zagreb

Izvor: HNB, Kreditne institucije, Banke koje imaju odobrenje za rad, lipanj 2021., https://www.hnb.hr/-/credit-institutions

Prema preliminarnim podacima HNB-a za 2020. godinu, a koji se temelje na podacima dostavljenim od strane banaka, ukupno 16 banaka poslovalo je s dobiti, dok su 4 banke iskazale gubitak.

Po visini dobiti, na prvom je mjestu Zagrebačka banka s dobiti prije oporezivanja od gotovo 1,1 milijardu kuna, što je za 446,5 milijuna kuna ili 30,2% manje nego u prvih devet mjeseci 2019. godine.

Druga po visini dobiti je Privredna banka Zagreb s bruto dobiti od 735,4 milijuna kuna, što je za 658,2 milijuna kuna ili za 47,2% manje na godišnjoj razini.

Treća po visini dobiti je OTP banka, čija je dobit u 2020. iznosila 336,4 milijuna kuna, što je za 47% manje.

Četvrto mjesto pripada Erste&Steiermaerkische bank čija je dobit u iznosu od 273,8 milijuna kuna smanjena je za 68,9% ili za 484,5 milijuna kuna.

Peta po visini bruto dobiti je Hrvatska poštanska banka s dobiti od gotovo 199 milijuna kuna bilježi i najmanji pad, za 2,1 milijun kuna ili za oko 1,1%.

Kasnije u radu vidjet će se da preliminarni rezultati itekako odskaču od konačnih revidiranih stanja.

2.3. Značajke bankarskog sektora i izazovi u poslovanju

Značajke bankarskog sektora mogu se dočarati detaljnijim pojašnjenjem poslovanja banaka, odnosno bankarskih poslova.

Funkcije suvremene komercijalne banke jesu: kreditna funkcija, funkcija štednje, investicijska funkcija, platni promet, funkcija osiguranja, upravljanje gotovinom, poslovanje nekretninama, investicijsko bankarstvo, trgovačko bankarstvo i brokerski poslovi. Tri su glavne funkcije banaka prikupljanje depozita i sredstava, kreiranje novca i odobravanje kredita te poslovi platnog prometa, a važno ih je i pobliže objasniti. (Leko, V., 2008.)

Prikupljanje depozita osnovni je bankarski posao jer na taj način banka dolazi do prikupljenih sredstava koja predstavljaju osnovu za kreiranje novca i za odobravanje kredita. Najviše depozita banka može prikupiti od privrede i stanovništva, a manji dio od drugih banaka. (Hadžić M., Bankarstvo, Univerzitet Singidunum, Beograd, 2009, str. 9)

Kreiranjem novca banka na osnovu financijskog potencijala kojim raspolaže uvećava svoj kreditni volumen. Iz ove funkcije proizlazi i osnovni smisao postojanja banke, a to je da prikuplja sredstva od onih kojima ista trenutno nisu potrebna te ih plasira onima kojima su ona potrebna. (Hadžić M., 2009)

Poslovi platnog prometa u zemlji i inozemstvu se u cijelosti obavljaju preko bankarskog sustava te imaju utjecaj i na kreditni potencijal banaka i njihovo poslovanje, ovisno o opsegu i odnosu prema obujmu na drugi način prikupljenih ukupnih sredstava kojima banka raspolaže. (Hadžić M., 2009)

Tijekom godina i razvoja poslovanja banaka, da se pretpostaviti da su pred bankarski sektor stavljeni mnogi izazovi uvjetovani razvojem gospodarstva i čovječanstva. U sljedećem dijelu poglavlja navest će se neki od izazova koji su obilježili posljednje desetljeće poslovanja bankarskog sektora.

Tradicionalna posrednička uloga banaka uvijek je bila u odobravanju dugoročnih kredita i njihovom financiranju putem kratkoročnih depozita. To je proces transformacije sredstava. Već spomenute financijske inovacije postavile su izazove pred bankarsku industriju zbog kojih pomalo nestaje tradicionalno bankarsko poslovanje, što ima važne implikacije za budućnost bankarske industrije te predstavlja nove izazove za zakonodavstvo. (Mishkin, F.S, Eakins S.G., Financijska tržišta i institucije, 4. izdanje, Mate, 2005., str. 453.)

Razvoj tržišta visokorizičnih obveznica i računalne tehnologije preuzeli su dio tržišta koje je prije bilo rezervirano za kreditno poslovanje banaka. Razvitak računalne tehnologije olakšao je tvrtkama direktnu prodaju svojih obveznica, čime im je omogućeno da izostave banke iz procesa prodaje. Razvoj računalne tehnologije je doveo i do sekuritizacije, odnosno pretvorbu nelikvidnih financijskih sredstava (bankovni krediti i hipoteke) u utržive vrijednosne papire. Računala su omogućila i drugim financijskih institucijama plasiranje kredita. One mogu jednostavnije procijeniti kreditni rizik i sniziti transakcijske troškove, otvarajući mogućnost da se ti krediti grupiraju i prodaju kao vrijednosnice. Time banke više nemaju prednost pri plasiranju kredita. (Mishkin, Eakins, 2005.)

Opadanje tradicionalnog bankarstva jedan je od glavnih izazova bankarskog sektora u novije vrijeme na koji su banke odgovorile potragom za novim segmentima poslovanja. Do pojave COVID-19 pandemije, profitabilnost banaka je bila na izrazito visokoj razini što je djelomično i razlog izvanbilančnim aktivnostima banaka.

Zbog financijskih inovacija banke su pretrpjele smanjenje svoje troškovne prednosti pri nabavi sredstava te smanjenje zarade na osnovu aktive. To je rezultiralo smanjenjem profitabilnosti tradicionalnih poslovnih linija (u prvom redu plasmanom kredita i primanjem depozita).

2.4. Trendovi u bankarskom sektoru

U posljednjem desetljeću tendencija većine banaka je da postanu sve složenije institucije koje se orijentiraju na širok spektar financijskih usluga. Kada banka počinje rasti, obično povećava nove usluge i opremu kao i odjele za pomoć menadžmentu zbog što uspješnije kontrole i usredotočenosti na sredstva banke. (Gregurek M., Vidaković N., 2011.,str. 523.)

„Sama organizacija u bankama također je promjenjiva. Globalnim širenjem vladinih deregulacija, a posljedica toga je povećanje broja konkurenata s kojima se banke suočavaju na svojim glavnim tržištima, sve više bankovnih tvrtki postaje tržišno i prodajno orijentirano, pazeći na promjenjivu potražnju za uslugama od strane svojih komitenata te na izazove od strane bankovnih i ne bankovnih komitenata. Ovaj je trend primorao bankovne menadžere na veću zaokupljenost uslužnim i marketinškim aktivnostima svojih dioničara. Novije aktivnosti zahtijevaju upravu i osoblje banke koje se može posvetiti istraživanju potrošačkih potreba za uslugama, te na temelju istih razviti nove ili modificirati stare s ciljem zadovoljenja promjenjivih potreba komitenata.“ (Gregurek, Vidaković, 2011.)

Sukladno razvoju tržišta i spomenutim parametrima u novije vrijeme u bankama često dolazi do osnivanja poslovnih jedinica koje su zadužene za komunikaciju s klijentima, istraživanje zadovoljstva klijenata, praćenje i razumijevanje konkurencije. Zadatak spomenutih jedinica jest skupljanje povratnih informacija od tržišta i stvaranja strukture kako bi se banka mogla prilagoditi klijentima trenutačnim zahtjevima društva. (Gregurek, Vidaković, 2011.)

Promjene u gospodarskom okruženju stimuliraju financijske institucije u potrazi za financijskim inovacijama koje bi im mogle donijeti zaradu. Promjene u potražnji, a pogotovo rast kamatnog rizika, stimulirali su potragu za zaradom čiji su rezultat mnogobrojne financijske inovacije, primjerice bankovne kartice i uređaji za elektronsko bankarstvo. (Mishkin, Eakins, 2005.)

Osim komunikacije, koja je pobliže predstavljena u zasebnom poglavlju ovog rada, u novije vrijeme se i informatika stavlja kao imperativ u poslovanju banaka. Zbog vlastitih potreba i specifičnosti poslovanja, mnoge se banke okreću internom razvoju software-a i korisničkih aplikacija kako bi se mogle brzo prilagoditi klijentima.

2.4.1. Modeli bankarske komunikacije

Banke, kako bi privukle klijente, moraju definirati strategiju koja će im osigurati kvalitetnu komunikaciju. Ovim dijelom rada pokazat će se kako komunikacija utječe na poslovanje te stvaranje slike i povjerenja u financijske institucije, u ovom slučaju banke.

Kada se govori o najranijim načinima komunikacije u povijesti čovječanstva, može se reći da načini, kao ni razlozi, nisu niti slični onima danas.

„Značajka društvenog komuniciranja u najranijem periodu je dogovaranje, elementarno obavještavanje i međusobno sporazumijevanje koje je lišeno svakog utjecaja na tuđe mišljenje i ponašanje drugih, odnosno svake težnje da se posredstvom i pomoću obavještavanja ostvari vlastiti dobitak.“ (Jadranka Kunac: New models of communication with Bank customers, Informatol. 44, 2011., 4, 341-346)

„U suvremenim oblicima ljudskog rada informacija i komunikacija se nužno vežu uz formalno ustrojstvo međusobnih odnosa unutar nekog poduzeća, tako je moguće istaknuti dva dijametralno suprotna pristupa u shvaćanjima informiranja i komunikacije unutar poduzeća.

Prvi pristup se nalazi u hijerarhijski čvrsto postavljanim sustavima gdje su oštro podijeljene zone rada, utjecaja i odgovornosti.

Drugi pristup proizlazi iz shvaćanja poduzeća kao sustava u kojem se, umjesto upravljanja, sve više govori o regulaciji. Prema takvom ustrojstvu važna je komunikacija i interakcija kao funkcija regulacije i uspostave međusobnih odnosa . Na taj način nastalo je poslovno komuniciranje čime se označava „sveukupni protok informacija unutar poduzeća, i to od svih, sa svima i o svemu, a radi postizanja maksimalno moguće regulacije, što ekonomski uvijek daje i najviši stupanj racionalnosti, ekonomičnosti i efikasnosti.“ (Plenković, M.: Poslovna komunikologija, Alinea, Zagreb,1991., str. 10)

Masovnom upotrebom interneta, započelo je doba nove komunikacije koja se isprepliće s tehnologijom. Svako poduzeće (bilo financijskog ili nefinancijskog sektora) okreće se internetu kao mediju širokog spektra te dopire do svojih ciljnih skupina klijenata na najefikasniji i najbrži mogući način. Može se reći da su se informacijska i komunikacijska tehnologija spojile u jedinstvenu internetsku tehnologiju. Informacija je s vremenom postala temeljni poslovni resurs. Osim jednostavnosti komunikacije internetom (bilo klasičnim oglašavanjem, ili korištenjem društvenih mreža), ista je i ekonomičnija u odnosu na televizijske i radio spotove.

Dodatna prednost korištenja društvenih mreža kao medija leži u tome da se korisnici mogu osobno obratiti Banci s upitima ili kritikama. Tako se stvara osjećaj brige za klijenta iako se ne radi o fizičkoj prisutnosti obaju strana. S poslovne perspektive radi se o primjeni tehnologije s ciljem automatizacije poslovnih transakcija i procesa, a sa strane stanovišta radi se o alatu koji omogućuje smanjenje troškova poslovanja uz istovremeno povećanje kvalitete i brzine pružanja usluga onima kojima je to potrebno.

Prema literaturi, postoji sedam glavnih trendova nove ekonomije (Panian, Ž.: Izazovi elektroničkog poslovanja, Narodne novine d.d., Zagreb, 2002., str. 7-8).

Trendovi su:

1. Cyberekonomija – kao što je već i spomenuto, Banke se okreću digitalizaciji i poslovanju putem interneta
2. Rad na daljinu – oblik rada koji je u manjoj mjeri bio zastupljen do pojave COVID-19 pandemije
3. Otvorena korporacija – tzv. „open-door policy“, gdje su zaposlenici dobrodošli u stvaranju dobrobiti za Banku, a ne samo rukovodeće strukture
4. Proizvodi postaju roba – vrijednost same usluge koja služi kao potporanj osnovnom proizvodu veća je
5. Virtualizacija kupca – podaci o kupcu su virtualne prirode u većoj mjeri
6. Stvaranje novih tipova partnerstva – u prvom redu poslovne prirode
7. Cjeloživotno učenje – konstantni razvoj i širenje znanja zaposlenika

Obzirom da je tema ovog rada vezana za utjecaj COVID-19 pandemije, u nastavku će se pobliže pojasniti pojam Rada na daljinu, koji je kao trend, uz Cyberekonomiju, u 2020. doživio veliki preokret.

Rad na daljinu u poslovanju prije nastanka pandemije nije bio zastupljen niti približno kao što je to sada. Njime su se najčešće koristili rukovoditelji kako bi motivirali svoje zaposlenike, omogućivši im nekoliko takvih dana rada od kuće. Ostali slučajevi rada na daljinu, vjerojatno i većina njih, odnosili su se na zaposlenje eksperata u područjima gdje poslodavci nisu mogli pronaći odgovarajući kadar s prebivalištem u istom mjestu. Takav se način rada rijetko prakticirao i zbog nepovjerenja u produktivnost zaposlenika. Naime, u većini poslovnih struktura u Hrvatskoj važan je svojevrstan nadzor nad zaposlenikom kako bi se osigurala radna atmosfera.

Nastankom COVID-19 pandemije početkom 2020. godine, rad na daljinu postao je normalan oblik rada kojeg je u određenoj mjeri koristila gotovo svaka organizacija, tamo gdje je to bilo moguće provesti. Društva su se orijentirala novim kanalima komunikacije, kako unutar tako i izvan njih. U vrlo kratkom roku trebalo je prilagoditi cijelo poslovanje novom stvarnošću. Prvotno je trebalo osposobiti kvalitetnu komunikaciju između odjela banaka, bez čega bi bio ugrožen i odnos s klijentom.

Nakon stvaranja povjerenja u produktivnost zaposlenika i osiguranja nesmetanog odvijanja internih procesa koji su ključni za pružanje bankarskih usluga, kretalo se na unaprjeđenje eksterne komunikacije.

Banke su u početnom periodu pandemije morale brzo reagirati, budući da su poslovnice postale manje posjećene te nisu bile primarni izvor komunikacije s klijentima. Klijenti su i dalje imali iste, mahom i veće zahtjeve, a od banaka se očekivao brz, efikasan i konkretan odgovor.

Spomenuti usvojeni „remote" način rada, dodatno je otežao cjelokupnu novonastalu situaciju i usporio komunikaciju s klijentima. U tom su trenutku na vidjelo izašle sve prednosti i mane postojećih IT sučelja kojima se banke koriste u komunikaciji s klijentima, što je mogao biti okidač za gubitak klijenata. U prvim mjesecima općeg zatvaranja gospodarstva i „novog normalnog" dalo se naslutiti da će zbog gubitaka radnih mjesta nastati ekonomska kriza i biti smanjena kupovna moć klijenata. Posljedično, to bi značilo gubitak klijenata te svih vezanih prihoda. Iako očekujući krizu, banke koje nisu imale dovoljno razvijene aplikacije i sustave za komunikaciju i servisiranje potreba klijenata, velike su sume morale odvojiti na nadograđivanje istih s ciljem održavanja konkurentnosti na tržištu. Koliko je brz odgovor na nove izazove bio, toliko su banke u kasnijem periodu prosperirale.

Osim svega do sada spomenutog, klijentima su banke ponovno morale dokazivati svoju stabilnost kako bi reputacijski rizik bio minimiziran. Povjerenje klijenata u sustav banke izrazito je bitno, a s novim izazovima teško ga je bilo održati. Klijentima je važno u bilo kojem trenutku doći do svojih sredstava i izvršavati transakcije, a u slučaju nemogućnosti obavljanja istih, stvara se negativna slika i narušava povjerenje.

Za vrijeme trajanja pandemije, kako je do sada navedeno, velik je pritisak stavljen na bankarski sustav u cijelosti. Promijenjen je način poslovanja, no najviše način komunikacije.

Najznačajniji su, u sektoru bankarstva, sljedeći kanali komunikacije: web lokacije banaka, društvene mreže, info telefoni, aplikacije s mogućnošću direktnog kontakta s bankarom/agentom, e-usluge poput zajmova u nekoliko minuta, i drugi.

Može se reći da su globalne neprilike otvorile i osnažile nove načine interne i eksterne komunikacije, za koje se nekada nije mislilo da će ikada imati toliki utjecaj na povjerenje klijenata i poslovanje banaka u cjelini.

2.4.2. Digitalna transformacija

Digitalna transformacija odnosi se na proces koji započinje od trenutka kada organizacija krene razmišljati o uvođenju digitalnih tehnologija u svim područjima poslovanja i traje do trenutka njihove potpune integracije.

Digitalna transformacija može obuhvaćati područja kao što su digitalni marketing, digitalizacija i automatizacija poslovnih procesa, digitalna nabava, digitalizacija prodajnih predstavnika, i drugo.

