Utjecaj primjene strategija kreditnog rizika u bankarskom sektoru Splitsko - dalmatinske županije

Kalaš, Marina

Master's thesis / Diplomski rad

2017

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **University of Split, Faculty of economics Split / Sveučilište u Splitu, Ekonomski fakultet**

Permanent link / Trajna poveznica: https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:124:808677

Rights / Prava: In copyright / Zaštićeno autorskim pravom.

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

Repository / Repozitorij:

REFST - Repository of Economics faculty in Split

zir.nsk.hr

UNIVERSITY OF SPLIT

dabar

DIGITALNI AKADEMSKI ARHIVI I REPOZITORIJI

SVEUČILIŠTE U SPLITU

EKONOMSKI FAKULTET

DIPLOMSKI RAD

Utjecaj primjene strategija kreditnog rizika u bankarskom sektoru Splitsko - dalmatinske županije

Mentor: **Student:**

Prof. dr. sc. Dulčić Želimir **Marina Kalaš**

Split, rujan , 2017.

SADRŽAJ:

1. UVOD.....1

1.1.PROBLEM ISTRAŽIVANJA.....1

1.2. PREDMET ISTRAŽIVANJA.....3

1.3. ISTRAŽIVAČKA PITANJA.....4

1.4. CILJEVI ISTRAŽIVANJA.....5

1.5. METODE ISTRAŽIVANJA.....5

1.6. DOPRINOS ISTRAŽIVANJU.....6

1.7. SADRŽAJ DIPLOMSKOG RADA.....6

2. PROCJENA KREDITNOG RIZIKA NA TEMELJU PROCJENE KREDITNE SPOSOBNOSTI ZAJMOTRAŽITELJA.....9

2.1. POJAM I ZNAČAJ KREDITA.....9

2.2. VRSTE KREDITA.....14

2.3. KREDITNA ANALIZA ZAJMOTRAŽITELJA.....17

2.4. NADZOR KREDITNOG PORTFELJA.....25

3. AKTUALIZACIJA KREDITNOG RIZIKA.....27

3.1. KLASIFIKACIJA RIZIKA U BANKARSKOJ DJELATNOSTI.....27

3.2. POJMOVNO ODREĐENJE I DEFINICIJA KREDITNOG RIZIKA.....32

3.3. INSTRUMENTI OSIGURANJA OD KREDITNOG RIZIKA.....34

3.4. KLASIFIKACIJA KREDITNIH PLASMANA S OBZIROM NA IZLOŽENOST KREDITNOM RIZIKU.....39

3.5. METODE FORMIRANJA PRIČUVA U ODABRANOJ BANCI S OBZIROM NA IZLOŽENOST KREDITNOM RIZIKU.....44

4. PROCES NAPLATE RIZIČNOG KREDITNOG PORTFELJA.....46

4.1. VREMENSKI PRESJEK IZLOŽENOSTI KREDITNOM RIZIKU.....46

4.2. KOMERCIJALNA NAPLATA.....48

4.3. PRIMARNA NAPLATA.....50

4.4. PRISILNA NAPLATA.....53

4.4.1. CILJEVI I KRITERIJI PRISILNE NAPLATE.....53

4.4.2. METODE U POSTUPKU PRISILNE NAPLATE.....55

4.4.3. STRATEŠKE AKCIJE U POSTUPKU PRISILNE NAPLATE.....58

4.4.4. POSTUPAK OTKAZIVANJA UGOVORA O KREDITU.....62

4.5. STRATEŠE AKCIJE U SITUACIJI NEZADOVOLJAVAJUĆE NAPLATE PO KREDITNIM PLASMANIMA.....64

4.5.1. OTPIS DUGOVANJA.....64

4.5.2. PRODAJA POTRAŽIVANJA.....66

5. ZAKLJUČAK.....69

LITERATURA.....72

POPIS TABLICA I SLIKA.....74

SAŽETAK

SUMMARY

PRILOZI

1. UVOD

1.1. PROBLEM ISTRAŽIVANJA

Već svima poznata definicija kredita uključuje dvostrano pravni odnos između dužnika i vjerovnika, pri kojem vjerovnik (najčešće banka) ustupa pravo korištenja određenog iznosa novčanih sredstava dužniku (debitoru) na ugovoreno vrijeme uz ugovorene uvjete povrata. Etimološko značenje riječi kredit polazi od latinske riječi credo, što znači vjerovati. Izvorno značenje riječi kredita ističe povjerenje kao važan uvjet za osnivanje kreditnih odnosa. Osnovna funkcija kredita jest mobilizacija slobodnih novčanih tokova sa svrhom održavanja likvidnosti i stabilnosti proizvodnje. Proces odobravanja bankarskih kredita zasniva se na ocjeni kreditne sposobnosti dužnika i spremnosti vraćanja kredita u dogovorenom roku uz plaćanje određene naknade u obliku kamate. Prosperitet svake zemlje je uzročno povezan sa bankarskim sistemom pa su principi na kojima se zasniva bankarsko poslovanje izuzetno važni i njihovom se izučavanju posvjećuje dodatna pažnja.[1] U portfelju bankarskih proizvoda kredit je zasigurno najvažniji. Općenito, bankarski poslovi kreditnog plasmana su važna poluga gospodarskog rasta i razvoja budući da omogućuju vršenje gospodarskih aktivnosti poduzeća, organizacija kao i samih građana. Kredit kao jedan od najvažnijih izvora financiranja, duboko je ukorijenjen u aktivnosti društva, funkcioniranje gospodarstva, poduzeća i pojedinih kućanstava. Odobravanje kredita klijentima je suština poslovanja banaka te ujedno i najveći izvor prihoda, ali i glavni izvor izloženosti kreditnom riziku.[2]

Kada se govori o kreditima, postoje dvije strane priče. Jedna strana uključuje dostupnost, a druga kreditni rizik. Kreditni rizik je specifična vrsta rizika koja nastaje prilikom investiranja financijskih sredstava. Sastoji se od opasnosti da jedna strana u financijskom ugovoru neće vratiti sredstva u cijelosti planiranom dinamikom. Elemente kreditnog rizika nalazimo u svakoj situaciji gdje neka osoba, poduzeće ili gospodarstvo uzima proizvod ili uslugu bez trenutačnog plaćanja istog. Može se reći da je ovaj rizik star koliko i samo bankarstvo, budući da je

[1] Dragaš, P., (2013): Kredit kao najznačajniji proizvod banke, internet, raspoloživo na: file:///C:/Documents%20and%20Settings/mladen/My%20Documents/Downloads/MR%20-%20Kredit%20kao%20najznacajniji%20proizvod%20banke%20(4).pdf

[2] Dragaš, P., (2013): Kredit kao najznačajniji proizvod banke, internet, raspoloživo na: file:///C:/Documents%20and%20Settings/mladen/My%20Documents/Downloads/MR%20-%20Kredit%20kao%20najznacajniji%20proizvod%20banke%20(4).pdf

pozajmljivanje novca drugoj strani uvijek sa sobom nosilo opasnost da određena sredstva neće biti vraćena. Banke se nastoje zaštititi od kreditnog rizika zato što svako zakašnjenje ili izostanak povrata ugovorene glavnice i kamata reducira stvarni dobitak banke i tako smanjuje njenu vrijednost.[3]

Kreditni rizik je često izvor drugih rizika, najčešće rizika likvidnosti pa potom i solventnosti koji u kombinaciji kreiraju reputacijski rizik. Efekti realizacije kreditnog rizika nastaju uslijed pada kvalitete kreditnog portfelja što može ozbiljno narušiti performanse banke. Shodno tome, uprava i managment banke odgovorni su za kreiranje adekvatne strategije, politika, procesa i procedura za upravljanje neurednim bančinim portfeljem. Rizik predstavlja sastavni dio bankovnog poslovanja i on se ne može u potpunosti izbjeći, jednom kada nastupi potrebno je pronaći način kojima će se umanjiti njegovi negativni efekti na rezultate bankovnog poslovanja. Cilj upravljanja neurednim kreditnim portfeljem je maksimizacija stope povrata na posuđena sredstva i održavanje kreditnog rizika u granicama prihvatljivosti. Budući da je kreditni rizik glavni izvor problema banaka diljem svijeta smatram da ovaj problem zaslužuje više pažnje u znanstvenoj i stručnoj literaturi. Njegova priroda i prisutnost u svim segmentima poslovnih aktivnosti dovoljno govore o značaju koji ima i potrebi za njegovim upravljanjem i spriječavanjem.

Fokus istraživačkog rada referira se na problematiku naplate potraživanja po osnovi ranije odobrenih kredita. Problematika ovoga rada, usmjerena je na istraživanje i definiranje radnih procesa i strategija koje se koriste u funkciji naplate lošeg kreditnog portfelja i spriječavanja realizacije kreditnog rizika. Metode, tehnike i strategije umanjenja i transfera kreditnog rizika, kojima će se više pažnje posvetiti u nastavku, samo su neke od financijskih inovacija koje su imale veliki utjecaj na bankarsko poslovanje u posljednih nekoliko godina i koje su svojim pristupom uspjele poboljšati „krvnu sliku“ banaka.

[3] Šaralija, N.: Kreditna analiza, internet, raspoloživo na: http://www.efos.unios.hr/kreditna-analiza/wp-content/uploads/sites/252/2013/04/sadrzaj_kreditna-analiza.doc.pdf

1.2. PREDMET ISTRAŽIVANJA

Nastavno na problem istraživanja nazire se i sam predmet istraživanja. U fokusu predmeta istraživanja nalaze se interne metode, tehnike, strategije i radni procesi koji se primjenjuju u postupku naplate lošeg kreditnog portfelja. Predmet istraživanja, prvenstveno je usmjeren na definiranje internih radnih procesa i strategija naplate i rukovođenja problematičnih kreditnih plasmana sa svrhom smanjenja izloženosti realizacije kreditnog rizika. Sa svrhom približavanja procesa naplate običnom građaninu RH prethodno će se približiti i sam proces odobravanja kredita koji je uzročno - posljedično povezan sa procesom naplate u situaciji kada dođe do odstupanja od inicijalno ugovorenih uvjeta, najčešće vremenskog roka otplate anuiteta.

Istraživanje će se provesti unutar bankarskog sektora na području Splitsko - dalmatinske županije. Poslovni procesi, pristupi, strategije i načini upravljanja su različiti za svaku banku, te se procesi i strategije kao takvi ne mogu međusobno usuglasiti. Stoga, ovo istraživanje će se detaljno provesti metodom anonimnog intervjua na uzorku jedne banke unutar bankarskog sektora Splitsko - dalmatinske županije. U svrhu objavljivanja ovoga rada i zaštite konkurentnosti poslovanja banke primorani smo garantirati anonimonost procedura, identiteta osoba i imena banke uključenih u ovaj istraživački rad. S obzirom na navedeno, istraživanja će se provesti unutar bankarskog sektora primjenom metode anonimnog intervjua na stvarnoj banci na području Splisko - dalmatinske županije, koja će se dalje u tekstu oslovljavati sa „Banka“. Banka koja je predmet ovog istraživanja, snažna je financijska institucija u hrvatskom bankarskom sektoru koja je prepoznata na tržištu zbog široke palete visokokvalitetnih proizvoda i usluga koji se nude putem integrirane mreže tradicionalnih, mobilnih i izravnih distribucijskih kanala.

Potrebni podaci o radnim procedurama i strategijama koje se primjenjuju u postupku naplate rizičnog kreditnog portfelja prikupiti će se metodom anonomnog intervjua referenata naplate iz Odjela naplate iz odabrane banke sa područja Splitsko - dalmatinske županije. Također, osobnom samoprocjenom referenata s obzirom na rezultate naplate, ustanoviti će se koja od strategija ima najveći doprinos u smanjivanju broja loših kreditnih plasmana.

1.3. ISTRAŽIVAČKA PITANJA

S obzirom na definirani problem i predmet istraživanja potrebno je postaviti istraživačka pitanja na koja je potrebno dati odgovor.

- Koje strategije Banka primjenju pri naplati neurednih kreditnih plasmana u funkciji umanjenja kreditnog rizika?
- Na koji način kreditna analiza zajmotražitelja utječe na aktualizaciju kreditnog rizika ?
- Na koji način se klasificiraju kreditni plasmani s obzirom na izloženost kreditnom riziku?
- Kako strategije kreditnog rizika utječu na problem rješavanja loših kreditnih plasmana?
- Kojim strategijama banka pristupa u slučaju nezadovoljavajuće naplate po kreditnim plasmanima?
- Doprinose li primjenjene strategije kvalitetnijoj naplati i smanjenju broja loših kreditnih plasmana?
- Eliminiraju li primjenjene strategije potencijalne gubitke od rizičnih kreditnih plasmana?
- Koje su sve faze naplate s obzirom na broj dana u neplaćanju?
- Kakav je utjecaj primjenjenih strategija kreditnog rizika na financijske rezerve?
- U koju fazu naplate se rangiraju klijenti s obzirom na broj dana kašnjenja u plaćanju?
- Na koji način broj dana kašnjenja u plaćanju utječe na tip strategije koja će se primjenjivati u postupku naplate?
- Po kojim kriterijima se donosi odluka o primjeni stategija kreditnog rizika?

1.4. CILJEVI ISTRAŽIVANJA

Ciljevi istraživanja konkretiziraju problem istraživanja i njih definiramo iz istraživačkih pitanja. Cilj ovoga rada je dati odgovore na postavljena istraživačka pitanja. Temeljno pitanje, koje je ishodište svih ostalih definiranih problema, glasi: Koje strategije Banka primjenju pri naplati neurednih kreditnih plasmana u funkciji umanjenja kreditnog rizika.