Kada se govori o digitalnoj transformaciji u sektoru bankarstva, razmišlja se o IT podršci i sustavima koji će korisnicima omogućiti da pronađu, koriste i upravljaju bankarskim proizvodima u bilo kojem trenutku. Sa strane klijenta, najvažnije je da isti mogu pristupiti svojim sredstvima u bilo kojem trenutku, obavljati transfere novca te istovremeno imati povjerenja u IT sustav neke banke. U godinama posljednjeg desetljeća, financijski sektor ulaže značajna sredstva u digitalizaciju i automatizaciju vlastitih internih procesa. Jedan je razlog pojednostavljenje repetitivnih procesa i olakšavanje komunikacije s korisnicima, dok drugi razlog leži u težnji smanjenja ljudske pogreške u provođenju tih procesa. Ukoliko su IT sustavi dobro postavljeni, minimizira se mogućnost pogreške kod primjerice obračuna kamate na dani kredit, pa se tako i minimizira sami reputacijski rizik banke, a povjerenje klijenata ostaje na višoj razini. Ovo je samo jedna od koristi digitalizacije u bankama, što daje do znanja da je područje promatranja samog utjecaja digitalizacije iznimno opširno.

Dakle, može se reći da digitalna transformacija znači i promjenu svih oblika poslovanja i procesa u kojima su zaposlenici organizacije u interakciji s njezinim korisnicima, tako da se veliki naglasak mora staviti i na samu edukaciju zaposlenika u tom području.

Osim što vremena zahtijevaju prilagodbu na tzv. e-poslovanje, tijekom razdoblja pandemije više nego ikada, to su i zahtjevi Europske Komisije, gdje se prati razvoj digitalizacije u zemljama članicama.

Europska Komisija prati kretanje formiranjem jedinstvenog DESI indeksa (The Digital Economy and Society Index).

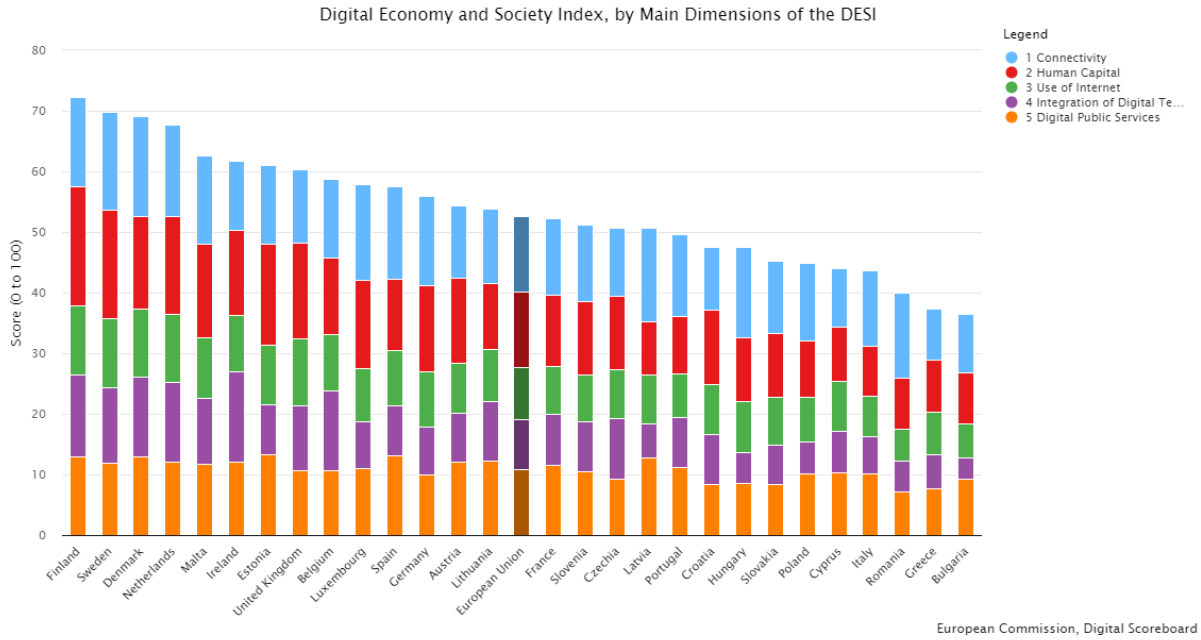
Indeks digitalne ekonomije i društva (DESI) složeni je indeks koji sažima relevantne pokazatelje o europskim digitalnim performansama i prati razvoj država članica EU-a u digitalnoj konkurentnosti.

DESI ukupni indeks, izračunat je kao ponderirani prosjek pet glavnih DESI dimenzija:

- Povezivost (25%),
- Ljudski kapital (25%),
- Upotreba internetskih usluga (15%),
- Integracija digitalne tehnologije (20%); i
- Digitalne javne usluge (15%)

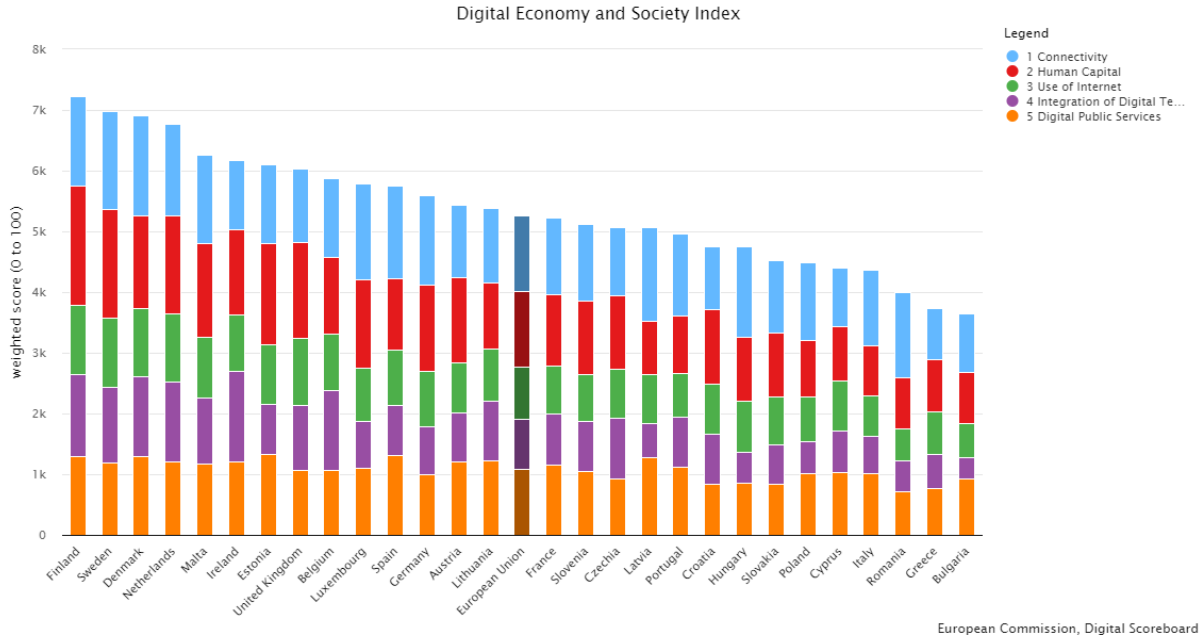
U nastavku su rezultati istraživanja Europske komisije o napretku digitalizacije u zemljama članicama EU prema DESI indexu te pripadajuća analiza rezultata.

Slika 1: Prikaz digitalizacije u zemljama EU, prema istraživanju Europske komisije u 2019. godini



Izvor: European Commission: DESI Country profile 2019.,n.d., https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/digital-economy-and-society-index-desi-2019

Slika 2: Prikaz digitalizacije u zemljama EU, prema istraživanju Europske komisije u 2020. godini



Izvor: European Commission: DESI Country profile 2020., https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/digital-economy-and-society-index-desi-2020

COVID-19 pandemija pokazala je koliko su digitalni resursi postali važni za gospodarstva te kako mreže i povezivost, podaci, umjetna inteligencija i superračunalstvo te osnovne i napredne digitalne vještine održavaju naša gospodarstva i društva time što nam omogućuju kontinuitet poslovanja, praćenje širenja virusa i ubrzavanje istraživanja lijekova i cjepiva. Digitalni resursi imali su ključnu ulogu i u gospodarskom oporavku jer su Europsko vijeće i Komisija okvir za potporu oporavku odlučili povezati s prelaskom na klimatski neutralno gospodarstvo i otpornom digitalnom transformacijom. U tom su okviru uvođenje 5G tehnologije i mreža vrlo velikog kapaciteta, primjena digitalnih vještina te digitalizacija poduzeća i javne uprave od presudne važnosti za stabilan oporavak. (European Commission: *DESI Country profile 2020*., n.d., https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/digital-economy-and-society-index-desi-2020)

Među 28 država članica EU-a Hrvatska je prema indeksu gospodarske i društvene digitalizacije (DESI) za 2020. na 20. mjestu. Na temelju podataka prije pandemije njezin se rezultat blago popravio zahvaljujući boljim rezultatima u određenim kategorijama koje se mjere u okviru DESI-ja. Od svih kategorija, najbolji je rezultat ostvarila u integraciji digitalne tehnologije u poduzećima i MSP-ovima i na devetom je mjestu u kategoriji prekogranične internetske prodaje drugim državama članicama EU. (European Commission: *DESI Country profile 2020*., n.d., https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/digital-economy-and-society-index-desi-2020)

Kad je riječ o povezivosti, Hrvatska je nastavila postojano napredovati no bez promjena u odnosu na 2019. Znatno je poboljšala pokrivenost fiksnom mrežom s 23 % u 2018. na 43 % u 2019. (European Commission*: DESI Country profile 2020*., n.d., https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/digital-economy-and-society-index-desi-2020)

U kategoriji ljudskog kapitala Hrvatska je na 13. mjestu i ima šesti najveći udio osoba s diplomom iz područja IKT-a u EU-u. No 18 % Hrvata nikad nije koristilo internet. Hrvatska je lani ostvarila mali napredak u upotrebi interneta. (European Commission: DESI Country profile 2020.)

Digitalna transformacija i dostupnost interneta s ciljem lakšeg korištenja usluga bankarskog sektora izrazito je važna, a u vremenu obilježenim pandemijom itekako. Budući da se Hrvatska kreće uzlazno po pitanju DESI indexa, slijedom svega navedenog očekuje se i sve lakša komunikacija Banaka i korisnika.

3. EKONOMSKA KRIZA KAO POSLJEDICA COVID-19 PANDEMIJE

3.1. Nastanak COVID-19 krize i utjecaj na gospodarstvo u cijelosti

Pojavom pandemije COVID-19 bolesti, krajem 2019. godine, svijet je prestao funkcionirati na način na koji je funkcionirao do tada. U 21. stoljeću prvi puta pred čovječanstvo je stavljen golem izazov s ciljem sprječavanja širenja novonastalog virusa. S obzirom da je virus znanstvenicima bio nepoznat, kao i posljedice istog, najučinkovitije rješenje bila je fizička distanca, zatvaranje gospodarstva odnosno tzv. „lockdown“. Takvim činom, vladajući svih država svijeta sputali su poduzetnike u obavljanju njihovih poslovnih aktivnosti ili su te aktivnosti sveli na minimum, zamrzavajući ekonomiju i potencijalno ugrožavajući radna mjesta. Može se reći da je ova ekonomska kriza specifična po brzini njena nastajanja, ali i po obuhvatu svih zemalja istovremeno. U nastavku ovog poglavlja navest će se aktivnosti koje su dovele do ekonomske krize te odgovor država na istu, istovremeno pokušavajući obuzdati pandemiju.

COVID-19 uzrokovana ekonomska kriza potaknuta je medicinskim šokom koji ima svoje pravilnosti i odgovarajuću distribuciju pojave i nestajanja. Krivulja pandemijskog medicinskog šoka prema tzv. „Pandemics Interval Framework-u„ od strane Centra za kontrolu i prevenciju bolesti, obuhvaća šest faza. (Centar za kontrolu i prevenciju bolesti, n.d., www.cdc.gov/flu/pandemic-resources/national-strategy/intervals-framework.html)

Tih šest faza jesu:

1. ispitivanje prvih slučajeva;
2. prepoznavanje potencijala za kontinuirani prijenos;
3. iniciranje pandemijskog vala;
4. ubrzavanje pandemijskog vala
5. usporavanje pandemijskog vala; i
6. pripreme za buduće pandemijske valove.

U fazama 3. i 4. najčešće su usvojene mjere tzv. zatvaranja gospodarstva koje su utjecale na pad ekonomske aktivnosti i posljedično dovele do ekonomske krize u svijetu.

Kada se promatra Republika Hrvatska, zbog zaštite zdravlja s radom je krenuo Stožer civilne zaštite koji i dalje prati razvoj pandemije i poduzima mjere iz svoje nadležnosti s ciljem zaustavljanja iste.

Vlada RH je već u ožujku 2020. usvojila 63 mjere za pomoć gospodarstvu. Od tog broja, 31 mjera bila je orijentirana na odgode plaćanja, a 15 ih se odnosilo na zajmove i olakšavanje zajmova i garancija. Navedene mjere bitne su za kasniju analizu utjecaja na bankarsko poslovanje.

Sadržaj i struktura mjera, unatoč vjerojatno dobroj namjeri, ubrzo izazivaju nezadovoljstvo poslodavaca i sindikata pa dodatno povećavaju neizvjesnost. Trenutak usvajanja mjera je bio dobar jer je Vlada reagirala u fazi iniciranja pandemijskog vala, ali je sadržaj mjera bio neadekvatan jer su svi akteri u toj fazi jasno mogli predvidjeti da Hrvatska ulazi u neizvjesnu fazu ubrzavanja pandemijskog vala te da će ekonomske štete biti nesagledive pa su stoga imali opravdano veća očekivanja. (Čavrak V., Makroekonomija krize COVID-19 i kako pristupiti njenom rješavanju, EFZG, 2020.)

Važno je za napomenuti i činjenicu da je BDP Republike Hrvatske ovisan o intenzitetu turizma i uslužnim djelatnostima. Već više puta spomenuti „lockdown“ ugasio je upravo spomenute aktivnosti. Putovanja su bila onemogućena, hoteli i hosteli bili su prisilno zatvoreni kao i svi ugostiteljski objekti. Kako je pandemija jenjavala u lipnju 2020. godine, tako su se ponovno pokretale ukinute aktivnosti. Ekonomski analitičari su u medijskim istupima tijekom 2020. godine zazivali otvorenje turističke sezone kako bi pad BDP-a u četvrtom kvartalu bio što manji, a taj je pad bio neizbježan. Turistička sezona smanjila je taj pad, no otkrile su se mane hrvatskog gospodarstva te manjak proizvodnje koja bi u slično uzrokovanim krizama ublažila strmoglavi pad gospodarske aktivnosti.

Okolnosti povezane s pandemijom bolesti COVID-19 odrazile su se na dostupnost te pouzdanost podataka i informacija koje se uobičajeno koriste za procjenu tromjesečnog BDP-a. Prva procjena kretanja BDP-a od strane Državnog zavoda za statistiku, prema originalnim podacima, pokazuje da je tromjesečni BDP u četvrtom tromjesečju 2020. realno manji za 7% u odnosu na isto tromjesečje 2019. Sezonski prilagođeni tromjesečni BDP u odnosu na prethodno razdoblje pokazuje pozitivnu stopu promjene od 2,7%, a u odnosu na isto tromjesečje 2019. realno je manji za 7,1%. Prva procjena pokazuje da je BDP u 2020. realno manji za 8,4% u odnosu na 2019. (DZS, Prva procjena tromjesečnog bruto domaćeg proizvoda za četvrto tromjesečje 2020., Priopćenje 2021.)

Što se tiče financijskog sektora i gospodarstva općenito, HNB je donio svoje procjene utjecaja COVID-19 pandemije na isti. Očekivane gospodarske posljedice pandemije i reakcija HNB-a (Hrvatska Narodna Banka, Mjere Hrvatske narodne banke za ublažavanje ekonomskih posljedica pandemije, 2020., www.hnb.hr/-/guverner-hnb-a-na-sjednici-vlade-rh-o-mjerama-hrvatske-sredisnje-banke-za-ublazavanje-ekonomskih-posljedica-pandemije):

1. HNB očekuje oštru i kratkotrajnu kontrakciju gospodarske aktivnosti kao rezultat mjera za suzbijanje širenja virusa – tzv. šok ponude praćen šokom potražnje
2. U Hrvatskoj je stres koncentriran na devizno tržište i tržište obveznica, pa su mjere monetarne politike usmjerene ublažavanju poremećaja na tim tržištima. HNB očekuje pogoršanje likvidnosti poduzeća zbog pada prihoda (kao posljedica gašenja gospodarske aktivnosti), pa su supervizorske mjere usmjerene olakšavanju reprograma kredita

U priopćenju za javnost od strane Europskog revizorskog suda iz 2019. predviđalo se da će se BDP 27 država članica EU-a 2020. godine smanjiti za 7,4 % te da se 2021. možda neće vratiti na razinu prije krize, što dovodi do rizika od znatnog povećanja nesolventnosti i smanjenja broja radnih mjesta. Izgledno je da 2020. gotovo nijedna od 27 država članica neće uspjeti ispoštovati gornju granicu deficita EU-a od 3 % BDP-a. (Priopćenje Europskog revizorskog suda, www.eca.europa.eu/Lists/News). Procjene su bile prilično precizne budući je BDP na razini Europske Unije u četvrtom kvartalu 2020. godine pao 6.8%.

MMF je pad ekonomske aktivnosti za vrijeme pandemije, gdje je većina zemalja zapala u recesiju, opisala kao najgori još od Velike depresije 1930-ih godina prošlog stoljeća.