Cilj ovoga istraživačkog rada je pružiti detaljniju sliku o tome što se događa u slučaju realizacije kreditnih rizika po osnovi loših kreditnih plasmana. Istraživanje uključuje detaljan pristup problemu istraživanja prikupljanjem svih relevantnih podataka o internim procesima, aktivnostima, metodama i strategijima u procesu naplate neurednih kreditnih plasmana.

1.5. METODE ISTRAŽIVANJA

Prilikom pisanja istraživačkog rada, korištene su sljedeće metode :

1. METODA ANONIMNOG INTERVJUA (U svrhu objavljivanja ovoga rada i zaštite konkurentnosti poslovanja banke primorani smo garantirati anonimonost procedura, identiteta osoba i imena banke uključenih u ovaj istraživački rad. S obzirom na navedeno, istraživanja će se provesti unutar bankarskog sektora primjenom metode anonimnog intervjua na stvarnoj banci na području Splisko - dalmatinske županije, koja će se dalje u tekstu oslovljavati sa „Banka “.),
2. METODA ANALIZE (raščlamba misaonih tvorevina na njihove elemente; postupak pri kojem se cjelina rastavlja na manje cjeline ili veći broj elemenata),
3. METODA SINTEZE (proces spajanja jednostavnih misaonih tvorevina u cjelinu; povezivanje analizom dobivenih elemenata),
4. METODA INDUKCIJE (na temelju pojedinačnih zapažanja se dolazi do općeg zaključka),
5. METODA DEDUKCIJE (na temelju općih stavova, izvode se zasebni),
6. METODA KLASIFIKACIJE (postupak raščlanjivanja općeg pojma na jednostavnije pojmove),
7. METODA DESKRIPCIJE (postupak opisivanja i pojašnjavanja obilježja, predmeta i procesa te uzročnih veza i odnosa),

8. METODA KOMPARACIJE (uspoređivanje istih ili srodnih činjenica, tj. utvrđivanje njihove sličnosti odnosno različitosti),
9. METODA APSTRAKCIJE (odvajanje nebitnih od bitnih elemenata predmeta istraživanja).

1.6. DOPRINOS ISTRAŽIVANJU

Istraživanje u osnovi ima za cilj približiti proces naplate svakom građaninu RH koji se nađe u situaciji smanjene kreditne sposobnosti korištenjem istinitih i fer podatataka dobivenih putem anonimnog intervjua na uzorku jedne stvarne banke u bankarskom sektoru na području Splitsko - dalmatinske županije. S obzirom na navedeno, prikupljeni podaci o predmetu istraživanja bi trebali pružiti širu sliku građanima RH o mogućnostima koje banke nude u trenutcima smanjenje poslovne sposobnosti klijenta, odnosno u situacijama neredovite otplate ranije odobrenih kredita kao i o posljedicama koje su rezultat krajnje nesolventnosti dužnika. Prikupljeni podaci bi također trebali dati svoj doprinos za donošenje sveopćeg zaključka o utjecaju i kvaliteti primjenjenih strategija naplate na smanjenje broja loših kreditnih plasmana i izloženosti kreditnom riziku. Smatram da će moj znanstveni doprinos biti pružanje sveobuhvatnije slike o funkcioniranju unutarnjih procesa unutar bankarskog sektora u okviru upravljanja lošim kreditnim plasmanima. Poseban doprinos radu, biti će shvaćanje kreditnih politika i strategija te njihov konačni rezultat primjene na bankovno poslovanje.

1.7. SADRŽAJ DIPLOMSKOG RADA

Diplomski rad, zajedno sa uvodom i zaključkom, strukturiran je u 5 temeljnih cjelina. ***U prvom djelu rada***, uvodu, sažeto je opisana problematika rada i sam predmet istraživanja. Definiran je problem koji predstavlja polaznu točku istraživanja te predmet istraživanja iz kojeg su dobivena temeljna istraživačka pitanja. Nastavno na problem i predmet istraživanja, definirani su ciljevi istraživanja koji konkretiziraju problematiku i nastoje dati odgovor na postavljena istraživačka pitanja. Također, u uvodu smo jasno i detaljno definirali metode koje će se koristiti u postupku donošenja zaključaka o početno definiranom problemu. Nadalje, u uvodu je sadržan i sam doprinos istraživanju, koji za cilj ima definirati strategije rukovođenja problematičnih kreditnih plasmana i interne procese rada u postupku naplate sa svrhom smanjenja izloženosti kreditnom riziku. Na primjeru stvarne banke unutar bankarskog sektora sa područja Splitsko - dalmatinske županije, čitatelju će se približiti problematika odobravanja, aktualizacije i manevriranja sa rizičnim kreditnim portfeljem. Upoznati će se sa kriterijima koji

su relevantni u procesu odobravanja kredita, kao i sa internim procedurama rada i strategijama koje se koriste u procesu naplate neurednih kredita kod kojih se manifestira veća izloženost kreditnom riziku. Dakle, doprinos ovoga istraživačko rada, bio bi približiti proces naplate svakom građaninu RH koji se nađe u situaciji smanjene kreditne sposobnosti korištenjem istinitih i fer podatataka dobivenih putem anonimnog intervjua.

Drugi dio diplomskog rada, orjentiran je na poimanje i značaj kredita u funkciji osnovnog proizvoda bankarske djelatnosti. Već ranije smo istaknuli da kreditiranje kao osnovna aktivnost bankovnog sistema predstavlja polugu gospodarskog rasta i razvoja, stoga iza procesa odobravanja kredita leži niz dobro ispitanih aktivnosti. U tu svrhu, drugi dio diplomskog rada, sažeto će nas uvesti u pojam, značaj i klasifikaciju kredita, da bi nadalje mogli shvatili pojam kreditnog rizika kao i značaj primjene strategija u njegovu suzbijanju, eliminaciji ili pak umanjenju. Osim općeg poimanja kredita, drugi dio rada povezuje procjenu kreditnog rizika na temelju procjene kreditne sposobnosti zajmotražitelja. Drugim riječima, utvrđivanjem kreditne sposobnosti i boniteta tražitelja kredita moguće je provesti klasifikaciju klijenata u odgovarajuću rizičnu skupinu sa kojom ćemo se više baviti u trećem djelu diplomskog rada. Trenutno, polazna točka istraživačkog rada uključuje upoznavanje čitatelja sa poimanjem i značajem kredita u suvremenom gospodarstvu kao i sa osnovnim pojmovima koji se vežu uz značenje kredita. Nadalje, u ovom dijelu rada, upoznati ćemo se sa aktivnostima u postupku kreditne analize zajmotražitelja kao i sa kriterijima kojima je potrebno udovoljiti da bi kredit bio odobren, a naposljetku i sa aktivnostima koje sljede nakon odobravanja.

Treći dio diplomskog rada, odnosi se na aktualizaciju kreditnog rizika. Ova faza diplomskog rada, usmjerena je na općenitu klasifikaciju rizika unutar bankarske djelatnosti, te posvećivanjem više pažnje kreditnom riziku kao temeljnom nusproduktu najvažnijeg bankarskog proizvoda - kredita. U nastavku rada, definirati će se osnovni instrumenti osiguranja u funkciji cjelovitog ili djelomičnog pokrića insolventnosti dužnika. Instrumenti osiguranja su iznimno značajni za potrebe ovoga rada budući da njihova stvarna vrijednost utječe na stupanj naplativosti određenog kreditnog plasmana. U nastavku, više pažnje će se posvetiti klasifikaciji kreditnih plasmana s obzirom na izloženost kreditnom riziku sukladno odluci HNB-a, a potom i kriterijima za formiranje pričuva.

Četvrti dio rada, ujedno i sam predmet istraživanja, odnosi se na proces naplate rizičnog kreditnog portfelja. U ovoj cjelini će se više govoriti o nemogućnosti banke da naplati svoja potraživanja temeljem ranije odobrenih kredita, kao i problemu insolventnosti dužnika. Naime,

kroz ovaj dio rada, prvo će se odrediti vremenski presjek izloženosti kreditnom riziku. Sukladno kriteriju vremenskog presjeka, kredite svrstavamo u odgovarajuću fazu naplate. Dalje, za svaku fazu naplate, definirati će se glavne aktivnosti i strategije koje se koriste u procesu rada. Konačno, na kraju cjelokupnog procesa, objasniti će se aktivnosti koje se provode u slučajevima nakon što su iscrpljene sve mogućnosti naplate u ranijim fazama, odnosno u situacijama kada klijent odbija suradnju ili je trajno izgubio kreditnu sposobnost. Aktivnosti o kojima će se više govoriti u ovoj podcjelini odnose se na otpis i prodaju potraživanja.

Peti dio rada, obuhvaća fazu donošenja zaključka o provedenim ispitivanjima. Na kraju, temeljem provedenih ispitivanja, donjeti ćemo zaključke o postavljenim istraživačkim pitanjima, te ćemo utvrditi kakve efekte strategije imaju na cjelokupno poslovanje banke. Sagledati će se problem u cjelini zajedno sa prikupljenim podacima te će se donjeti relevantan zaključak. U zaključku ćemo kratko sumirati cjelokupan rad i u kratkim crtama dati odgovor na početno postavljena istraživačka pitanja.

2. PROCJENA KREDITNOG RIZIKA NA TEMELJU PROCJENE KREDITNE SPOSOBNOSTI ZAJMOTRAŽITELJA

2.1. POJAM I ZNAČAJ KREDITA

Danas se sve više naglašava uloga kredita u funkciji likvidnosti i stabilnosti proizvodnje koja se očituje u nesmetanom i kontinuiranom odvijanju reproduktivnog rasta i razvoja poduzeća racionalnim mobiliziranjem slobodnih novčanih tokova. Kredit ima snažan utjecaj na sve ekonomske transakcije te je ujedno jedan od najznačajnijih regulatora u procesu reprodukcije. Kredit predstavlja važnu polugu gospodarskog rasta i razvoja koja omogućava zadovoljavanje najširih potreba građana, gospodarstva i društva u cjelini. Kroz povjest, prvotno je postojao robni ili naturalni kredit, koji se odobravao i vraćao uglavnom u robi . Sa pojavom robno – novčanih odnosa, tj. odobravanjem kredita u robi i vraćanju istog u novcu, kredit dobija svoj ekonomski karakter. Sa razvojem društva, proizvodnje i trgovine dolazi i do razvoja kreditnih poslova te samim time i novčanih kredita. Kredit ima brojne funkcije. Kada se govori o ulozi i značaju kredita, njegova uloga je toliko široka da se ne može zadržati samo na jednoj oblasti društva. Danas, kredit je dio svakodnevnice mnogih građana te je njegova uloga duboko ukorijenjena u svim sferama gospodarske aktivnosti društva.[4].

Kredit kao ekonomska kategorije ima sljedeće značajne funkcije:[5]

1. Mobilizacija i koncentracija financijskih sredstava,
2. Održavanje likvidnosti, stabilnosti i kontinuiteta proizvodnje,
3. Razvijanje međunarodnih ekonomskih odnosa,
4. Razvoj nedovoljno razvijenih područja,
5. Funkcija stvaranja i relokacije novca,
6. Kontrola privrednih tokova i sl.

[4] Dragaš, P., (2013): Kredit kao najznačajniji proizvod banke, (internet), raspoloživo na: file:///C:/Documents%20and%20Settings/mladen/My%20Documents/Downloads/MR%20-%20Kredit%20kao%20najznacajniji%20proizvod%20banke%20(4).pdf

[5] Dragaš, P., (2013): Kredit kao najznačajniji proizvod banke, (internet), raspoloživo na: file:///C:/Documents%20and%20Settings/mladen/My%20Documents/Downloads/MR%20-%20Kredit%20kao%20najznacajniji%20proizvod%20banke%20(4).pdf

U suštini, glavna uloga kredita je održavanje ekonomske stabilnosti jednog gospodarstva održavanjem kontinuiteta društvene reprodukcije, odnosno proizvodnje, raspodjele i potrošnje. Kredit kao najvažniji proizvod bankarske djelatnosti vezuje se uz povjerenje koje predstavlja jedan od najvažnijih trenutaka prilikom zasnivanja kreditnog odnosa. Naziv „kredit“ potječe od latinske riječi „creditum“, što znači kredit ili zajam, odnosno od riječi „credo“, „credere“ što znači vjerovati. Već svima poznata definicija kredita uključuje dvostrano pravni odnos između dužnika i vjerovnika, pri kojem vjerovnik (najčešće banka) ustupa pravo korištenja određenog iznosa novčanih sredstava dužniku (debitoru) na ugovoreno vrijeme uz ugovorene uvjete povrata. [6]

Nadalje, u literaturi se često umjesto pojma kredita susreće pojam zajma. Iako se radi o gotovo identičnim pojmovima između njih ipak postoji razlika. Naime, svaki kredit je istodobno i zajam, a zajam ne mora biti i kredit. Kredit smo definirali kao unaprijed određenu novčanu svotu koju vjerovnik ili zajmodavatelj (banka, financijska institucija) ustupa nekoj drugoj osobi (debitoru, zajmoprimcu, dužniku) uz obvezu vraćanja cjelokupnog iznosa uvećanog za naknadu – kamatu, u dogovorenom roku. Ono po čemu se ova dva pojma razlikuju je u pojmu kreditor, odnosno zajmodavatelj. U slučaju kredita uvijek se radi o banci ili nekoj drugoj financijskoj instituciji, što nije slučaj kod zajma, gdje zajmodavatelj može biti banka ili financijska institucija, ali isto tako i nebankarska i nefinancijska institucija već neka druga pravna ili fizička osoba.[7]