Jedino gospodarstvo, odnosno BDP, koji je porasao u 2020. godini bila je Kina. Kinesko gospodarstvo zabilježilo je rast od 2,3%. MMF, međutim, predviđa globalni rast od 5,2% u 2021. godini. To će ponajprije pokretati zemlje poput Indije i Kine, za koje se predviđa rast od 8,8%, odnosno 8,2%. Očekuje se da će oporavak u velikim ekonomijama koje su ovisne o uslugama, a pogođene izbijanjem pandemije, poput Velike Britanije ili Italije, biti iznimno sporo.

Uzimajući u obzir predviđanja MMF-a, može se zaključiti da će oporavak Hrvatskog gospodarstva također potrajati, budući je Hrvatska iznimno uslužno i turistički profitno orijentirana.

3.2. Utjecaj COVID-19 pandemije na poslovanje Banaka

Kriza ostavlja štetne posljedice na ukupno gospodarstvo, državni aparat, ali i za bankarski sektor. Mnoge fizičke i pravne osobe zbog pada profita i/ili gubitka posla suočeni su s poteškoćama podmirivanja obveza prema državi i bankama, te ostalim financijskim institucijama koje nude uslugu posudbe novčanih sredstava. Kako bi banke održale vlastitu stabilnost, poslovnim politikama koje donose mogu pridonijeti dugotrajnijem oporavku. Ne treba izostaviti ostale financijske posrednike, osim samih poslovnih banaka, čiji je dio dodane vrijednosti koju ostvari ukupan financijski sektor u drugom kvartalu 2020. godine pao oko 6%. „Iz literature o vezi između financijskog razvoja i gospodarskog rasta poznato je da banke svojom poslovnom politikom u uvjetima kad su pogođeni šokom mogu značajno pridonijeti širenju krize." (Rogić Dumančić L., Bogdan Ž., Raguž Krištić I., Utjecaj COVID-19 krize na Hrvatsko Gospodarstvo, 2020.).

Podaci o kreditnoj aktivnosti zaključno sa srpnjem 2020. godine pokazuju da nastajanje pandemije i recesije u Hrvatskoj nije dovelo do smanjenja kreditne aktivnosti. Prema analizi Hrvatske Udruge Banaka, kreditna se aktivnost može mjeriti na više načina:

1. preko stanja ukupnih plasmana u bilancama banaka,
2. preko stanja kredita po pojedinim sektorima,
3. uz pomoć iznosa novoodobrenih kredita,
4. uz pomoć obračuna kreditnih transakcija.

„Svi spomenuti načini mjerenja upućuju na isti zaključak: nakon početka krize u ožujku 2020. banke su održale kreditnu aktivnost približno na pred-kriznoj razini, a u nekim tržišnim segmentima, kao kod stambenih kredita stanovništvu, kreditni rast je ubrzan. Ukupni plasmani banaka iznosili su 234,3 milijarde kuna potkraj srpnja, što je 3,8% više nego u srpnju 2019. Jednostavni prosjek međugodišnjih stopa rasta za prvih sedam ovogodišnjih mjeseci također je iznosio 3,8%, dok je isti pokazatelj za prvih sedam mjeseci 2019. iznosio 2,7%." (Hrvatska Udruga Banaka, *HUB Analize, Banke u Hrvatskoj unatoč pandemiji zadržavaju kreditnu aktivnost*, 2020., https://www.hub.hr/hr/hub-pregled-32020-banke-u-hrvatskoj-unatoc-pandemiji-zadrzavaju-kreditnu-aktivnost)

Prema spomenutoj HUB analizi, vidljivo je da su ukupni krediti plasirani kućanstvima iznosili oko 135 milijardi kuna potkraj srpnja, što je 4,1% više nego u srpnju 2019. i 0,5% više nego prije izbijanja krize COVID-19 potkraj veljače 2020. Stambeni krediti su zabilježili rast od 8,8% u odnosu na srpanj 2019. godine. O održavanju ovog segmenta kreditne aktivnosti u krizi svjedoči stopa promjene u odnosu na zadnji pred-krizni mjesec veljaču, koja iznosi 3,4%. U 2020. godini je zbog tržišne aktivnosti znatno povećan udjel stambenih u ukupnim kreditima stanovništvu (s 43,1% na 44,3%), pri čemu je rastao i udjel čistih kunskih stambenih kredita (s 30,5% na 31,3%). (Hrvatska Udruga Banaka, *HUB Analize, Banke u Hrvatskoj unatoč pandemiji zadržavaju kreditnu aktivnost,* 2020., https://www.hub.hr/hr/hub-pregled-32020-banke-u-hrvatskoj-unatoc-pandemiji-zadrzavaju-kreditnu-aktivnost)

Spomenuti porast stambenih kredita dakako nije „ogledalo“ utjecaja pandemije, jer se očekuje kako će u nesigurnim i nestabilnim vremenima recesije stanovništvo oprezno planirati trošenje sredstava. Glavni uzrok ovom trendu u Hrvatskoj je postojanje programa za poticanje kupnje nekretnine mladim obiteljima uz određenu subvenciju države, ovisno o mjestu stanovanja i razvijenosti područja. Zakon o subvencioniranju stambenih kredita („Narodne novine“, broj 65/17, 61/18 i 66/19) donesen je u svrhu poticanja demografske obnove društva, urbane regeneracije naselja te smanjenja iseljavanja mladih obitelji, a njime se propisuje davanje pomoći građanima prilikom rješavanja stambenih pitanja, kupnjom stana ili kuće, odnosno gradnje kuće, putem subvencioniranja stambenih kredita.

Budući je potražnja za stanovima porasla i stanovništvu je porasla kreditna sposobnost, ugovaranje stambenih kredita uz državnu subvenciju glavni je razlog ukupnom povećanju samih stambenih kredita kod poslovnih banaka.

Nadalje, ono što je bio velik faktor kod fluktuacije prihoda i profita banaka je bilo ukidanje naknada za podizanje novca na bankomatima tuđe banke, te ukidanje nekih naknada. Cilj je bio olakšati stanovništvu internet kupovinu kako bi se smanjio fizički kontakt, a budući da su uvjeti bili vanredni, olakšana je situacija korisnicima banaka utoliko da nisu snosili trošak spomenutih naknada.

Pandemija je nastala u vrijeme ekonomskog uzleta nakon konačno „pobijeđene“ recesije iz 2008. godine, a stanovništvo je poučeno istom, višak novčanih sredstava držala kao depozit u bankama. U vrijeme kada su banke bile dovoljno likvidne, svaki dodatni depozit koji nije potreban banci da bi mogla plasirati sredstva kao kredit istoj stvara trošak. Razine kamata na depozite na iznimno niskoj razini, banke generiraju visoke troškove likvidnosti što je dodatni uteg ostvarivanju profita u vrijeme COVID -19 krize.

Pozicije aktive kao i kretanja ostalih financijskih pokazatelja analizirat će se detaljnije u 4. poglavlju ovog rada.

3.3. Usporedba globalne financijske krize i krize uzrokovane COVID-19 pandemijom

Krajem 2008. godine, financijska je kriza poprimila globalne razmjere i uzdrmala svjetsku ekonomiju. Pokretač te financijske krize primarno je bio slom tržišta drugorazrednih hipoteka u Sjedinjenim Američkim Državama. Intervencijama nacionalnih država, zaustavljen je daljnji pad gospodarske aktivnosti u svijetu.

Financijske su institucije, želeći ostvariti što veći profit, na tržištu razvile brojne financijske mehanizme i lansirale nove "proizvode". Pritom je uveden niz inovacija poput opcija, swapa i futuresa, dok je poticaj razvoju terminskog tržišta dalo kupovanje vrijednosnica na kredit ili uz maržu (udio koji kupac mora uplatiti u novcu pri kupnji vrijednosnica, dok brokeru kao osiguranje ostaje deponirana vrijednosnica, odnosno kao kolateral). „Na taj način špekulanti su financijskom polugom određenim iznosom mogli stjecati vrijednosnice višestruko većeg iznosa. Ako cijene vrijednosnica rastu, dužnosnicima se isplaćuju milijunske nagrade, što potiče daljnje špekulacije, odnosno potražnju vrijednosnica na terminskom tržištu. Međutim, ako cijene vrijednosnica iz različitih razloga u jednom trenutku padnu, može doći do naglog povećanja ponude i gubitka povjerenja te u opasnost dolazi čitav sustav. Nakon pada cijena vrijednosnica, kolateral uz postojeću maržu postaje nedovoljan te je potrebno uplatiti dodatnu gotovinu. Ako se zbog previsokog ulaganja u vrijednosnice njome ne raspolaže, da bi se osigurao dovoljan polog potrebno je prodati dio vrijednosnica." (Milkotić, S., Globalna financijska kriza – uzroci, tijek i posljedice, znanstveni članak, 2009.)

Krediti se u tom trenutku više ne mogu uredno otplaćivati, a banka je prisiljena smanjiti svoj kapital, što za posljedicu ima manje sredstava koja se mogu plasirati kao kredit. Ako je ukupna vrijednost neprihodujućih, odnosno NPL kredita (Non-performing loans) veća od samog kapitala, banka više ne može poslovati i proglašava bankrot ili stečaj, što dalje utječe na bankarski sustav i povjerenje građanstva prema bankama općenito.

Stanogradnja, koja je usko povezana s krahom financijskog tržišta 2008. godine, snažno utječe na zaposlenost, dohotke i potražnju. Stanogradnja se iz tih razloga smatra jednim od generatora gospodarskog rasta.

Cijena nekretnina u SAD-u kontinuirano je rasla u relativno dugom vremenskom periodu što je uvelike utjecalo na potražnju. U tom trenutku su kućanstva s nižim prihodima i većom rizičnošću za nemogućnost otplate kredita, a to su bile hipoteke kojima je kolateral bila nekretnina koja se kupovala. To su bile takozvane drugorazredne hipoteke ili "subprime mortgages".

„Pri podizanju stambenih kredita, zajmoprimac mora raspolagati s određenim instrumentima osiguranja, poput hipoteke, jamaca, sigurnosti prihoda i zaposlenja, postotka od dohotka koji rata kredita ne smije prelaziti, i sl.. Privlačeći nove klijente, banke su ublažavale uvjete koje je trebalo zadovoljiti pri podizanju kredita, čime se povećavao rizik ogluhe, ali je iz tog razloga rasla i cijena, odnosno profit. Popunjavajući svoje rezerve, banke su zatim prodavale ugovore o hipotekarnim zajmovima (hipoteke uz diskont) investicijskim bankama na sekundarnom tržištu, koje u normalnim okolnostima ostvaruju visoke profite čak i uz male diskonte jer se radi o vrlo visokim iznosima. Tako je na tržište plasiran velik broj drugorazrednih hipoteka. Ti su zajmovi zatim sekuritizirani i prodani investitorima, odnosno iskorišteni kao ishodišna točka za plasman različitih deriviranih proizvoda.“ (Milkotić, 2009.)

Kriza financijskog sektora i njome izazvani poremećaji u opskrbi kreditima imali su za posljedicu smanjenje ulaganja u fiksni kapital i potrošačka dobra, čime se objašnjava ubrzan pad globalne potražnje. Posljedično, globalna industrijska proizvodnja bilježi pad od 13% u razdoblju od rujna 2008. do ožujka 2009. godine. Sve navedeno dovelo je enormnih gubitaka poduzetnika i povećane opasnosti od stečaja na teritoriju Republike Hrvatske na kojem je velika kriza potrajala čak šest godina.

„Poduzeća u Hrvatskoj su tada bila suočena s produženom šestogodišnjom krizom i kreditnim slomom što je dugo vremena ograničavalo rast investicija i tehnološku obnovu tako da je gospodarstvo ovu krizu dočekalo sa značajnim tehnološkim zaostacima, a COVID-19 kriza će te probleme značajno produbiti.“ (Čavrak V., Makroekonomija krize COVID-19 i kako pristupiti njenom rješavanju, EFZG, 2020.)

Osim što je navedeno da je hrvatsko gospodarstvo ugostiteljski i turistički orijentirano, ono obilježava i činjenica da na istomu prevladavaju mala i mikro poduzeća. Upravo ona nemaju dovoljno financijske stabilnosti izdržati dulje razdoblje bez ostvarivanja prihoda, dok je jedini način opstanka istih smanjenje broja zaposlenika ili smanjivanje plaća. Zatvaranje poduzeća, prestanak njihovog rada ima lančani efekt i dovodi u pitanje poslovanje ostalih sudionika tržišta (dobavljača i kupaca, financijskih institucija te ostalih dionika). (Čavrak, 2020.)

Kao što je već spomenuto, COVID-kriza nije imala uporište u kretanjima na ekonomskom tržištu te nije bila produkt višegodišnje deregulacije financijskog tržišta, što je bitno odvaja od velike recesije. Može se reći da je glavna razlika u nastajanjima krize ta da je recesija iz 2008. godine prouzročena nedostatkom potražnje pada građevinskih radova, a predstojeća očekivana recesija uzrokovana je zdravstvenim faktorom.

COVID-kriza bila je nagla i uzrokovana pojavom virusa. Gospodarska aktivnost se morala smanjiti s ciljem očuvanja zdravlja stanovništva i smanjenja broja umrlih. Hrvatsko gospodarstvo je spremnije dočekalo pojavu korona virusa, jer su fundamentalni pokazatelji bolji nego što su bili 2008. godine, pa je izgledan i brži oporavak od iste. Prije pojave pandemije, tržište rada je bilo u vrlo povoljnom položaju s niskom nezaposlenosti. (Arčabić V.,Ekonomski fakultet u Zagrebu, Znanstveni članak, Zagreb, 2020.)

Zaduženost, javne financije i položaj u međunarodnoj razmjeni su bili u povoljnoj poziciji. Nadalje, pandemija je izbila u vrijeme niskih aktivnih kamatnih stopa, što je novac učinilo dostupnijim nego ranije. Istraživanja su pokazala kako aktivne kamatne stope dugoročno padaju nakon pojave pandemije, a plaće zaposlenicima u prosjeku rastu. (Jorda, 2020)

COVID-kriza je naglo i oštro djelovala na gospodarstvo RH, no ekonomisti očekuju lakši i brži oporavak primjenama adekvatne monetarne i fiskalne politike u što je moguće kraćem roku. Trenutna recesija može biti privremena, ali je još neizvjesno u koje vrijeme će pandemija nestati, što ovisi o procijepljenosti stanovništva, posebno uzimajući u obzir da se pojavljuju razni sojevi virusa što sva zbivanja „vrti u krug“. Nakon povlačenja pandemije, očekuje se općenito veća potražnja zbog moguće veće kupovne moći, pa se tako moguće nadati nešto bržem oporavku nego kod recesije iz 2008. godine.

3.4. Mehanizmi oporavka kao odgovor države na krizu i utjecaj na financijsko tržište

Priopćenjem Europskog revizorskog suda daje se na znanje odgovor država EU na gospodarsku krizu te estimaciju oporavka od iste.

Kao odgovor na gospodarski šok uzrokovan pandemijom bolesti COVID-19 države članice donijele su širok raspon fiskalnih mjera za potporu svojim gospodarstvima. Prema podatcima iz srpnja 2020. vrijednost dotad poduzetih mjera iznosila je 3,5 milijardi eura, odnosno 27 % bruto domaćeg proizvoda 27 država članica EU-a. Veći dio tih mjera čine programi očuvanja radnih mjesta i potpora za održavanje likvidnosti poduzeća, kojima su se zasad u velikoj mjeri ublažila otpuštanja zaposlenika. Međutim, te nacionalne fiskalne mjere uzrokovat će znatno povećanje proračunskih deficita i razine javnog duga država članica. Nadalje, njihov razmjer i sadržaj odražavali su relativno bogatstvo država članica, a ne koliko ih je snažno kriza pogodila. EU je reagirao na način da je brzo uveo fleksibilnu gospodarsku koordinaciju. Time se državama članicama omogućilo da ublaže gospodarsku krizu koja je bila na pomolu uvođenjem fiskalnih poticaja i privremene državne potpore te privremenim ukidanjem gornjih granica proračuna („opća klauzula o odstupanju"). Zajedno sa sedmogodišnjim proračunom EU-, financijska potpora iznosit će 1,8 milijardi eura. (Priopćenje Europskog revizorskog suda, www.eca.europa.eu/Lists/News)

HNB je poduzeo sve potrebne korake za očuvanje kontinuiteta poslovanja ključnih funkcija središnje banke – platnog prometa, trezorskog poslovanja (opskrba gotovinom), provedbe monetarne politike i upravljanja međunarodnim pričuvama i deviznom likvidnošću. HNB je zatražio od kreditnih institucija da u svojim planovima kontinuiteta poslovanja i planovima upravljanja u kriznim situacijama osobito pažnju posvete osiguravanju neometanog funkcioniranja bankomatske i EFTPOS mreže odnosno sigurnom funkcioniranju IT sustava banaka. Hrvatska narodna banka provela je i mjere monetarne politike, s ciljem održavanja povoljnih uvjeta financiranja poduzetnika i građana. HNB je određenim supervizorskim mjerama pridonijela likvidnosti hrvatskog gospodarstva odnosno očuvanju radnih mjesta i olakšavanju oporavka.