Kao što smo već ranije naveli u istraživačkom radu, proces odobravanja bankarskih kredita zasniva se na ocjeni kreditne sposobnosti dužnika i spremnosti vraćanja kredita u dogovorenom roku uz plaćanje određene naknade u obliku kamate. Kamata je cijena novca koju dužnik plaća banci za privremeno korištenje ustupljenog novca ili kapitala. Prema Keynesu, kamate se drže „nagradom za odricanje od likvidnosti“. Subjekt koji posuđuje novac postaje nelikvidniji pa za tu nesigurnost i neizvjesnost traži naknadu.[8]

---

[6] Dragaš, P., (2013): Kredit kao najznačajniji proizvod banke, (internet), raspoloživo na: file:///C:/Documents%20and%20Settings/mladen/My%20Documents/Downloads/MR%20-%20Kredit%20kao%20najznacajniji%20proizvod%20banke%20(4).pdf

[7] Razlika između kredita i zajma, (2012), internet, raspoloživo na: http://savjeti.novac.net/blogovi/razlika-izmedu-kredita-i-zajma/

[8] Keynes, J. M., (1987) : Opća teorija zaposlenosti, kamate i novca, Zagreb, str. 106.

Kamata se ugovara prilikom zaključivanja ugovora ili financijske transakcije postotkom na glavnicu za razdoblje uporabe financijskih sredstava. Iznimno je važna informacija da li se na određenu vrstu kredita primjenjuje fiksna ili promjenjiva kamatna stopa. Fiksne kamatne stope u pravilu su sigurnije jer se ne mijenjaju tijekom ugovornog odnosa, ali su u ponudama financijskih institucija uglavnom više od kamatnih stopa koje se navode kao promjenjive. Međutim, kamatna stopa koja se ugovara kao promjenjiva ima tendenciju da se tijekom ugovornog razdoblja promijeni pod utjecajem različitih parametara. Povećanje promjenjive kamatne stope izravno utječe na povećanje cijene kredita. Slijedom navedenog, kod kredita sa promjenjivom kamatnom stopom osobito je važno da zaduženje ne prelazi maksimalan iznos koji u trenutku ugovaranja dužnik procjeni da može plaćati budući da bilo kakva negativna promjena financijskog stanja dužnika može ugroziti redovitu otplatu kredita, koja dovodi do plaćanja zateznih kamata i otkazivanja inicijalno sklopljenog ugovora o kreditu.[9]

Sukladno Zakonu o potrošačkom kreditiranju osnovne vrste kamatnih stopa na bankarske kredite su:[10]

1. **Nominalna kamatna stopa (NKS):** Nominalna kamatna stopa je ona koju banka navodi kao kamatnu stopu u ugovoru. To je osnovna kamatna stopa koja se koristi za obračun kamata. Najčešće se iskazuje kao godišnja kamatna stopa, pa ju je za kraća razdoblja potrebno preračunavati, a ugovara se kao fiksna ili promjenjiva. Nominalnoj kamatnoj stopi banka daje najveći publicitet i klijenti najviše pažnje obraćaju upravo na tu stopu. Međutim, kada se uključe ostali troškovi vezani uz kredit, efektivna kamatna stopa je odraz realne kamatne stope koju plaća potrošač na posuđeni iznos sredstava, a često je veća od kamatne stope koja se u ugovoru o kreditu navodi kao nominalna.[11] NKS nije pravi pokazatelj troška zbog toga što ne uključuje naknade, premije osiguranja, rok otplate te ostale troškove koji se javljaju tokom otplate kredita.[12]

[9] Hrvatska narodna banka, (2015) : Kamate, internet, raspoloživo na: https://www.hnb.hr/-/kamate

[10] Zakon o potrošačkom kreditiranju, (2015), internet, raspoloživo na: https://www.zakon.hr/z/517/Zakon-o-potrošačkom-kreditiranju

[11] Koja je razlika između nominalne i efektivne kamatne stope, (2014), internet, raspoloživo na: http://novac.ba/koja-je-razlika-izmedu-nominalne-i-efektivne-kamatne-stop/

[12] 10 najvažnijih stvari kod kredita, (2015), internet, raspoloživo na: https://kompare.hr/savjetnik/10-najvaznijih-stvari-kod-kredita/

2. **Efektivna kamatna stopa (EKS):** EKS pokazuje koliki je trošak dužnika nakon što se svi relevantni troškovi i naknade vezane uz kredit uključe u kalkulaciju kamatne stope. Efektivna kamatna stopa je zapravo za potrošače važnija od nominalne kamatne stope koje nude banke, jer efektivne kamatne stope omogućavaju klijentima da usporede troškove sličnih proizvoda ili usluga među bankama. EKS će pokazati kolika je zapravo cijena kredita, odnosno koliko će dužnik realno novca vratiti banci. Dakle, u svrhu izračuna EKS potrebno je utvrditi ukupne troškove kredita za potrošače. EKS je nominalna kamatna stopa uvecana za sve troskove koje klijent ima prilikom odobravanja kredita (provizija, naknade i sl.) te predstavljaju realniji prikaz ukupne cijene. Prilikom računanja EKS potrebno je uzeti u obzir sve troškove i naknade koje se plaćaju za obradu i dobijanje kredita, buduće troškove, naknade i promjene u cijeni koje se moraju platiti u toku trajanja ugovora. Iznimka su zatezne kamate ili bilo koji drugi troškovi koji su rezultat nepridržavanja uvjeta ugovora o kreditu, kao i svi troškovi koji nastaju van banke, procjene vrijednosti nekretnina i pokretnina, javnobilježničke pristojbe, troškovi instrumenata osiguranja, naknade za pribavljanje zemljišnoknjižnog izvatka, potvrde, dozvole, poštarine i slični troškovi.[13] Maksimalna EKS za potrošačke kredite sukladno Zakonu o potrošačkom kreditiranju jednaka je stopi zakonskih zateznih kamata uvećanoj za dva postotna poena.[14] Kod kredita sa ugovorenom promjenjivom nominalnom kamatnom stopom, efektivna kamatna stopa se mijenja kada se promjeni nominalna kamatna stopa. Svaka promjena nominalne kamatne stope i njen utjecaj na efektivnu kamatnu stopu mora biti saopćena klijentu prije nego što na snagu stupi novi obračun efektivne kamatne stope.Također, važno je napomenuti da je EKS obrnuto proporiconalna roku otplate kredita. Odnosno, što je rok otplate kredita kraći EKS će biti veća, te obrnuto, što je rok otplate kredita duži, EKS će biti manja.[15]

[13] Hrvatska narodna banka, (2015) : Kamate, internet, raspoloživo na: https://www.hnb.hr/-/kamate

[14] Zakon o potrošačkom kreditiranju, (2015), internet, raspoloživo na: http://www.zakon.hr

[15] Koja je razlika između nominalne i efektivne kamatne stope, (2014), internet, raspoloživo na: http://novac.ba/koja-je-razlika-izmedu-nominalne-i-efektivne-kamatne-stop/

3. **Interkalarna kamatna stopa (IKS):** IKS se odnosi na kamatu koju korisnik kredita plaća banci za razdoblje grejs perioda i to od dana isplate kredita do dana kada prvi anuitet/rata kredita dospijeva na naplatu. Grejs period ili razdoblje počeka je vremenski interval za vrijeme kojeg se ne otplaćuju ni kamata ni glavnica. Praktično, riječ je o razdoblju između isplate kredita i dospijeća prve rate ili anuiteta.[16] Interkalarna kamata ovisi o iznosu kredita, nominalnoj kamatnoj stopi, danu isplate, te danu u mjesecu kada se obračunava prvi anuitet. Na primjer, ako se kredit isplaćuje 10-tog u mjesecu, a prvi anuitet dospijeva početkom sljedećeg mjeseca, interkalarna kamata se plaća za razdoblje od 20 dana. Također, ako se kredit isplaćuje 25-og u mjesecu, interkalarna kamata se plaća samo za 5 dana. Ukoliko klijent želi izbjeći da mu se u banci obračuna interkalarna kamata, potrebno je od bankara pribaviti informaciju o razdoblju obračuna prvog anuiteta.[17]

4. **Zatezna kamatna stopa (ZKS):** Po osnovi nastanka, kamate se dijele na zakonske i ugovorne kamate. Zakonske kamate imaju svoj temelj u zakonskoj normi, gdje se dužnika obvezuje da uz podmirenje glavnice podmiri i pripadajuću kamatu kao cijenu korištenja posuđenih sredstava. Najpoznatiji primjer zakonskih kamata jesu zatezne kamate. Zatezne ili moratorne kamate sankcija su prema dužniku koji kasni sa ispunjenjem novčane obveze. Zatezna kamata se obračunava na dospijeli, a neplaćeni dug. Zatezne kamate nastaju na temelju prisilnog propisa i obračunavaju se samo ako dužnik dospije u zakašnjenje, neovisno je li tako ugovoreno ili ne. Visina stope zatezne kamate utvrđuje se posebnim zakonom ili drugim propisima.[18] Zatezne kamate na bankarske kredite su definirane Zakonom o obvezatnim odnosima.[19]

---

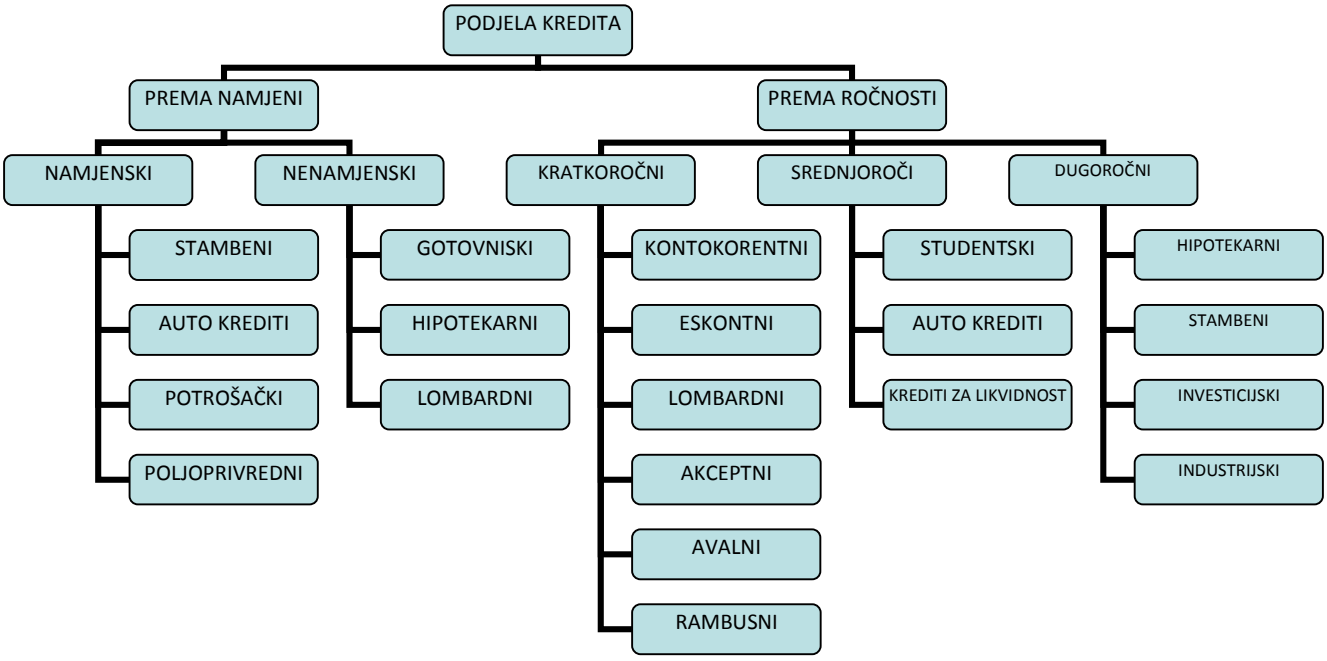
[17] Interkalarna kamata – što je i može li se izbjeći?, (2014), internet, raspoloživo na: https://www.progreso.hr/blog/interkalarna-kamata/

[18] Što je zatezna kamata?, (2013), internet, raspoloživo na: http://savjeti.novac.net/blogovi/sto-je-zatezna-kamata/

[19] Zakon o obveznim odnosima, (2016), internet, raspoloživo na: http://www.zakon.hr/z/75/Zakon-o-obveznim-odnosima

2.2. VRSTE KREDITA

Multikreditna struktura banaka bazira se na sistematizaciji kreditnih oblika prema različitim kriterijima: ročnosti otplate, predmetu kreditiranja, prema subjektu koji ih odobrava, svrsi, osiguranju kredita, kamatnoj stopi, metodi otplate kredita, namjeni, valuti, izvorima kreditnih resursa te ostalim oblicima. Ne postoji jednoznačna podjela kredita. Kredite je moguće podijeliti po karakteristikama kredita, ali pri tome je potrebno naglasiti da svaki kredit sadržava nekoliko karakteristika, tako da ulazi i u nekoliko mogućih podjela.[20] Sukladno niže prikazanoj shemi, najčešća podjela kredita u literaturi svodi se na klasifikaciju kredita prema ročnosti i prema namjeni.