HNB smanjila je i stopu obvezne pričuve banaka sa 12% na 9% kao poticaj likvidnosti bankarskog sustava. (Hrvatska Narodna Banka, Mjere Hrvatske narodne banke za ublažavanje ekonomskih posljedica pandemije, 2020., www.hnb.hr/-/guverner-hnb-a-na-sjednici-vlade-rh-o-mjerama-hrvatske-sredisnje-banke-za-ublazavanje-ekonomskih-posljedica-pandemije)

Tablica 3: Mjere monetarne politike HNB-a (HNB publikacija)

CILJEVI	***MJERE***	***OPIS***
Stabilizacija deviznog tečaja i osiguranje devizne likvidnosti	Devizne intervencije	• Provedene su 4 devizne intervencije na kojima je bankama, ukupno prodano 1,625 mlrd. EUR • Tečaj se stabilizirao na razini od otprilike 7,57 EUR/HRK • Razina međunarodnih pričuva (ukupne 19,1 mlrd. EUR; neto pričuve 16,9 mlrd. EUR, 16. 3. 2020.) dostatna za daljnju stabilizaciju
Osiguranje kunske likvidnosti za nastavak financiranja gospodarstva	Strukturne i redovne operacije	• Održane su redovna i strukturna operacija; stvoreno 750 mil. kuna kratkoročne likvidnosti i 3,8 mlrd. kuna dugoročne likvidnosti (rok od 5 godina, kamatna stopa 0,25%) • Dnevni višak likvidnosti 16. 3. 2020. iznosio je 32,8 mlrd. kuna
Podupiranje stabilnosti tržišta državnih obveznica	Otkup državnih obveznica	• 13. 3. 2020. održana prva aukcija izravne kupnje obveznica Republike Hrvatske –otkupljeno 211,2 mil. kuna • Odlukom Savjeta HNB-a proširen obuhvat ugovornih strana prihvatljivih za sudjelovanje u operacijama kupnje i prodaje vrijednosnih papira na mirovinska društva, društva za upravljanje OIF-ima i društva za osiguranje • Najavljen nastavak održavanja aukcija kupnje obveznica s očekivanim otkupom dodatnih 1,6 mlrd. kuna

Izvor: Mjere Hrvatske narodne banke za ublažavanje ekonomskih posljedica pandemije, 2020., www.hnb.hr

Vrlo važna mjera koja je donesena od strane Vlade RH i Europskog nadzornog tijela za bankarstvo (EBA), a jako je utjecala na prihode banaka je uvođenje moratorija na kredite, koji su prvotno bili određeni na 3 mjeseca, pa produženi na 6. mjeseci. Prema podacima HUB-a za 2020. godinu, moratorijima se pokrivalo ukupno 32 milijarde kuna dugova poduzeća i 7 milijardi kuna dugova fizičkih osoba. Izravno se olakšavalo poduzećima sa padom prometa i fizičkim osobama koje su ostale bez primanja , dok banke nisu ostvarivale veći dio kamatnog prihoda tijekom 2020., što je jako narušilo mjesečnu, pa i dobit na razini cijele godine.

Ovom su se mjerom očuvala radna mjesta i poslovanje nekih poduzetnika, no imala je negativan utjecaj na financijsku sliku banke.

U pomoć svim poslodavcima, a što je išlo i u prilog bankama, Vlada RH donijela je mjeru potpore u obliku isplaćivanja mjesečne naknade u iznosu 4.000 kuna svakom zaposleniku društva kojem se dokaže pad prometa ili pad profita u odnosu na 2019. godinu. Tim mjerama dodatno se ublažio financijski pritisak na poslodavce. Za dobivanje potpore poslodavci su morali dokazati da su u razdoblju od 1. travnja 2020. do 30. rujna 2020. imali pad prihoda u odnosu na isto razdoblje 2019. i to temeljem predaje PDV obrasca za spomenute mjesece.

Spomenutim se mjerama nastojalo regulirati tržište i ekonomski pad svesti na minimum. Mjere su dale određen rezultat, a to je manji pad BPD-a od očekivanog u RH, a koji je već spomenut u početku ovog poglavlja.

4. ANALIZA POSLOVANJA BANAKA PRIJE I NAKON POJAVE PANDEMIJE

4.1. Usporedna analiza poslovanja najvećih Banaka u Hrvatskoj u 2019. i 2020.

Za potrebe ovog diplomskog rada koristili su se financijski izvještaji Zagrebačke banke d.d., Privredne banke Zagreb d.d. i OTP banke d.d., kao najvećih banaka koje posluju na području Republike Hrvatske.

Za početak, opisat će se stanje tržišta bankarskog sektora prije i tijekom COVID-19 pandemije.

Kako je već napomenuto, posljedice globalne financijske krize u Hrvatskoj su minule 2015. godine. Nakon toga, bankarstvo se počelo oporavljati te se ekonomija počela vraćati predkriznom stanju. No, stanovništvo je, poučeno cjelokupnom situacijom, izgubilo povjerenje u banke koje su se pokazale izrazito ranjivima na utjecaje koji uzrokuju disbalans ekonomije. Tako su se rjeđe upuštali u zaduživanje putem kredita, a s druge su strane štedjeli novac. Posljednjih godina vidljiv je rast u depozitima kod banaka što je posljedica spomenute štednje.

2020. godine počele su se osjećati posljedice COVID-19 pandemije, vrlo brzo nakon prve službene detekcije virusa. Kako su banke osjetljive na promjene u ekonomskom okruženju, dodatni su teret nanijele i posebne regulacije tijekom godine koje su izlazile u susret stanovništvu i poslovnim subjektima iz područja ugostiteljstva.

Dvije su mjere najviše utjecale na poslovanje banaka:

1. Moratoriji na kredite
2. Ukidanje naknada za podizanje novca na bankomatima tuđih banaka, te ukidanje nekih naknada na transakcije

Ove su dvije mjere imale direktan utjecaj na dvije vrste najvećih prihoda, odnosno glavne vrste prihoda koje banka ostvaruje svojim poslovanjem.

U 2020. nisu doneseni zakonski propisi Vlade Republike Hrvatske koji bi obvezali banke na provođenje predloženog modela mjera, a HNB je prilagodila regulatorni okvir s ciljem održavanja likvidnosti gospodarstva i stanovništva. Mogućnost moratorija imale su samo pravne (trgovačka društva, obrti, obiteljska poljoprivredna gospodarstva) i fizičke osobe, čije su poslovne aktivnosti u okolnostima epidemije ugrožene ili u potpunosti onemogućene.

Moratorijima je bio pokriven veliki dio portfelja banaka, a uvjeti za pravo na odgodu plaćanja kredita nisu bili jednoznačno određeni. Svaka je banka predstavljala svoj model i uvjete, no isti se mogu sumirati prema sljedećim stavkama:

1. Ostanak bez posla
2. Smanjena primanja/Smanjeni prihodi kod pravnih osoba
3. Dosadašnje redovno podmirivanje svih obveza (za pravne i fizičke osobe)

Osim što su banke imale pritisak odgode podmirenja obveza prema njima, istovremeno su se u vrijeme fizičke distance morale organizirati tako da pruže online podršku klijentima i omoguće prilaganje zahtjeva za moratorije.

Ukidanje nekih transakcijskih naknada, kao mjera od strane nadležnih tijela, osakatila je drugi dio prihoda banke. Novac se mogao podizati neovisno o vlasnicima bankomata, bez ikakve naknade. Neke transakcijske naknade bile su ukinute tijekom 2020. godine, također s negativnim posljedicama na financijsko stanje banaka. Za usporedbu, prihod od naknada i provizija čini u prosjeku oko 25% ukupnih kamatnih prihoda banaka. Podatak je izračunat na temelju financijskih izvještaja za 2020. godinu kao prosjek prihoda od naknada i provizija triju banaka koje će se promatrati u ovom radu.

Banke su tako, ovisno o uvjetima pojedinačno, gubile velik dio prihoda te ostvarivale gubitak (bottom-line) ako se rezultat promatrao na mjesečnoj razini. Taj se trend zadržao nekoliko mjeseci, od ožujka do aproksimativno sredine godine.

Zanimljivi trendovi posljednjih godina bitni za analizu kretanja pojedinačnih stavki u financijskim izvještajima je i kretanje kamatnih stopa (aktivnih i pasivnih).

Aktivne kamatne stope su kao i pasivne imale trend smanjenja u posljednjih nekoliko godina, što je vidljivo u sljedećim tablicama po uzoru na publikacije Hrvatske Narodne Banke.

Tablica 4: Kretanje pasivnih kamatnih stopa (HNB publikacija)

Vagani mjesečni prosjeci kamatnih stopa u postocima na godišnjoj razini	***Razdoblje***				***Promjene***	
	2017.	**2018.**	**2019.**	**2020.**	**ABS promjena 2019. vs. 2020.**	**% promjena 2019 vs. 2020**
1. Kućanstva						
1.1. Prekonoćni depoziti	0,1	0,06	0,05	0,04	-0,01	-25%
Od toga: transakcijski računi	0,04	0,02	0,02	0,01	-0,01	-100%
Od toga: štedni depoziti	1,01	0,72	0,64	0,6	-0,04	-7%
1.2. Oročeni depoziti	0,97	0,57	0,25	0,11	-0,14	-127%
1.2.1. Do 3 mjeseca	0,28	0,13	0,08	0,03	-0,05	-167%
1.2.2. Od 3 do 6 mjeseci	0,5	0,24	0,14	0,04	-0,1	-250%
1.2.3. Od 6 mjeseci do 1 godine	0,97	0,5	0,21	0,08	-0,13	-163%
1.2.4. Od 1 do 2 godine	1,41	0,69	0,3	0,16	-0,14	-88%
1.2.5. Više od 2 godine	1,8	1,15	0,57	0,32	-0,25	-78%
1.3. Depoziti u otkaznom roku	–	–	–	–	0	0%
1.3.1. Do 3 mjeseca	–	–	–	–	0	0%
1.3.2. Više od 3 mjeseca	–	–	–	–	0	0%
2. Nefinancijska društva					0	0%
2.1. Prekonoćni depoziti	0,07	0,04	0,02	0,01	-0,01	-100%
Od toga: transakcijski računi	0,07	0,04	0,02	0,01	-0,01	-100%
Od toga: štedni depoziti	0,23	0,15	0,11	0,05	-0,06	-120%
2.2. Oročeni depoziti	0,4	0,36	0,2	0,1	-0,1	-100%
2.2.1. Do 3 mjeseca	0,21	0,17	0,11	0,03	-0,08	-267%
2.2.2. Od 3 do 6 mjeseci	0,3	0,37	0,14	0,06	-0,08	-133%
2.2.3. Od 6 mjeseci do 1 godine	0,72	0,67	0,39	0,37	-0,02	-5%
2.2.4. Od 1 do 2 godine	0,9	0,63	0,28	0,37	0,09	24%
2.2.5. Više od 2 godine	1,28	1,02	0,85	0,06	-0,79	-1317%
3. Krediti s osnove repo poslova	0	–	–	–	0	0%

Izvor: HNB, Kamatne stope na devizne depozite, https://www.hnb.hr/statistika/statisticki-podaci/financijski-sektor/druge-monetarne-financijske-institucije/kreditne-institucije/kamatne-stope)

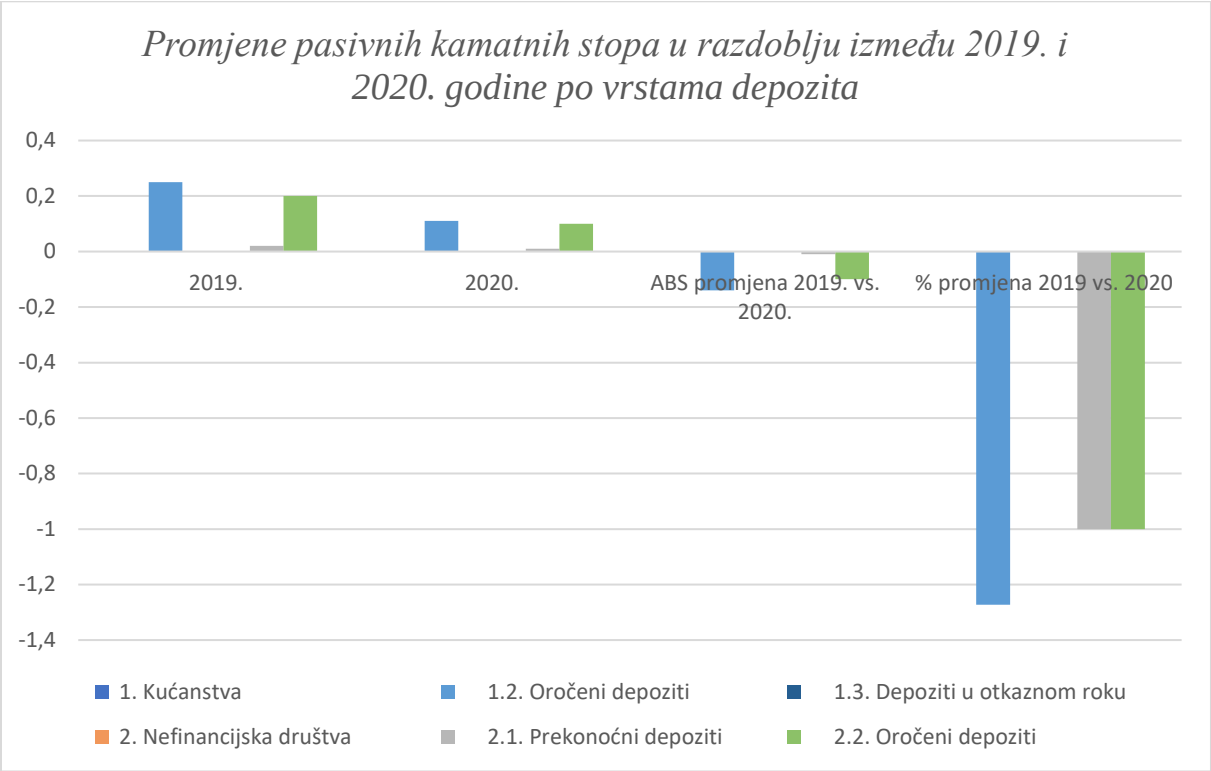
Iz pregleda je vidljivo kako je u prosjeku pasivna kamatna stopa u razdoblju između 2019. i 2020. godine na oročene depozite (najčešće korištene usluge) pala za 145%.

Najviše su se smanjile kamatne stope na oročene depozite od nefinancijskih društava na više od dvije godine – čak 1317%.

Drastičan pad kamatnih pasivnih stopa značajno se odrazio na strategije likvidnosti banaka, a promjene će biti detaljnije opisane u samoj analizi.

Po uzoru na predstavljenu tablicu napravljen je i grafički prikaz kretanja pasivnih kamatnih stopa u razdoblju između 2019. i 2020. godine.

Slika 3: Kretanje pasivnih kamatnih stopa po vrstama depozita u razdoblju između 2019. i 2020. godine



Tablica 5: Kretanje aktivnih kamatnih stopa (HNB publikacija)

Vagani mjesečni prosjeci kamatnih stopa u postocima na godišnjoj razini	***Razdoblje***				***Promjene***	
	2017	**2018**	**2019**	**2020**	**ABS promjena 2019. vs. 2020.**	**% promjena 2019 vs. 2020**
1. Revolving krediti, prekoračenja po transakcijskom računu te potraživanja i krediti po kreditnim karticama	5,97	4,74	4,09	3,93	-0,16	-4%
Od toga: revolving krediti	5,97	4,71	4,09	3,93	-0,16	-4%
Od toga: prekoračenja po transakcijskom računu	5,98	5,89	–	–	0	0%
Od toga: uz euro	5,98	5,89	–	–	0	0%
Kratkoročno	–	–	–	–	0	0%
Dugoročno	5,98	5,89	–	–	0	0%
Od toga: krediti po kreditnim karticama	–	–	–	–	0	0%
Od toga: uz euro	–	–	–	–	0	0%
Kratkoročno	–	–	–	–	0	0%
Dugoročno	–	–	–	–	0	0%
Od toga: obrtnici	5,94	4,65	4,06	3,93	-0,13	-3%
2. Potrošački krediti	4,46	3,9	3,74	3,83	0,09	2%
2.1. Kratkoročno	–	–	–	–	0	0%
2.1.1. Promjenjiva kamatna stopa i razdoblje početnog fiksiranja kamatne stope do 1 godine	–	–	–	–	0	0%
2.2. Dugoročno	4,46	3,9	3,74	3,83	0,09	2%
2.2.1. Promjenjiva kamatna stopa i razdoblje početnog fiksiranja kamatne stope do 1 godine	–	3,51	–	–	0	0%
2.2.2. Promjenjiva kamatna stopa i razdoblje početnog fiksiranja kamatne stope dulje od 1 godine	4,46	5,32	3,74	3,83	0,09	2%
3. Stambeni krediti	3,56	3,41	2,94	2,61	-0,33	-13%
3.1. Promjenjiva kamatna stopa i razdoblje početnog fiksiranja kamatne stope do 1 godine	3,8	4	3,28	3,33	0,05	2%
3.2. Razdoblje početnog fiksiranja kamatne stope od 1 do 5 godina	3,51	3,34	2,96	2,77	-0,19	-7%
3.3. Razdoblje početnog fiksiranja kamatne stope od 5 do 10 godina	3,37	3,22	2,72	2,29	-0,43	-19%
3.4. Razdoblje početnog fiksiranja kamatne stope dulje od 10 godina	3,67	3,55	3,17	2,59	-0,58	-22%
4. Za ostale namjene	5,84	5,63	4,82	5,26	0,44	8%