Slika 1 : Osnovna podjela kredita

Izvor: Djelo autora

[20] Gregurek, M., (2011): Bankarsko poslovanje, Zagreb, str.164.-166.

1. Podjela kredita prema ročnosti ili roku dospijeća:

   - Kratkoročni krediti: Kratkoročni krediti imaju rokove dospijeća do godine dana, financiraju tekuću aktivnost i likvidnost subjekta. Kratkoročnim kreditima banka svojim komitentima stavlja na raspolaganje određena sredstva plaćanja za obavljanje njihovih tekućih transakcija. Kratkoročni krediti ili pozajmice s rokom dospijeća do godine dana dijele se na: Kontokorentni kredite, Eskontne kredite, Lombardne, Akceptne, Avalne i Rambusne kredite.[21]

   - Srednjoročni krediti: Osnovna karakteristika srednjoročnih kredita je rok dospijeća od jedne do pet godina, služe za financiranje trajnih obrtnih sredstava te investicija manjeg obujma. U zemljama razvijenog tržišnog gospodarstva srednjoročni krediti se pretežno odnose na potrošačke kredite, dok se kod zemalja u razvoju srednjoročni krediti uglavnom koriste za financiranje ulaganja u obrtna sredstva poduzeća. Uvođenje srednjoročnih kredita kao zasebne kategorije u klasifikaciji kredita prema ročnosti je diskutabilno. Prilikom odobravanja i vraćanja ovakav tip kredita uglavnom objedinjuje karakteristike i kratkoročnih i dugoročnih kredita. Ovakvi se krediti obično koriste kao element operativnog poslovanja poduzeća. Kod srednjoročnih kredita razlikuju se dvije glavne skupine kredita, a to su namjenski i nenamjenski krediti. U ovu skupinu se najčešće ubrajaju studentski krediti, krediti za kupnju automobila i krediti za održavanje likvidnost.[22]

   - Dugoročni krediti: Dugoročni krediti imaju rokove dospijeća iznad pet godina. Uglavnom služe za financiranje krupnijih investicijskih i razvojnih programa, sektora privrede i dijelom za financiranje stambene gradnje te se odobravaju isključivo iz dugoročnih financijskih potencijala. U načelu, dugoročno kreditiranje se nalazi u funkciji razvoja, gdje banka osigurava pritjecanje kapitala i platežnih sredstva u profitabilnije sektore.[23] Prilikom odobravanja dugoročnih kredita banke trebaju raspolagati sa kompletnom analizom poslovanja tražitelja kredita, uključujući troškove kreditirane proizvodnje, okruženje tražitelja kredita te ostale informacije koje će garantirati sigurno, profitabilno i racionalno poslovanje te

[21] Kredit, (2014), internet, raspoloživo na: https://hr.wikipedia.org/wiki/Kredit

[22] Gregurek, M., (2011): Bankarsko poslovanje, Zagreb, str.168.-169.

[23] Gregurek, M., (2011): Bankarsko poslovanje, Zagreb, str. 169.

povrat uloženih sredstava.[24]Dugoročni krediti su često za vjerovnike visoko rizičan posao, pa se u pravilu njihovo odobravanje uvjetuje založnim pravom nad nekretninom (hipotekom), a nerijetko i drugim oblicima osiguranja poput solidarnog jamstva (jedne ili više osoba), osiguranjem nekretnina od različitih rizika, polica osiguranja i sl. Dugoročni krediti se najčešće dijele na: Hipotekarne, Stambene, Industrijske i Investicijske kredite.[25]

2. Podjela kredita prema namjeni:

- Namjenski krediti: Kod ovog tipa kredita namjena korištenja pozajmljenih financijskih sredstava je unaprijed određena. Krediti koji pripadaju ovoj skupini obično su karakteristični po manje rizičnim plasmanima, nižim kamatnim stopama, duljim rokovima otplate i većim iznosima kredita. Kod namjenskih kredita banka traži dostavu dodatne dokumetnacije u kojoj se objašnjava namjena kredita, zbog čega odobravanje namjenskih kredita u pravilu traje duže u odnosu na odobravanje nenamjenskih kredita. Također, prilikom odobravanja namjenskih kredita, novčana sredstva se prebacuju na račun pružatelja usluge ili prodavača (nekretnine, robe, usluge). Najzastupljeniji krediti unutar ove skupine jesu stambeni, potrošački, autokrediti te poljoprivredni krediti.[26]

- Nenamjenski krediti ili gotovinski krediti: Krediti kojima nije unaprijed određena namjena korištenja financijskih sredstava. U ovoj skupini kredita banka ne vrši kontrolu trošenja sredstava, tj zajmoprimac sam odlučuje kako će raspolagati sredstvima. Zbog činjenice da nenamjenski krediti za banku predstavljaju veći rizik, obično imaju višu kamatnu stopu od namjenskih kredita, kraće rokove otplate i niže svote kredita. Također, prilikom odobrenja novčanih sredstava na korištenje, novčana sredstva se kod nenamjenskih kredita prebacuju na račun klijenta – korisnika kredita, te ih isti može podići u gotovu novcu.[27] Sukladno shematskom prikazu, u skupini nenamjenskih kredita najpoznatiji su gotovinski, hipotekarni i lombardni krediti.

---

[24] Dugoročni krediti, internet, raspoloživo na: http://www.moj-bankar.hr/Kazalo/D/Dugoro%C4%8Dni-krediti

[25] Kredit, (2014), internet, raspoloživo na: https://hr.wikipedia.org/wiki/Kredit

[26] Nenamjenski krediti, internet, raspoloživo na: http://www.moj-bankar.hr/Kazalo/N/Nenamjenski-krediti

[27] Koje su razlike između namjenskih i nenamjenskih kredita?, internet, raspoloživo na: http://devel.2klika.net/monetarni/pitanja_o_kreditima.html