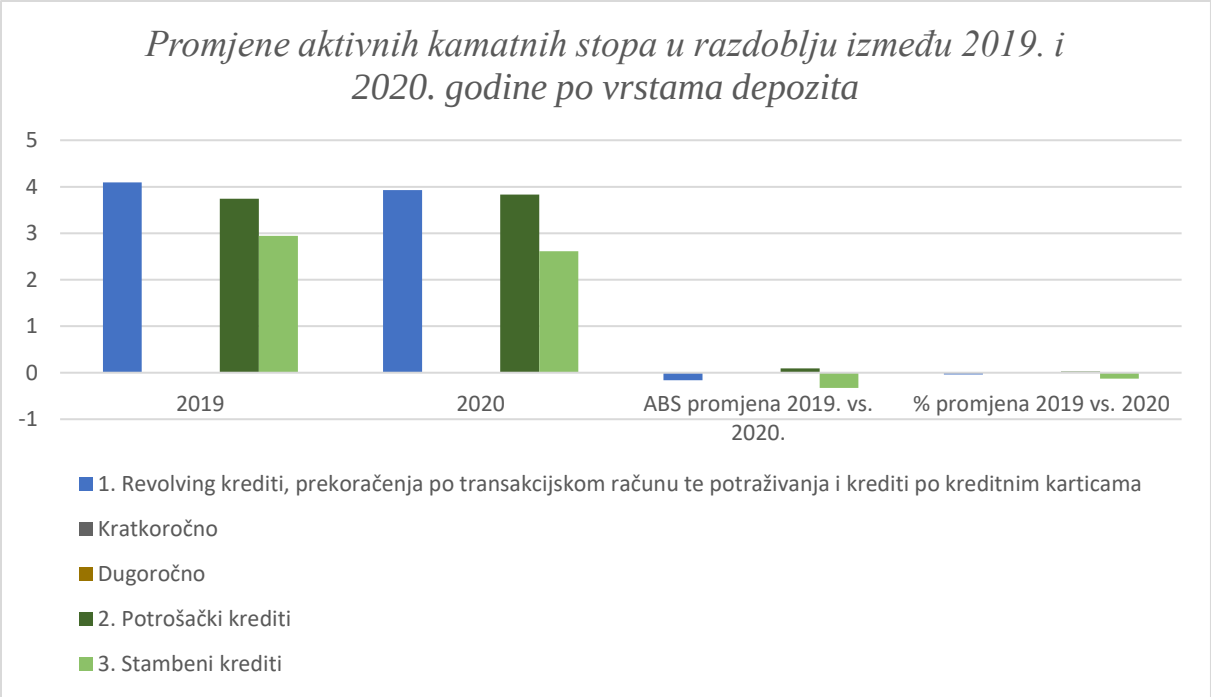
Izvor: HNB, Kamatne stope na kredite, https://www.hnb.hr/statistika/statisticki-podaci/financijski-sektor/druge-monetarne-financijske-institucije/kreditne-institucije/kamatne-stope)

Aktivne kamatne stope su prema podacima HNB-a u 2019. i 2020.godini smanjene kako slijedi:

- Revolving krediti – 4%
- Potrošački krediti – 2%
- Stambeni krediti – 13%
- Za ostale namjene – 8%

Po uzoru na predstavljenu tablicu napravljen je i grafički prikaz kretanja aktivnih kamatnih stopa u razdoblju između 2019. i 2020. godine.

Slika 4: Promjene aktivnih kamatnih stopa u razdoblju između 2019. i 2020. godine



Ako se promatra kraj godine i projekcije kraja 2021. godine, banke su svojom organizacijom i odlukama Uprave dovele financijsko stanje na razinu bolju od 2020. godine, što daje nadu u brži oporavak bankarskog sektora od trenutačne financijske krize.

ZAGREBAČKA BANKA d.d.

Zagrebačka banka d.d. (u nastavku ZABA), najveća je banka po poslovanju u Hrvatskoj. Vrlo snažne pozicije ZABA je ušla u izazovnu 2020. godinu.

UniCredit S.p.A. međunarodna je bankarska grupa sa sjedištem u Milanu. Banka je 34. na svijetu po aktivi. Nastala je spajanjem Credito Italiano i Unicredito 1998. godine, ali korporativni identitet seže sve do svog prvog osnivanja 1870. godine kao Banca di Genova. UniCredit je uvršten na burzu u Milanu i Frankfurtu.

Cijela UniCredit grupacija, čiji je ZABA sastavni dio, u 2019. godini je ostvarila dobar financijski rezultat. Tako je na konsolidiranoj razini ostvarena dobit u iznosu HRK 1.795 milijuna.

Članice UniCredit Grupe u RH su sljedeće:

- ZB Invest d.o.o.
- Pominvest d.o.o.
- ZANE d.o.o. (Zagrebačke nekretnine)
- UniCredit Leasing Croatia d.o.o.
- Locat Croatia d.o.o.
- Bacal Alpha d.o.o.
- Allib nekretnine d.o.o.
- ZABA Partner d.o.o.

Što se tiče same banke, ona je u 2019. ostvarila dobit HRK 1.562 milijuna.

Na kraju 2020. godine, banka je ostvarila dobit od HRK 735 milijuna, što je 47% dobiti prethodne godine.

PRIVREDNA BANKA ZAGREB d.d.

Privredna banka Zagreb d.d. (u daljnjem tekstu PBZ) druga je po veličini poslovanja ali prva po veličini aktive na tržištu RH. Također sa snažnom je pozicijom završila 2019. godinu.

PBZ dio je Intesa Sanpaolo Grupacije. Intesa Sanpaolo S.p.A. je talijanska međunarodna bankarska grupacija. Najveća je talijanska banka po ukupnoj aktivi i 27. najveća na svijetu. Nastala je spajanjem Banca Intesa i Sanpaolo IMI 2007. godine, ali svoj korporativni identitet seže iz temelja kao Istituto Bancario San Paolo di Torino 1583. godine.

Članice Grupe u RH su sljedeće:

- PBZ Stambena štedionica d.d.
- PBZ Nekretnine d.o.o.
- PBZ Croatia osiguranje d.d.
- PBZ Card d.o.o.
- PBZ Leasing d.o.o.

U 2019. godini PBZ je ostvarila dobit u iznosu od HRK 1.880 milijuna, dok je dobit u 2020. godini iznosila HRK 817 milijuna što je 43% dobiti prethodne godine.

Konsolidirana neto dobit za 2020. godinu iznosila je 1.025 milijuna kuna.

OTP BANKA d.d.

OTP banka d.d. treća je banka po veličini na hrvatskom bankarskom tržištu.

2005. godine OTP banka, kao najsnažnija mađarska banka kupuje tadašnju Novu banku. Tada Nova banka mijenja ime u OTP banka Hrvatska.

2014. godine je OTP banka Hrvatska pripojila je Banco Popolare Croatia.

2017. godine OTP banka Hrvatska stekla je 100%-tni udio u Splitskoj banci, ali i vlasništvo nad svim društvima iz tadašnje Splitske banke: SG Leasing, SB Nekretnine, SB Zgrada.

Pred kraj 2018 Splitska banka je prestala s radom te se pripojila OTP banci Hrvatska. Tim je procesom OTP banka zauzela prezentno treće mjesto na bankarskom tržištu te osvojila visok tržišni udio u kratkom vremenskom periodu.

Članice OTP Grupe u Hrvatskoj su sljedeće:

- OTP Invest d.o.o.
- OTP Osiguranje d.d.
- OTP Leasing d.d.
- OTP Nekretnine d.o.o.

U 2019. godini OTP banka je ostvarila dobit u iznosu od HRK 579 milijuna, dok je dobit u 2020. godini iznosila HRK 251 milijun što je 43% dobiti prethodne godine.

Konsolidirana neto dobit za 2020. godinu iznosila je 281 milijun kuna.

4.2. Strategije Banaka za održavanje stabilnosti

Banke su tijekom vremena morale razviti strategiju kojom će, u slučaju nepovoljnih gospodarskih i ekonomskih kretanja, uspjeti održati poslovanje i prihode na zadovoljavajućoj razini. Budući da svjedočimo neizvjesnim vremenima, mogla su se primijetiti sredstva kojim banke pokušavaju očuvati poziciju na tržištu – bilo povećanjem prihoda ili smanjenjem troškova. Povećanje prihoda u krizama nametanjem viših aktivnih kamatnih stopa ili naknadama nikada ne može dugoročno rezultirati većom dobiti, upravo iz razloga što je najčešće stanovništvo manje kupovne moći. Određenim racionalizacijama troškova, Banke mogu pokušati održati svoj financijski položaj.

Banka može poslovati ukoliko se kontinuirano pridržava načela poslovanja, a prema literaturi ona su sljedeća:

- Načelo poslovnosti i urednog poslovanja;
- Načelo rentabilnosti;
- Načelo likvidnosti; i
- Načelo sigurnosti i efikasnosti ulaganja

„Svako od ovih načela predstavlja banku kao specifičnu poslovnu jedinicu koja je okružena drugim ekonomskim subjektima i koja nastoji svoje poslovanje optimizirati na zadovoljstvo svojih klijenata, zaposlenika i dioničara. Ona se vide u poslovnim rezultatima banke i reputaciji koju iste imaju među drugim poslovnim subjektima.“ (Gregurek, Vidaković, 2011.)

Načelo poslovnosti i urednog poslovanja podrazumijeva racionalnost kod donošenja poslovnih odluka i uredno poslovanje. Urednim se poslovanjem smatra stručnost u obavljanju posla, profesionalnost i poslovnost. Jedan od primjera pridržavanja ovog načela je i provođenje AML (Anti money laundering) procedura opisanih ranije u radu, gdje se provjerava bonitet klijenata te izvor sredstava koja se deponiraju na račune banaka. Pridržavanjem ovog principa, banke s klijentima uspostavljaju partnerski odnos i povjerenje na obostrano zadovoljstvo.

Načelo rentabilnosti je drugim riječima načelo maksimiziranja dobiti. One tu dobit ostvaruju na razlici aktivnih kamatnih stopa i naknada u odnosu na pasivne kamatne stope.

Načelo likvidnosti je sposobnost društva da u svakom trenutku može podmiriti sve svoje obveze. Likvidnost je jedan od značajnijih pokazatelja za svaku banku. Ista se osigurava kroz usklađivanje izvora sredstava i plasmana sredstava u obliku kredita.

Načelo sigurnosti i efikasnosti ulaganja podrazumijeva sigurno ulaganje koje će jamčiti povrat uloženih sredstava uz minimalni rizik za klijenta i za banku. Osiguravanjem pokrića za dani kredit u obliku kolaterala banke tako osiguravaju manji udio neprihodujućih plasmana u portfelju te posljedično i stabilne prihode od tih plasmana. (Gregurek, Vidaković, 2011.)

Od iznimne je važnosti suštinsko razumijevanje navedenih načela, jer se kroz njih i analiziraju financijski pokazatelji banaka kao i poslovanje u cijelosti.

4.2.1. Racionalizacija troškova

S obzirom da se do sada spominjala važnost tzv. „zdravog portfelja" kredita kod banaka, odnosno smanjen udio neprihodujućih (u daljnjem tekstu NPL) kredita, valja objasniti i mehanizme kojim banka isto osigurava.

Osim spomenutih kolaterala, svaka banka kao stavku u Računu dobiti i gubitka ima rezervacije za gubitke od kreditnog poslovanja. Ukoliko dođe do situacije da je dužnik u nemogućnosti otplatiti kredit, a kolateral nije dostatan za pokriće dospjele glavnice i kamate, banka mora predvidjeti kako će doskočiti tom problemu. Prema Međunarodnom standardu financijskog izvještavanja 9 (u daljnjem tekstu MSFI 9), koji je na snagu stupio 1.1.2018. godine, svako društvo primjenom određenog modela mora rezervirati trošak koji očekuje da će nastati u slučaju neotplate klijenta (Default). Osobito se odnosi na banke, a taj trošak je zapravo i najveći trošak kojeg banka ima.

Rezervacije za gubitke se prema MSFI 9 knjiže u bilanci banke, kako bi se mogla odmah vidjeti neto izloženost (ukupna izloženost umanjena za rezervacije za gubitke).

Zanimljiva je i činjenica da banke često mogu donekle manipulirati rezultatom kreirajući prevelike ili nedostatne rezervacije za gubitke. Kreirajući veće troškove za pokrivanje eventualnih gubitaka smanjuju dobit, a posljedično i obvezu plaćanja poreza na dobit. U suprotnom slučaju, kreiranjem manjih troškova će povećati dobit kako bi osigurale zadovoljstvo svih dionika banke. No, s obzirom na nadzor od strane HNB-a i neovisnih revizora, s vremenom je to postao rjeđi slučaj.

Nastajanjem COVID-19 krize, racionalizacija troškova postala je jedna od glavnih metoda banaka kojima su nastojale osigurati profitabilnost u bilo kojem obliku. Neki fiksni troškovi banke poput naknade za osiguranje štednih uloga (DAB) ili troškova sanacijskog fonda nije moguće umanjiti namjerno. No svi su varijabilni troškovi banaka odjednom postali temelj racionalizacije u doba krize.

Varijabilni troškovi banke ne razlikuju se previše od troškova ostalih društava, a mogu biti:

- Troškovi zaposlenika
- Troškovi zakupnine poslovnih prostora
- Troškovi električne energije, komunalija i ostali režijski troškovi

Upravo se na njima mogao kreirati prostor za uštedu, što su u 2020. godini brzo uvidjele banke. Tako su u prvom redu donesene odluke o napuštanju zakupljenih prostora te učinkovito raspolaganje imovinom. To je postalo moguće budući da je aktivno nastupila politika rada od kuće. Velikim dijelom došlo je i to smanjivanja benefita zaposlenicima ili smanjivanje plaća ali i planiranje smanjenja broja zaposlenika.

Budžetiranje je u doba krize postalo bitnije nego ikada prije, a inače je obavezan proces kod upravljanja financijama banaka. Proces budžetiranja predstavlja suštinu bankarskog poslovanja. Proces budžetiranja, odnosno planiranja poslovnih aktivnosti banke je praktički i strateški dio upravljanja bilancom. Budžetiranje je iznimno zahtjevan i složen proces u bankama, a najčešće obuhvaća sagledavanje makroekonomske situacije, očekivane ekonomske projekcije, očekivanje karakteristika kredita u budućnosti itd. Jednako tako bitno je procijeniti, tj. napraviti budžet troškova kojeg će se banka pridržavati u kriznim vremenima.

4.2.2. Održavanje profitabilnosti

Održavanje profitabilnosti usko je povezano i s poglavljem o racionalizaciji troškova, jer jedno podrazumijeva drugo.

Banka najčešće profitabilnost održava praćenjem prethodno navedenih načela, ali najviše u racionalnom plasiranju sredstava koja su kvalitetno osigurana. Ostali oblici održavanja profitabilnosti su i kvalitetno ulaganje deponiranih sredstava uz velike prinose i minimalni rizik.

Što se samog profita banaka tiče on proizlazi iz naplate naknada i aktivnih kamata na plasirane kredite. U vremenima niskih kamatnih stopa na kredite, banke su se okrenule naplati nešto viših naknada. Neobična je činjenica da je u doba COVID-19 krize likvidnost banaka na vrlo visokoj razini. To znači da je jako puno deponiranih sredstava u bankama na koje banke moraju plaćati pasivne kamate. Budući da su obveze za depozite sve veće (pokazat će se analizom), rastu troškovi banke. U posljednjih nekoliko godina s trendom rasta depozita padaju i kamatne stope, no banke su zaključile kako to i dalje stvara veliko opterećenje računa dobiti i gubitka pa su se tako neke dosjetile naplaćivanja konkretne naknade za držanje veće sume sredstava na računima istih.

Sa strane stanovništva su kamate na depozite preniske da bi ostvarivali prinos, pa tako svoja sredstva podižu i ulažu najčešće u nekretnine – a taj je trend također prisutan posljednjih nekoliko godina i nastavlja se u doba krize.

Osim spomenutih, banke prodaju svoje NPL portfelje društvima za naplatu potraživanja te tako sudjeluju u kreiranju izvanrednih prihoda od poslovanja, jer su sigurne kako se redovna naplata neće ostvariti.

Uspješnost poslovanja banaka mjeri se pokazateljima profitabilnosti, od kojih su najznačajniji sljedeći:

- Povrat na imovinu (ROA)
- Povrat na kapital (ROE)
- Neto kamatna marža (NIM)

ROA je pokazatelj profitabilnosti koji uzima u obzir veličinu banke, odnosno aktivu. Računa se kao odnos neto dobiti i ukupne imovine. Od iznimne je važnosti jer pokazuje koliko je dobro iskorištena imovina banke kako bi se ostvarila dobit.

$$ROA = \frac{\text{neto dobit}}{\text{ukupna imovina}}$$

ROE je pak pokazatelj profitabilnosti koji najviše gledaju dionici i vlasnici banke. Njihov je interes na informaciji koliko banka zarađuje na kapital vlasnika, a to se mjeru povratom na kapital. ROE je zapravo odnos neto dobiti i kapitala banke.

$$ROE = \frac{\text{neto dobit}}{\text{kapital banke}}$$

NIM je pokazatelj s kojim se rijetko može susresti upravo iz specifičnosti za financijski sektor. Jedan od iznimno važnih pokazatelja kojim se gleda neto prihod/rashod od kamata u odnosu na ukupnu imovinu. Dakle, NIM možemo izračunati kao razliku prihoda i rashoda po osnovi kamata kao postotaka ukupne imovine. (Mishkin, Eakins, 2005.)

$$NIM = \frac{\text{kamatni prihod} - \text{kamatni trošak}}{\text{ukupna imovina}}$$

U dijelu analize financijskih izvještaja banke inkorporirat će se ovi pokazatelji te dati usporedan pregled prema tri najveće banke u Hrvatskoj.

4.3. Osvrt na najznačajnije promjene stavki Bilance te Računa dobiti i gubitka

Kod financijskih izvještaja banaka specifično je to da pristup analizi kreće s pasivom jer je kretanje pasive prirodni tijek novca banke. Novac putem depozita dolazi u banku te se transformira u aktivu poslovanjem banke, odnosno plasiranjem putem kredita.

Sastavnice pasive banke su kapital banke, depoziti te prikupljena sredstva od drugih banaka ili povezanih društava, matice, itd.

Kapital je najstabilniji izvor sredstava jer je nemoguće naglo povući ta sredstva koja predstavljaju temeljne uloge vlasnika banke.

Depoziti predstavljaju najznačajniji izvor sredstava, odnosno to su primarna sredstva koja najčešće čine oko 60% ukupnih izvora sredstva banaka. Kreiranjem pasivne kamatne stope koja se plaća deponentima određuje se i aktivna kamatna stopa na kredite plasirane klijentima, što je dokaz da kretanje analize banaka kreće od pasive.

Prikupljena sredstva su najčešće međubankovni krediti koji su povoljan izvor sredstava koja se potom mogu dobro iskoristiti te ostvariti prinos ulažući ih u sigurne instrumente. Često znaju biti i povoljniji od troška pasivne kamate na depozite građanstva, ali ipak čine mali udio ulaznih sredstava banke. (Gregurek, Vidaković, 2011.)

Aktiva banke sastoji se od plasmana u obliku kredita, regulativne stavke (sredstva kod HNB-a, obvezna pričuva) te ostale stavke imovine poput materijalne i nematerijalne imovine.

Plasmani banke su krediti stanovništvu, bankama, pravnim osobama i komitentima, ali i vrijednosni papiri.

Prema već spomenutom MSFI 9 standardu, plasmani banke podijeljeni su ovisno o vrednovanju, u 4 podskupine:

- Financijska imovina koja se drži radi trgovanja
- Financijska imovina koja se mjeri po amortiziranom trošku
- Financijska imovina koja se mjeri po fer vrijednosti kroz ostalu sveobuhvatnu dobit
- Financijska imovina koja se mjeri po fer vrijednosti kroz račun dobiti i gubitka

Kako se rad ne bi fokusirao na implementaciju spomenutog standarda, važno za analizu je razumjeti da plasmani (krediti) spadaju u kategoriju vrednovanja po amortiziranom trošku, dok se vrijednosni papiri ovisno o svojim specifičnostima i tijekovima prinosa mogu kategorizirati u ostale navedene stavke financijske imovine.

U nastavku su prikazani osnovni financijski izvještaji triju banaka koje su predmetom analize. Konkretno, po društvima će se analizirati najveće promjene u stavkama bilance i RDG-a te donijeti zaključci.

Izvještaji banaka poredani su prema značaju na hrvatskom tržištu, krenuvši sa Zagrebačkom bankom. Radi realnije analize, izabrale su se banke s najvećim aktivama, a izvori su službene web stranice navedenih.

ZAGREBAČKA BANKA D.D.

Slika 5: Račun dobiti i gubitka Zagrebačke banke d.d.

Zagrebačka banka d.d. **Račun dobiti i gubitka** (*mln. kuna*)	**2020.**	**2019.**	**2020. vs. 2019.** **mln. kuna**	**%**
	1	*2*	*3 (1-2)*	*4 (3/2)*
Prihodi od kamata	2.734	3.150	*(416)*	*(13,2 %)*
Rashodi od kamata	(334)	(407)	*73*	*(17,9 %)*
Neto prihodi od kamata	**2.400**	**2.743**	***(343)***	***(12,5 %)***
Prihodi od provizija i naknada	1.148	1.305	*(157)*	*(12,0 %)*
Rashodi od provizija i naknada	(192)	(228)	*36*	*(15,8 %)*
Neto prihodi od provizija i naknada	**956**	**1.077**	***(121)***	***(11,2 %)***
Neto dobit od trgovanja i ostali prihodi i rashodi	**259**	**593**	***(334)***	***(56,3 %)***
Poslovni prihodi	**3.615**	**4.413**	***(798)***	***(18,1 %)***
Troškovi poslovanja	**(1.554)**	**(1.619)**	***65***	***(4,0 %)***
(Doprinosi u novcu sanacijskim odborima i sustavima osiguranja depozita)	**(205)**	**(204)**	***(1)***	***0,5 %***
Dobit od poslovanja prije vrijednosnih usklađenja i rezerviranja za gubitke	**1.856**	**2.590**	***(734)***	***(28,3 %)***
Troškovi vrijednosnih usklađenja i rezerviranja za gubitke	(962)	(761)	*(201)*	*26,4 %*
Dobit prije poreza	**894**	**1.829**	***(935)***	***(51,1 %)***
Porez na dobit	(159)	(267)	*108*	*(40,4 %)*
Dobit razdoblja	**735**	**1.562**	***(827)***	***(52,9 %)***

Izvor: Zagrebačka banka, n.d., https://www.zaba.hr/home/o-nama/investitori/financijski-izvjestaji

Kamatni prihodi Zagrebačke banke smanjili su se za 12,5% u odnosu na 2019. godinu što je vjerojatno posljedica moratorija na kredite u 2020. godini ali i manjih kamatnih stopa. Rashodi od kamata također su niži zbog niskih pasivnih kamatnih stopa i takvog trenda unatrag nekoliko godina.

Iako na meti mjera za očuvanje stabilnosti gospodarstva potaknutih COVID-19 pandemijom, prihodi od naknada i provizija imaju najmanji pad od svih prihoda u odnosu na 2019. godinu, što bi mogla bili posljedica povećanja postojećih ili uvođenja novih naknada – poput one na držanje veće sume sredstava na računima u obliku depozita. HNB uvođenje ove vrste naknada ne vidi kao trajno.

Troškovi poslovanja smanjili su se za 4%, što je vrlo malo na godišnjoj razini tijekom kriznog razdoblja. Banke su, iako orijentirane na smanjenje troškova poslovanja u budućem razdoblju, ipak morale uložiti znatna sredstva kako bi se vrlo brzo mogle prilagoditi novonastaloj situaciji na tržištu. Osim već prije spomenutih troškova IT razvoja, aplikacija i sučelja komunikacije s klijentima, vjerojatna je bila i nabava IT opreme kako bi zaposlenici mogli imati uvjete za rad od kuće. Može se zaključiti da je svaka ušteda u prvoj godini COVID krize uspjeh, budući da je kriza došla naglo i uzrokovala velike promjene u poslovanju i načinu na koji funkcioniramo u svakodnevnom životu.

Troškovi rezerviranja za gubitke povećali su se za čak 26%, što je posljedica očekivanja većeg broja NPL plasmana. Za očekivati je da će se troškovi rezerviranja povećati u doba krize zbog nesolventnosti poduzeća i nesigurnosti radnih mjesta u ugostiteljskom sektoru (ali i drugima) tijekom godine.

Ovime se banka osigurala unaprijed od gubitaka uzrokovanih potencijalnim manjkom pokrivenosti u obliku postojećih kolaterala.

Kao što je napomenuto prethodno, fiksni troškovi su oni za osiguranje depozita i sanacijskog fonda, ali je vidljivo blago povećanje te linije s obzirom da su ovisni i o ukupnom stanju depozita u obvezama.

Dobit se kod Zagrebačke banke smanjila za gotovo 53% u odnosu na 2019. godinu kao produkt spomenutih kretanja.

Slika 6: Izvještaj o financijskom položaju Zagrebačke banke d.d.

Zagrebačka banka d.d.			**Δ 2020. vs. 2019.**	
Bilanca stanja (*mln. kuna*)	**31. prosinca 2020.**	**31. prosinca 2019.**	**mln. kuna**	**%**
	1	*2*	*3 (1-2)*	*4 (3/2)*
Novčana sredstva, novčana potraživanja od središnjih banaka i ostali depoziti po viđenju	30.432	23.138	*7.294*	*31,5 %*
Obvezna pričuva kod HNB-a	5.436	6.317	*(881)*	*(13,9 %)*
Financijska imovina koja se drži radi trgovanja	722	1.659	*(937)*	*(56,5 %)*
Financijska imovina kojom se ne trguje koja se obvezno mjeri po fer vrijednosti kroz dobit ili gubitak	275	382	*(107)*	*(28,0 %)*
Financijska imovina po fer vrijednosti kroz ostalu sveobuhvatnu dobit	10.211	11.498	*(1.287)*	*(11,2 %)*
Financijska imovina po amortiziranom trošku:	73.849	71.364	*2.485*	*3,5 %*
Dužnički vrijednosni papiri	1.271	1	*1.270*	*100%*
Krediti i predujmovi kreditnim institucijama	5.109	4.874	*235*	*4,8 %*
Krediti i predujmovi komitentima	67.469	66.489	*980*	*1,5 %*
Materijalna i nematerijalna imovina	1.273	1.237	*36*	*2,9 %*
Ulaganja u društva kćeri, zajedničke pothvate i pridružena društva	1.541	1.537	*4*	*0,3 %*
Ostala imovina	790	502	*288*	*57,4 %*
Ukupna imovina	**124.529**	**117.634**	***6.895***	***5,9 %***
Financijske obveze koje se drže radi trgovanja	720	1.447	*(727)*	*(50,2 %)*
Financijske obveze po amortiziranom trošku:	104.480	97.407	*7.073*	*7,3 %*
Izdani dužnički vrijednosni papiri	57	55	*2*	*3,6 %*
Depoziti kreditnih institucija	5.730	2.995	*2.735*	*91,3 %*
Depoziti komitenata	98.236	93.918	*4.318*	*4,6 %*
Ostale financijske obveze	457	439	*18*	*4,1 %*
Rezervacije za obveze i troškove	1.277	1.131	*146*	*12,9 %*
Ostale obveze	1.021	1.161	*(140)*	*(12,1 %)*
Ukupne obveze	**107.498**	**101.146**	***6.352***	***6,3 %***
Kapital	**17.031**	**16.488**	*543*	***3,3 %***
Ukupno obveze i kapital	**124.529**	**117.634**	***6.895***	***5,9%***

Izvor: Zagrebačka banka, n.d., https://www.zaba.hr/home/o-nama/investitori/financijski-izvjestaji

Novčana sredstva povećala su se za čak 31% u odnosu na prethodnu godinu, a razlozi mogu ležati u povučenim sredstvima kredita (ukoliko Banka povlači sredstva) ili jednostavno prikupljanje sredstava na račun radi nekih planiranih aktivnosti.

Obvezna pričuva kod HNB-a smanjena je u 2020. godini s 12% na 9% kao jedna od mjera za poticanje likvidnosti bankarskog sustava kao odgovor na COVID-19 krizu. To je razlog povećanja istoimene linije u bilanci za gotovo 14%.

Najčešće banka trguje jednostavnim kamatnim i valutnim derivativnim ugovorima (financijska imovina mjerena po fer vrijednosti kroz RDG) iz sljedećih razloga:

- upravljanje kratkoročnom likvidnošću,
- pružanje rješenja prema potrebama klijenata, i
- cjelokupno IRRBB („Interest rate risk in the banking book“) upravljanje, odnosno upravljanje kamatnim rizikom.

Aktivnosti su usmjerene su na optimizaciju regulatornih troškova i upravljanje likvidnošću. Derivativni ugovori koji se drže radi računovodstva zaštite se zaključuju u svrhu upravljanja kamatnim rizikom.

Financijsku imovinu po amortiziranom trošku čine krediti u najvećem dijelu, a neto izloženost je porasla za 1,5%. Razlog tome su vjerojatno niže aktivne kamatne stope, odnosno povoljniji uvjeti kreditiranja ali i potreba stanovništva za novcem u doba krize. Kod financijskih izvještaja Zagrebačke banke, u potraživanja od komitenata (kredite) spada i financijski najam – koji u posljednje vrijeme ima sve veću popularnost kod kreditiranja vozila također zbog povoljnih uvjeta.

Ukupna imovina iz ovih je razloga u kriznoj godini porasla za gotovo 6%.

U skladu s trendovima vidljiv je i porast obveza po amortiziranom trošku, ali u prvom redu depozita, za 4,6%. Ovaj rast možemo povezati i s blagim rastom fiksnog troška za osiguranje depozita koji dakako ovisi o volumenu depozita u banci.

Pozicija rezervacija za obveze i troškove povezana je kod banaka sa troškovima za pasivne sudske sporove. Pasivni sudski sporovi označavaju one u kojima je banka tuženik, te u slučaju gubitka spora, trpi velike financijske gubitke.

7 velikih banaka u Hrvatskoj tužio je Hrvatski savez udruga za zaštitu potrošača, tvrdeći da su se banke služile nepoštenom praksom time što su u ugovorima o kreditima koristile navodno nepoštene ugovorne odredbe o jednostrano promjenjivoj kamatnoj stopi te o valutnoj klauzuli u CHF (švicarski franak), bez da su prije stupanja u ugovorni odnos klijente prikladno informirale o svim relevantnim rizicima. Budući da je unatrag desetak godina nastao pad vrijednosti HRK u odnosu na CHF valutu, krediti su klijentima postali znatno skuplji. U spomenutom sudskom postupku, Vrhovni sud Republike Hrvatske je 2019. godine donio presudu kojom je odbio žalbe banaka izjavljene protiv presude Visokog trgovačkog suda dosudio da su banke povrijedile kolektivne interese i prava potrošača ugovarajući nepoštenu i ništetnu odredbu o valutnoj klauzuli u CHF. Iz ovih se događaja generiraju troškovi na spomenutoj poziciji od 2018. godine kada su sporovi uzeli najviše maha.

U kapitalu banke nisu zabilježene veće promjene u promatranom razdoblju.

PRIVREDNA BANKA ZAGREB D.D.

Slika 7: Račun dobiti i gubitka Privredne banke Zagreb d.d.

Račun dobiti i gubitka

Za godinu koja završava 31. prosinca

(u milijunima kuna)

		GRUPA		BANKA	
	Bilješke	2020.	2019.	2020.	2019.
Prihodi od kamata izračunati koristeći metodu efektivne stope	6b	2.795	3.040	2.152	2.344
Ostali prihodi od kamata	6b	91	95	36	33
Rashod od kamata	6c	(270)	(322)	(140)	(188)
Neto prihod od kamata		**2.616**	**2.813**	**2.048**	**2.189**
Prihod od naknada i provizija	7a	1.706	2.020	906	992
Rashod od naknada i provizija	7b	(323)	(477)	(208)	(315)
Neto prihod od naknada i provizija		**1.383**	**1.543**	**698**	**677**
Prihod od dividendi	8	1	2	40	692
Neto prihod od trgovanja i neto dobici od preračunavanja monetarne imovine i obveza	9	230	388	204	358
Usklade po fer vrijednosti iz računovodstva zaštite	10	(10)	(1)	-	-
Ostali poslovni prihodi	11	77	175	53	82
Ukupni poslovni prihodi		**4.297**	**4.920**	**3.043**	**3.998**
Neto gubici od umanjenja vrijednosti kredita i predujmova komitentima	14a	(573)	(318)	(415)	(256)
Ostali gubici od umanjenja vrijednosti i rezerviranja	14b	(34)	(77)	(40)	(89)
Troškovi zaposlenika	12	(1.043)	(1.077)	(683)	(697)
Amortizacija i umanjenje vrijednosti goodwilla	15	(238)	(232)	(175)	(173)
Ostali troškovi poslovanja	13	(1.127)	(1.120)	(696)	(637)
Udio u dobiti pridruženih društava	26	10	12	-	-
Dobit prije poreza		**1.292**	**2.108**	**1.034**	**2.146**
Porez na dobit	16	(267)	(370)	(217)	(266)
Dobit za godinu		**1.025**	**1.738**	**817**	**1.880**
Namijenjena:					
Dioničarima Banke		978	1.652	817	1.880
Manjinski udjeli		47	86	-	-
		1.025	**1.738**	**817**	**1.880**
					u kunama
Osnovna i razrijeđena zarada po dionici	53	**51,4**	**86,9**	**43,0**	**98,9**

Izvor: Privredna banka Zagreb, n.d., https://www.pbz.hr/gradjani/financial-reports/2020.html

Pad kamatnih prihoda vidljiv je u računu dobiti gubitka i na konsolidiranoj i nekonsolidiranoj razini. Na razini banke, isti su se smanjili za 23% u odnosu na 2019. godinu. Jednako kao i Zagrebačku banku, PBZ je pogodio trend pada kamatnih stopa i moratoriji, tako da se kretanja mogu objasniti istim poslovnim i ekonomskim događajima.

Rashod od kamata također je potaknut padom pasivne kamatne stope kada promatramo petogodišnja kretanja.

Neto nekamatni prihodi (od naknada i provizija) u blagom su porastu, ali isključivo zbog velikog pada rashoda u promatranom razdoblju. Troškovi provizija i naknada smanjili su se u segmentu kartičnog poslovanja sa HRK 262 milijuna na HRK 155 milijuna. Razlog tome leži u manjim međubankovnim naknadama i korištenu POS uređaja za vrijeme „lockdown-a“ uzrokovanog COVID 19 pandemijom. Kod nekamatnih prihoda jednak je takav trend, najveći je pad kod kategorije platnog prometa i kartičnog poslovanja.

Neto gubici od umanjenja vrijednosti kredita i predujmova komitentima u 2020. godini bilježe pad od 38%. Taj je pad isključivo prouzrokovan povećanjem NPL plasmana, odnosno očekivanja banke da će u budućnosti biti više klijenata u kategoriji „default“ (Stage 3 prema MSFI 9 standardu).

Troškovi zaposlenih bilježe vrlo mali pad, ali pokazuju trend racionalizacije troškova kojima se teži tijekom kriznog razdoblja.

Dobit PBZ banke iskazana na kraju 2020. godine je HRK 817 milijuna, što je 130% manje nego u 2019.

Slika 8: Izvještaj o financijskom položaju Privredne banke Zagreb d.d.

Izvještaj o financijskom položaju

Na dan 31. prosinca

(u milijunima kuna)

		GRUPA		BANKA	
Imovina	***Bilješke***	2020.	2019.	2020.	2019.
Novac i tekući računi kod banaka	18	27.004	20.642	21.427	16.873
Sredstva kod Hrvatske narodne banke	19	4.035	4.901	4.035	4.901
Financijska imovina namijenjena trgovanju	21	1.269	1.416	1.269	1.416
Derivativna financijska imovina	22a,b	2	18	1	6
Promjena fer vrijednosti zaštićenih stavki u zaštiti portfelja od kamatnog rizika	22c	77	51	-	-
Krediti i predujmovi bankama	24a,c	6.402	6.184	5.327	4.819
Krediti i predujmovi komitentima	25a	75.087	70.565	51.170	47.188
Investicijske vrijednosnice	20	11.678	11.417	9.239	8.692
Ulaganja u podružnice i pridružena društva	26	65	67	1.962	1.962
Nematerijalna imovina	27	317	367	206	264
Nekretnine i oprema	28	1.790	1.631	1.033	975
Ulaganja u nekretnine	29	86	63	30	2
Dugotrajna imovina namijenjena prodaji	30	65	139	13	60
Odgođena porezna imovina	16c	132	141	76	89
Ostala imovina	31	261	301	129	193
Preplaćeni porez na dobit		52	14	7	-
Ukupna imovina		**128.322**	**117.917**	**95.924**	**87.440**

Izvor: Privredna banka Zagreb, n.d., https://www.pbz.hr/gradjani/financial-reports/2020.html

Stavka Novac i tekući računi ima veći saldo na kraju 2020. godine za 27%.

Sredstva kod HNB-a smanjila su se zbog već spomene promjene u postotku sredstava koja se moraju držati.

Prema HNB-u, na dan 31. prosinca 2020., postotak izdvajanja kunskog dijela obvezne pričuve iznosio je 70%, dok je preostalih 30% potrebno držati u obliku ostalih likvidnih potraživanja. To uključuje dio obvezne pričuve u stranoj valuti koji je potrebno držati u kunama. U 2020. nije bilo promjene po pristupu raspodjele ovih sredstava.

„Niti jedan dio deviznog dijela obvezne pričuve ne izdvaja se kod HNB-a, nego se mora držati u obliku ostalih likvidnih potraživanja što je rezultiralo smanjenjem obvezne pričuve. 75% deviznog dijela obvezne pričuve mora se držati u kunama te se dodaje kunskom dijelu obvezne pričuve. Najmanje 2% deviznog dijela obvezne pričuve za održavanje Banka mora održavati prosječnim dnevnim stanjem sredstava na vlastitim deviznim eurskim računima za namiru kod HNB-a.“ (Prema financijskom izvještaju PBZ d.d. za 2020. godinu)

Krediti i predujmovi klijentima bilježe rast za gotovo 9% što se moguće može objasniti dostupnijim kreditima u pogledu povoljnijih kamatnih stopa.

Ukupne financijske obveze (nastavak financijskih izvještaja na sljedećoj stranici) PBZ banke bilježe porast od 10,50%. Kretanje u strukturi depozita promijenilo se, naime, depoziti po viđenju porasli su u odnosu na 2019. Oročeni depoziti smanjili su se za okvirno 5% budući da su kamatni prinosi za klijenta gotovo neznatni. Kada se promatra izvor depozita, smanjili su se depoziti javnog sektora i ostalih institucija – pretpostavka jesu nesigurna krizna vremena.

Kod rezervacija za troškove i obveze, radi se također većinom o troškovima za pasivne sudske sporove. U 2020. godini se broj tužbi podnesenih protiv banke povećao, a ne može se isključiti mogućnost podnošenja dodatnih tužbi protiv Banke u budućnosti u vezi s CHF kreditima.

U kapitalu Privredne banke Zagreb d.d. nema većih promjena.

Izvještaj o financijskom položaju (nastavak)

Na dan 31. prosinca

(u milijunima kuna)

		GRUPA		BANKA	
Obveze	***Bilješke***	2020.	2019.	2020.	2019.
Tekući računi i depoziti banaka	32	1.847	1.797	2.190	1.677
Tekući računi i depoziti komitenata	33	99.461	89.876	73.155	65.890
Derivativne financijske obveze	23a,b	237	146	25	2
Promjena fer vrijednosti zaštićenih stavki u zaštiti portfelja od kamatnog rizika	23c	-	3	-	-
Uzeti kamatonosni krediti i ostale financijske obveze	34	5.628	5.443	3.613	3.535
Ostale obveze	35	1.610	2.208	762	988
Obračunati nedospjeli troškovi i odgođeni prihod	36	268	313	111	147
Rezervacije	37	550	539	480	445
Odgođena porezna obveza	16d	97	80	37	33
Tekuća porezna obveza		-	90	-	62
Ukupne obveze		**109.698**	**100.495**	**80.373**	**72.779**
Kapital i rezerve					
Dionički kapital	39a	1.907	1.907	1.907	1.907
Premija na izdane dionice	39b	1.570	1.570	1.570	1.570
Trezorske dionice	39c	(70)	(76)	(68)	(76)
Ostale rezerve	39e	1.488	1.397	434	367
Rezerva fer vrijednosti	39f	41	92	23	69
Zadržana dobit	39g	13.733	12.643	11.685	10.824
Rezerve nastale prilikom stjecanja podružnice	39h	(1.214)	(1.214)	-	-
Ukupni kapital namijenjen dioničarima Banke		**17.455**	**16.319**	**15.551**	**14.661**
Manjinski udjeli		1.169	1.103	-	-
Ukupni kapital i rezerve		**18.624**	**17.422**	**15.551**	**14.661**
Ukupne obveze i kapital i rezerve		**128.322**	**117.917**	**95.924**	**87.440**

Izvor: OTP banka, n.d., https://www.otpbanka.hr/hr/o-nama/godisnja-izvjesca

OTP BANKA D.D.

Slika 9: Račun dobiti i gubitka OTP banke d.d.

Nekonsolidirani izvještaj o dobiti ili gubitku

Za godinu koja je završila 31. prosinca 2020. godine

(Svi iznosi izraženi su u milijunima kuna)

	Bilješka	2020.	2019.
Prihodi od kamata	4	1.198	1.265
Rashodi od kamata	4	(45)	(73)
Neto prihod od kamata		**1.153**	**1.192**
Prihodi od naknada i provizija	5	426	493
Rashodi od naknada i provizija	5	(97)	(115)
Neto prihod od naknada i provizija		**329**	**378**
Neto gubici od vrednovanja financijske imovine koja se mjeri kroz dobit ili gubitak	6a	(25)	(131)
Neto dobici od vrednovanja financijske imovine koja se mjeri kroz ostalu sveobuhvatnu dobit	6b	8	-
Neto dobici od trgovanja i preračunavanja monetarne imovine i obveza	6c	239	156
Ostali poslovni prihodi	7	36	46
Neto prihodi od trgovanja i ostali prihodi		**258**	**71**
Dobit prije umanjenja vrijednosti i operativnih troškova		**1.740**	**1.641**
Ostali troškovi poslovanja	8	(369)	(461)
Troškovi amortizacije	8a	(159)	(171)
Troškovi zaposlenika	9	(420)	(416)
Neto (gubici)/dobici uslijed umanjenja i rezerviranja	10	(484)	121
Dobit prije poreza		**308**	**714**
Porez na dobit	11a	(57)	(135)
Dobit za godinu		**251**	**579**
Osnovna i razrijeđena zarada po dionici	12	12,56	29,01

Izvor: OTP banka, n.d., https://www.otpbanka.hr/hr/o-nama/godisnja-izvjesca

Neto kamatni prihodi OTP banke smanjio se 3,3% u odnosu na 2019. godinu. Unutar kamatnih prihoda uključeno je ukupno 56 milijuna kuna (2019. godine: 74 milijuna kuna) koji se odnose na naplaćeni kamatni prihod od imovine kojoj je prethodno umanjena vrijednost po NPL plasmanima iz tzv. Stage 3.

Najveći pad neto prihoda od kamata uzrokovali su prihodi po zajmovima plasiranim pravnim osobama. Najveći pad kamatnih rashoda uzrokovan je padom po tekućim računima i depozitima stanovništva.

Neto prihod od naknada i provizija smanjio se gotovo 15% u odnosu na 2019. godinu. Razlog je također većinom „lockdown“ u 2020. godini, kao i analizirajući izvještaje prethodno navedenih banaka.

Derivatni financijski instrumenti koji se drže radi trgovanja omogućuju banci prijenos, modifikaciju ili smanjenje valutnog i/ili kamatnog rizika. Banka dodatno ugovara i kamatne swapove kako bi minimizirala rizik promjene kamatne stope. Financijska imovina koja se mjeri kroz dobit ili gubitak, a na koju se odnose ovi neto (gubici)/dobici ostvarila je manje gubitke u odnosu na 2019. Iako je tržite kapitala pogođeno posljedicama COVID-19 pandemije, banka je upravljala instrumentima na način da je minimizirala gubitke.

Neto gubici uslijed umanjenja vrijednosti/rezerviranja klasificirani u Stage 1 i Stage 2 (prihodujući plasmani s kašnjenjem u otplati) odnosi se 192 milijuna kuna. U 2020. godini, zbog rekalibracije rizičnih parametara (određivanje rizičnih skupina prema MSFI 9 standardu), ukupni neto očekivani kreditni gubici povećani za 222 milijuna kuna.

Ukupna dobit za godinu smanjila se za 130% u odnosu na 2019. godinu, najviše uzrokovana drastičnim rastom troškova rezervacija po Stage 3 plasmanima.

Slika 10: Izvještaj o financijskom položaju OTP banke d.d.

Nekonsolidirani izvještaj o financijskom položaju

Na dan 31. prosinca 2020. godine

(Svi iznosi izraženi su u milijunima kuna)

	Bilješka	31.12.2020.	31.12.2019.
IMOVINA			
Novac, tekući računi kod banaka i sredstva kod Hrvatske narodne banke	13	7.465	7.935
Zajmovi i potraživanja od banaka	14	334	851
Financijska imovina koja se mjeri po fer vrijednosti kroz dobit ili gubitak	15	448	420
Zajmovi i potraživanja od komitenata	16	29.622	26.971
Vlasničke vrijednosnice koje se mjere po fer vrijednosti kroz ostalu sveobuhvatnu dobit	17a	87	111
Dužničke vrijednosnice koje se mjere po fer vrijednosti kroz ostalu sveobuhvatnu dobit	17b	5.526	6.094
Financijska imovina koja se mjeri po amortiziranom trošku	18	236	237
Ulaganja u ovisna društva	19	313	365
Nekretnine i oprema	20	335	394
Imovina s pravom korištenja	20a	174	175
Ulaganja u nekretnine	21	63	63
Nematerijalna imovina	22	147	182
Odgođena porezna imovina	11c	75	29
Potraživanje poreza na dobit	11b	10	-
Ostala imovina	23	207	136
Imovina namijenjena prodaji	24	84	1
UKUPNA IMOVINA		**45.126**	**43.964**

Izvor: OTP banka, n.d., https://www.otpbanka.hr/hr/o-nama/godisnja-izvjesca

Stanje novca na računu banke manje je 6,3% u odnosu na 2019. godinu. Zajmovi i potraživanja od banaka su se smanjili, dok su plasirana sredstva komitentima porasla 9%. Porast ove pozicije, koji možemo također objasniti nižim kamatnim stopama na kredite, uzrokovao je ukupan porast aktive 2,5%.

Obveze i kapital nalaze se na sljedećoj stranici (nastavak izvještaja o financijskom položaju).

Obveze prema drugim bankama povećale su se kao i obveze prema komitentima (primljeni depoziti). Rast stavke depozita uzrokovan je u prvom redu rastom depozita po viđenju od stanovništva, dok su oročeni depoziti blago smanjeni u odnosu na 2019. Depoziti pravnih osoba porasli su oko 2% u odnosu na 2019., a razlog su višak sredstava koje su pravne osobe plasirale kako bi ostvarile bilo kakve prinose.

Po osnovnom kapitalu nema promjena.

Nekonsolidirani izvještaj o financijskom položaju (nastavak)

Na dan 31. prosinca 2020. godine

(Svi iznosi izraženi su u milijunima kuna)

	Bilješka	31.12.2020.	31.12.2019.
OBVEZE			
Obveze prema drugim bankama	25	2.520	1.809
Obveze prema komitentima	26	34.070	33.551
Ostala pozajmljena sredstva	27	979	1.112
Financijske obveze koje se mjere po fer vrijednosti kroz dobit ili gubitak	15	122	31
Rezervacije za obveze i troškove	28	486	484
Obveza poreza na dobit	11b	-	145
Obveze po osnovi najma MSFI 16	20a	180	179
Ostale obveze	29	352	456
Ukupne obveze		**38.709**	**37.767**
DIONIČKI KAPITAL i REZERVE			
Dionički kapital		3.994	3.994
Premija na izdane dionice		171	171
Statutarne i zakonske rezerve		399	399
Rezerva fer vrijednosti		171	210
Ostale rezerve		109	109
Zadržana dobit		1.573	1.314
Ukupni dionički kapital i rezerve	30	**6.417**	**6.197**
UKUPNE OBVEZE I DIONIČKI KAPITAL I REZERVE		**45.126**	**43.964**

Izvor: OTP banka, n.d., https://www.otpbanka.hr/hr/o-nama/godisnja-izvjesca

Usporedba financijskih pokazatelja triju banaka koje su predmetom analize

Sljedećom tablicom prikazani su izračunati pokazatelji profitabilnosti najznačajniji za banke. Pokazatelji su izračunati temeljem podataka za 2019. i 2020. godinu iz prethodno prikazanih financijskih izvještaja. Radi se o financijskim pokazateljima na nekonsolidiranoj osnovi izraženim u postocima (%).

Tablica 6: Pregled najznačajnijih pokazatelja profitabilnosti banaka koje su predmet analize – prema podacima za 2019. godinu

2019.	**ROA(%)**	**ROE(%)**	**NIM(%)**
ZAGREBAČKA BANKA	*1,33*	*9,20*	*2,33*
PBZ	*1,33*	*9,80*	*2,50*
OTP	*1,31*	*6,28*	*2,71*

ROA od 5% ili više obično se smatra dobrim postotkom povrata na imovinu, dok se 20% ili veći smatra odličnim. Općenito, što je veći ROA, to je banka učinkovitija u ostvarivanju dobiti. Zagrebačka banka i PBZ u 2019. godini imale su isti povrat na imovinu u iznosu 1,33% , dok OTP neznatno manji – 1,31%. ROA je bio veći od 1, što je znak ostvarivanja povrata na imovinu, iako se taj povrat ne smatra odličnim nego zadovoljavajućim.

ROE od 15–20% općenito se smatra dobrim povratom na kapital. ROE je također važan faktor u procjeni dionica ali u kombinaciji i s ostalim financijskim pokazateljima.

ROE u 2019. najveći ostvaruju ponovno Zagrebačka banka i PBZ, te su im povrati približni u postotku, dok je OTP ostvario ROE od 6,28%.

Što je veći ROE, to je Uprava banke učinkovitija u ostvarivanju prihoda i rasta iz vlastitog financiranja.

Kada se ROE koristi za usporedbu društava, važno je uspoređivati društva unutar iste industrije (kao što je slučaj s usporedbom banaka u ovom radu), ali je nekad potrebno pogledati i ostale financijske pokazatelje. ROE banaka u 2019. može se ocijeniti zadovoljavajućim jer se ostvaruje dobit iz vlastitog financiranja.

NIM je najznačajniji financijski pokazatelj za banke, kako je već prethodno navedeno. Neto kamatna marža predstavlja iznos novca koji banka zarađuje u kamatama na zajmove u usporedbi s iznosom koji plaća u kamatama na depozite. NIM je jedan od pokazatelja profitabilnosti i samog rasta banke. Za neto kamatnu maržu vrijedi da pokazuje veći rast banke što je pokazatelj veći.

U slučaju neto kamatne marže iz 2019., OTP banka je ovdje u vodstvu. NIM od 2,71% govori nam da je banka zarađivala 2,71 kuna za svakih 100 kuna ulaganja u zajmove klijentima nakon plaćanja svih kamata. To također znači da je banka dobro poslovala i donosila dobre investicijske odluke, ali i pametno koristila svoje resurse tijekom tog razdoblja.

Tablica 7: Pregled najznačajnijih pokazatelja profitabilnosti banaka koje su predmet analize – prema podacima za 2020. godinu

2020.	**ROA(%)**	**ROE(%)**	**NIM(%)**
ZAGREBAČKA BANKA	*0,59*	*5,50*	*1,92*
PBZ	*0,85*	*5,40*	*2,13*
OTP	*0,55*	*6,30*	*2,55*

Kada pogledamo pokazatelje iz 2020. godine, može se zaključiti da su najviše pogođeni povrati na imovinu. Oni su se s prosječnih 1,30% svih triju banaka u prethodnoj godini, smanjili na prosjek od 0,60%. To znači da su banke imale poteškoća s povratima na uloženu imovinu, najviše zbog pada neto dobiti – jer je prema financijskim izvještajima vidljivo da imovina banaka nije doživjela drastičan pad u promatranom razdoblju.

Banke su u 2020. ostvarile manji povrat na kapital, dok je OTP banka čak ostvarila nešto veći povrat (+ 0,02%) što znači da je svoje resurse razborito koristila.

Također, na primjeru NIM-a u 2020. godini, može se vidjeti kako je OTP banka imala najmanji pad tog pokazatelja u odnosu na Zagrebačku banku i PBZ banku.

Iako je Zagrebačka banka najveća u Hrvatskoj po poslovanju, od promatranih banaka ostvarila je najmanji NIM u oba promatrana razdoblja.

4.4. Sažetak rezultata analize

U ovom radu analizirali su se financijski izvještaji triju najvećih banaka koje posluju na području Republike Hrvatske za financijsku godinu 2019. i 2020.

Uspoređujući neto kamatne prihode triju banaka, može se zaključiti da su kamatni prihodi OTP banke doživjeli najmanji pad. Posljedično, financijski pokazatelji OTP banke doživjeli su najmanji pad uzrokovan pojavom COVID-19 pandemije što je pokazalo stabilnost banke u kriznim vremenima. Najmanji pad kamatnih prihoda osigurao je i najmanji pad neto kamatne marže kao jednog od najbitnijih pokazatelja banke.

Privredna banka Zagreb najveća je po imovini od promatranih banaka u oba razdoblja, te je pad imovine bio manji od pada Zagrebačke banke. Ako se analizira ukupna imovina, ponovno OTP banka ima najbolji položaj jer je u kriznoj godini ostvarila čak porast aktive.

PBZ i OTP imaju porast plasmana u obliku kredita od 9%, dok Zagrebačka banka bilježi rast od 3,5%. Uspoređujući stanje plasiranih sredstava triju banaka, može se primijetiti da Zagrebačka banka zbog istog bilježi i najveći pad kamatnih prihoda u promatranom razdoblju.

Sve tri banke morale su povećati troškove rezervacija za gubitke zbog većeg udjela „Stage 3“ klijenata koji predstavljaju neprihodujuće plasmane. Kako bi se osigurale od većih gubitaka tijekom COVID-krize, povećale su spomenute troškove koji su imali izravno negativan utjecaj na sam neto rezultat, naravno, uz ostale stavke računa dobiti i gubitka.

Neto kamatni prihodi banaka smanjili su se uslijed moratorija na kredite, a najveći pad istih ostvarila je Zagrebačka banka d.d. (12,5%). Neto nekamatni prihodi također su smanjeni u financijskim izvještajima svih promatranih banaka, također zbog mjera kojima su se neke od provizija i naknada ukidale tijekom određenog razdoblja u 2020. godini.

Kada se analizira rezultat banaka, OTP i PBZ ostvarile su pad neto dobiti od čak 130% kao posljedica smanjenja glavnih prihoda i povećanja troškova u kriznoj godini. Zagrebačka je banka u ovom slučaju ostvarila pad od 53% što je u odnosu na konkurenciju vrlo dobar rezultat.

Uzimajući sve navedeno u obzir, može se zaključiti da je Zagrebačka banka, iako velike aktive i najvećeg obujma poslovanja, itekako pogođena COVID-krizom što pokazuju pokazatelji i pad aktive, prihoda i neto rezultata. Iako je neto rezultat doživio najveće smanjenje, ne može se reći da je isti pokazatelj stabilnosti banke jer može varirati ovisno o poslovnim odlukama Uprave. OTP banka, iako najmanje aktive, ostvarila je neočekivano manji pad prihoda, rast aktive te pokazala stabilnost u pogledu analiziranih financijskih pokazatelja, što je čini u tom pogledu najstabilnijom od promatrane tri.

5. ZAKLJUČAK

Predmet istraživanja ovog diplomskog rada bio je utjecaj COVID-19 pandemije na opće poslovanje financijskog sektora ali i analiza poslovanja triju banaka koje posluju na prostoru Hrvatske.

Banke su izrazito bitan dio ekonomskog okruženja te je njihova stabilnost ovisna o stanju samog gospodarstva, ali isto tako i stabilnost banaka dalje utječe na stabilnost drugih gospodarskih sektora. Budući da je poslovanje banaka, najjednostavnije rečeno, prikupljanje depozita i plasiranje u obliku kredita stanovništvu, pravnim osobama ili drugim bankama, ovim se radom htio pokazati utjecaj nestabilnosti ekonomije na upravo spomenute dvije aktivnosti.

Poučeni iskustvima tijekom prethodne velike ekonomske krize iz 2008. godine, kojom su najviše bile pogođene banke, htio se dati usporedan pregled značajki te i COVID-19 krize te kako je potonja utjecala na ekonomiju. Iako je COVID-kriza došla nenadano te snažno u kratkom vremenu utjecala na život općenito, pretpostavlja se da će do njena završetka izazvati blaže posljedice od velike ekonomske krize 2008. godine.

COVID-kriza potakla je dodatno već postojeći trend pada aktivnih i pasivnih kamatnih stopa, a bankama je trošak likvidnosti prerastao koristi od prikupljanja depozita čija su stanja u financijskim izvještajima banaka u 2020. doživjela svoj vrhunac.

Uzimajući postavljene hipoteze o utjecaju COVID krize na poslovanje banaka u obzir, zasebno se na temelju analize poslovanja Zagrebačke banke d.d., Privredne banke Zagreb d.d. i OTP banke d.d. može zaključiti sljedeće:

1. Kamatni prihod analiziranih banaka smanjio se u promatranom razdoblju što je posljedica COVID-19 krize, u prvom redu moratorija na kredite u trajanju od 6 i više mjeseci, te se zaključuje kako je ista imala negativan utjecaj na glavne prihode banaka, čime je potvrđena postavljena hipoteza H1.
2. Prihod od provizija i naknada banaka smanjio se u promatranom razdoblju zbog ukidanja dijela naknada tijekom prve polovice 2020. godine kao odgovor na COVID-19 krizu i ublažavanje njena djelovanja. Zaključuje se kako je kriza imala negativan utjecaj na stavku prihoda provizija i naknada, čime je potvrđena hipoteza H2.
3. Dani krediti povećali su se u odnosu na 2019. godinu kod svih analiziranih banaka što je posljedica manjih kamatnih stopa koje su imale trend pada i prije pojave COVID-19 pandemije. Zaključuje se kako kriza nije imala negativan utjecaj na dane kredite, nego je zbog istih aktiva banaka porasla u segmentu financijske imovine koja se vrednuje po amortiziranom trošku, čime je potvrđena hipoteza H4.

4. Primljeni depoziti također su kao i dani krediti bili predmet povećanja u stanju u odnosu na 2019. Također je taj trend bio prisutan i prije pojave pandemije, no nastavio se i tijekom 2020. godine. Zaključuje se da COVID kriza nije imala negativan utjecaj na stanje ugovorenih depozita, iako je posljedično došlo do viška likvidnosti i rasta troška likvidnosti što banke mogu jednostavno regulirati, čime je potvrđena hipoteza H4.

Analizirajući kretanje depozita u bankama, vidljivo je povećanje stanja istih ali i posljedično rast kamatnih troškova koji su uz pad kamatnih prihoda uzrokovali negativan finalni neto rezultat kod svih promatranih banaka.

Trend manjih aktivnih kamatnih stopa potaknuo je stanovništvo na ugovaranje kredita pa su tako aktive banaka porasle, ali po istima nije ostvaren veliki prihod čiji su razlog najviše bili moratoriji od 6 i više mjeseci. Moratoriji su, uz ostale mjere od strane države s ciljem ublažavanja utjecaja ekonomske krize na poslovne subjekte, bili najznačajniji u nedovoljnom ostvarivanju prihoda i padu dobiti.

Iako su banke pretrpjele izazovno razdoblje, koje se s vremenom kreće ka boljitku, može se reći da su očuvale stabilnost poslovanja. U tome im je mogla pomoći postojeća kvalitetna IT infrastruktura, rasprostranjeno poslovanje, strateške poslovne odluke Uprave te racionalizacija troškova na nivou koji ne bi ugrozio kvalitetu pruženih usluga.

Zaključno, može se reći da su banke tijekom trajanja COVID krize iskoristile svoj potencijal kako bi klijentima dokazale svoju dostupnost te očuvale svoje poslovanje od iznimno velikih gubitaka. Iako pad neto dobiti od 100% i više nije pozitivan trend, važno je za banku da je dovoljno stabilna da generira prihode te ostvaruje povrate na uložena sredstva.

6. LITERATURA

Knjige i znanstveni članci

1. Vidučić LJ., Financijski menadžment. RRiF., Zagreb, 2006.
2. Leko, V., Financijske institucije i tržišta, Ekonomski fakultet Zagreb, 2008.
3. Werner, R. A., 2015., A lost century in economics: Three theories of banking and the conclusive evidence., International Review of Financial Analysis
4. Gregurek M., Vidaković N., RRIF, 2011.
5. Hadžić M., Bankarstvo, Univerzitet Singidunum, Beograd, 2009.
6. Mishkin, F.S, Eakins S.G., Financijska tržišta i institucije, 4. izdanje, Mate, 2005.
7. Hrvatska Udruga Banaka, HUB, O bankarstvu u RH, 2019.
8. Jadranka Kunac: New models of communication with Bank customers, Informatol. 44, 2011.
9. Plenković, M.: Poslovna komunikologija, Alinea, Zagreb,1991.
10. Panian, Ž.: Izazovi elektroničkog poslovanja, Narodne novine d.d., Zagreb, 2002.
11. Čavrak V., Makroekonomija krize COVID-19 i kako pristupiti njenom rješavanju, EFZG, 2020.
12. Rogić Dumančić L., Bogdan Ž., Raguž Krištić I., Utjecaj COVID-19 krize na Hrvatsko Gospodarstvo, 2020.
13. Milkotić, S., Globalna financijska kriza – uzroci, tijek i posljedice, znanstveni članak, 2009.
14. Arčabić V.,Ekonomski fakultet u Zagrebu, Znanstveni članak, Zagreb, 2020.

Web izvori

15. Europska komisija, https://ec.europa.eu/croatia/what_is_digital_transformation_changing_hr
16. HANFA web stranica: www.hanfa.hr
17. HNB web stranica, www.hnb.hr
18. HNB, Godišnje izvješće za 2019.
19. Hrvatska Narodna Banka, Mjere Hrvatske narodne banke za ublažavanje ekonomskih posljedica pandemije, 2020., www.hnb.hr/-/guverner-hnb-a-na-sjednici-vlade-rh-o-mjerama-hrvatske-sredisnje-banke-za-ublazavanje-ekonomskih-posljedica-pandemije
20. Bilten 2020., HNB
21. European Commission: DESI Country profile 2020.
22. DZS, Prva procjena tromjesečnog bruto domaćeg proizvoda za četvrto tromjesečje 2020., Priopćenje 2021.)
23. Centar za kontrolu i prevenciju bolesti, www.cdc.gov/flu/pandemic-resources/national-strategy/intervals-framework.html
24. Priopćenje Europskog revizorskog suda, www.eca.europa.eu/Lists/News
25. Hrvatska Udruga Banaka, HUB Analize, Banke u Hrvatskoj unatoč pandemiji zadržavaju kreditnu aktivnost, 2020.
26. Financijska izvješća Zagrebačke banke d.d., https://www.zaba.hr/home/o-nama/investitori/financijski-izvjestaji-arhiva/2020
27. Financijska izvješća Privredne banke Zagreb d.d., https://www.pbz.hr/gradjani/financial-reports/2020.html
28. Financijska izvješća OTP banke d.d., https://www.otpbanka.hr/hr/o-nama/godisnja-izvjesca

7. POPIS TABLICA

Tablica 1: Sudionici financijskog tržišta u Hrvatskoj 3
Tablica 2: Banke s odobrenjem za rad u Hrvatskoj 11
Tablica 3: Mjere monetarne politike HNB-a (HNB publikacija) 31
Tablica 4: Kretanje pasivnih kamatnih stopa (HNB publikacija) 35
Tablica 5: Kretanje aktivnih kamatnih stopa (HNB publikacija) 37
Tablica 6: Pregled najznačajnijih pokazatelja profitabilnosti banaka koje su predmet analize – prema podacima za 2019. godinu 61
Tablica 7: Pregled najznačajnijih pokazatelja profitabilnosti banaka koje su predmet analize – prema podacima za 2020. godinu 62

8. POPIS SLIKA

Slika 1: Prikaz digitalizacije u zemljama EU, prema istraživanju Europske komisije u 2019. godini.. 19
Slika 2: Prikaz digitalizacije u zemljama EU, prema istraživanju Europske komisije u 2020. godini.. 20
Slika 3: Kretanje pasivnih kamatnih stopa po vrstama depozita u razdoblju između 2019. i 2020. godine 36
Slika 4: Promjene aktivnih kamatnih stopa u razdoblju između 2019. i 2020. godine 38
Slika 5: Račun dobiti i gubitka Zagrebačke banke d.d. 48
Slika 6: Izvještaj o financijskom položaju Zagrebačke banke d.d. 50
Slika 7: Račun dobiti i gubitka Privredne banke Zagreb d.d. 52
Slika 8: Izvještaj o financijskom položaju Privredne banke Zagreb d.d. 54
Slika 9: Račun dobiti i gubitka OTP banke d.d. 57
Slika 10: Izvještaj o financijskom položaju OTP banke d.d. 59

9. ŽIVOTOPIS

OSOBNO

Ime i Prezime: Leonard Božić

Datum rođenja: 17.7.1993

Mjesto rođenja: Koprivnica, Republika Hrvatska

Kontakt

Prebivalište: Trema Gornje Selo 28, 48214 Sv. Ivan Žabno

Mobitel: +385 99 284 7065

Email adresa: leonard.bozic@gmail.com

Iskustvo

Obiteljski Opg -Vlasnik-Svibanj 2014.

Zadužen sam za ulazne i izlazne račune. Nabavljanje sirovina, organizaciju samog posla. Natječem se na Eu fondovima, zajedno s konzultantima sam napravio projekt za ekološki uzgoj lješnjaka i kupnju dodatne mehanizacije. Brendirao sam OPG kao „Green Family“ kategorija proizvoda fokusirana na proizvodnju zdrave hrane.

Deloitte- Rujan 2020.

Radim kao analitičar u reviziji. Projektni zadaci sastoje se od razgovora s vodećim kadrovima u poduzeću, pregleda dokumentacije društva, provođenje revizorskih procedura i pomoć pri sastavljaju financijskih izvještaja.

B2 Kapital- Srpanj 2018-Rujan 2020.

Radio sam u Back Office Portfollio Support Departmentu, Dana collection and support teamu, radio sam na pregledavanju i arhiviranju kreditnih ugovora i vrijednosnih papira.

American Express-Siječanj 2017.- Siječanj 2018.

Radio sam s klijentima, To jest vodio sam brigu o zatvaranju korisnikovih rata, kredita, blokade i aktivacije računa. Rješavao sam kompliciranije upite, komunicira s korisnicima putem email-a i poziva. Usko sam s surađivao s odjelima poput call centra i fraud odjela.

Obrazovanje

Specijalistički studij

Financijski menadžment, Rujan 2016 -

Veleučilište Baltazar Zaprešić, Zagreb

Stručni studij

Poslovna ekonomija i financije, Rujan 2012- Rujan 2016.

Veleučilište Baltazar Zaprešić, Zaprešić

Gimnazija Opći Gimnazijski smjer

Gimnazija „Ivana Zakmardija Dijankovečkog“, Križevci

Poljoprivredni opći tehničar Pučko otvoreno učilište POUKA Karlovca

Engleski jezik: Škola stranih jezika „Nika“, Križevci

Teoretičar : Glazbena Škola Alberta Štrige, Križevci

Jezici

Engleski jezik, Njemački jezik

Informatika:

Višegodišnje iskustvo: MS Office (Word, Excel, Outlook), Card Managemet System, AS24, Tachyon, Arothron

Dodatno:

Vozačka dozvola B kategorije (položio 2012.godine)

10. IZJAVA

Izjava o autorstvu završnog rada i akademskoj čestitosti

Ime i prezime studenta: Leonard Božić

Matični broj studenta: 04/064/16-R

Naslov rada: Utjecaj Covdid-19 krize na bankarski sektor u Hrvatskoj-usporedna analiza poslovanja najvećih banaka u Hrvatskoj

Pod punom odgovornošću potvrđujem da je ovo moj autorski rad čiji niti jedan dio nije nastao kopiranjem ili plagiranjem tuđeg sadržaja. Prilikom izrade rada koristio sam tuđe materijale navedene u popisu literature, ali nisam kopirao niti jedan njihov dio, osim citata za koje sam naveo autora i izvor te ih jasno označio znakovima navodnika. U slučaju da se u bilo kojem trenutku dokaže suprotno, spreman sam snositi sve posljedice uključivo i poništenje javne isprave stečene dijelom i na temelju ovoga rada.

Potvrđujem da je elektronička verzija rada identična onoj tiskanoj te da je to verzija rada koju je odobrio mentor.

Datum Potpis studenta

_____ _____