2.3. KREDITNA ANALIZA ZAJMOTRAŽITELJA

Nakon definiranja osnovnih bankarskih pojmova i podjela, u nastavku, više pažnje će se posvetiti kreditnoj analizi zajmotražitelja na odabranoj banci u Splitsko – dalmatinskoj županiji. Istraživanje je provedeno na stvarnoj banci unutar bankarskog sektora Splitsko – dalmatinske županije, a dobiveni podaci o kreditnoj analizi zajmotražitelja prikupljeni su metodom anonimnog intervjua djelatnika Kreditnog centra. U svrhu objavljivanja ovoga rada i zaštite konkurentnosti poslovanja odabrane Banke primorana sam garantirati anonimonost procedura, identiteta osoba i imena banke uključenih u ovaj diplomski rad. Prvotno će se istražiti aktivnosti u postupku kreditne analize zajmotražitelja kao i kriteriji kojima je potrebno udovoljiti da bi kredit bio odobren. Potom, korištenjem istinitih i fer podataka dobivenih putem anonimnog intervjua referenata Odjela naplate, čitatelji će se upoznati sa strategijama i aktivnostima koje se provode unutar odabrane Banke u slučaju aktualizacije kreditnog rizika, o čemu će se više govoriti u narednim nastavnim cijelinama. Banka koja je predmet ovog istraživanja, snažna je financijska institucija u hrvatskom bankarskom sektoru koja je prepoznata na tržištu zbog široke palete visokokvalitetnih proizvoda i usluga koji se nude putem integrirane mreže tradicionalnih, mobilnih i izravnih distribucijskih kanala. Internim „Pravilnikom o kreditiranju građana“ definirani su Opći uvjeti, kriteriji te način odobravanja kredita građanima u odabranoj banci na području Splitsko- dalmatinske županije (dalje u tekstu: „Banka“). Istim Pravilnikom su definirani subjekti kreditiranja, način izračuna primanja/prihoda pojedinih subjekata, osnovni uvjeti koji trebaju biti zadovoljeni, vrste kredita, instrumenti osiguranja, postupak obrade kredita te postupak u slučaju izmjene uvjeta u otplati kredita.[28]

Sukladno internom pravilniku i podacima prikupljenima putem anonimnog intervjua, Banka će odobravati kredite rezidentima koji su državljani Republike Hrvatske i koji primaju svoju plaću ili mirovinu u RH. Odobravanje kredita nerezidentima obrađuje se isključivo na individualnoj osnovi uz obvezno odobrenje službe Kreditnih rizika za građanstvo. Uvjeti i načini odobravanja kredita građanima različiti su i ovise o statusu klijenta. Banka ima poseban odnos prema građanima koji imaju status klijenta Banke, odnosno koji imaju redovna primanja usmjerena na računu u Banci koja je predmet ovoga istraživanja. U nastavku je definiran proces uspostavljanja poslovnog odnosa s klijentima i mjere dubinske analize klijenta . Postupak

[28] Istraživanje autora; podaci su dobiveni metodom anonimnog intervjua djelatnika Kreditnog centra u odabranoj banci na području Splitsko - dalmatinske županije, navedeni podaci su u skladu sa Internim pravilnikom o kreditiranju građana.

obrade i analize kreditnog zahtjeva zajmotražitelja prolazi kroz nekoliko osnovnih faza koje možemo podijeliti na: [29]

1. **<u>Identifikacija klijenata i prikupljanje podataka</u>**: Banka ne smije uspostaviti poslovni odnos sve dok nije utvrđen identitet novog klijenta, svrha i namjeravana priroda poslovnog procesa. Proces identifikacije klijenta ključan je element upoznavanja klijenta, a provodi se na početku i tijekom trajanja poslovnog odnosa. Identitet klijenta moguće je vjerodostojno potvrditi iz valjanih službenih identifikacijskih dokumenata. Identifikacijske isprave za klijenta rezidenta su RH osobna iskaznica ili RH putovnica. Nakon procesa identifikacije putem službenih dokumenata, ova faza objedinjuje aktivnosti prikupljanja informacija o klijentu, utvrđivanje klijentova statusa, upoznavanje klijentovih potreba, te prezentiranje uvjeta kredita klijentu. Od iznimne važnosti za Banku je prikupljanje što većeg broja informacija o klijentu zbog sadašnjih i budućih komercijalnih aktivnosti, ali i radi lakše procjene rizika i potrebnih kontakata u slučaju neurednosti klijenta. Obvezno je unijeti što više kontakt podataka kao što su: broj fiksnog telefona, mobilnog telefona, broj telefona na poslu, te e - mail adresu klijenta. Razgovor s klijentom osobito je važan jer pruža službeniku priliku da ocijeni karakter komitenta i istinitost namjene. Klijent u poslovnici ispunjava obrazac „Zahtjev za kredit“ (Prilog 1) koji sadrži podatke o iznosu kredita, roku otplate, namjeni kredita te osnovne podatke o podnositelju zahtjeva, poslodavcu, kao i podatke o ponuđenim instrumentima osiguranja Potpisom navedenog obrasca, podnositelj zahtjeva izražava svoju suglasnost da se njegovi osobni podaci mogu prikupljati, koristiti i obrađivati u svrhu realizacije kredita te u svrhu upravljanja rizicima Banke te da se mogu čuvati i koristiti čitavo vrijeme tokom trajanja kreditnog odnosa. Popunjeni i potpisani zahtjev klijenta prilaže se Banci uz Izjavu o suglasnosti za HROK. [30] HROK ili Hrvatski registar obveza po kreditima sadrži sve podatke o kreditnim zaduženjima potrošača. Svrha HROK-a je lakša i detaljnija procjena kreditne sposobnosti za svakog klijenta putem kojeg se pruža uvid da financijske obveze klijenta nisu iznad mogućnosti otplate mjesečnih anutiteta. [31] Nadalje, temeljem

[29]Istraživanje autora; podaci su dobiveni metodom anonimnog intervjua djelatnika Kreditnog centra u odabranoj banci na području Splitsko - dalmatinske županije, navedeni podaci su u skladu sa Internim pravilnikom o kreditiranju građana.

[30] Istraživanje autora; podaci su dobiveni metodom anonimnog intervjua djelatnika Kreditnog centra u odabranoj banci na području Splitsko - dalmatinske županije, navedeni podaci su u skladu sa Internim pravilnikom o kreditiranju građana.

[31] Hrvatski registar obveza po kreditima, internet, raspoloživo na: http://www.hrok.hr/hr/izjava-o-suglasnosti

identifikacijskih dokumenata i klijentovih podataka u sustavu utvrđuje se FACTA/CRS status klijenta, odnosno da li je klijent porezni obveznik unutar SAD-a ili pak porezni obveznik neke druge države. Ukoliko se ne provedu gore navedene mjere Banka ne smije uspostaviti poslovni odnos sa klijentom.[32]

2. <u>Procjena kvalitete poslodavca</u>: Prilikom obrade kredita jako je važna ocjena kvalitete poslodavca dužnika i ostalih financijskih sudionika u kreditu. Primanja financijskih sudionika bez obzira na njihovu visinu ovise o kvaliteti poslodavca, a kako kod gotovinskih kredita uglavnom nema kolaterala s materijalnom pokrivenošću, procjena kvalitete poslodavca jedna je od važnijih koraka. Ocjena financijskih pokazatelja poslodavca može se utvrditi korištenjem podataka unutar Banke, ocjenom drugih poduzeća koja su prihvatljiva od strane Banke ili pak temeljem dokumentacije koje dostavi klijent (BON1, BON2 i sl.). Svakom klijentu koji je zaposlen kod poslodavca koji se procjenjuje kao rizičan, pristupa se individualno, te se prema potrebi traže dodatni kolaterali ili instrumenti osiguranja o kojima će se više govoriti u narednim nastavnim cijelinama. Kvaliteta poslodavca određena je:[33]

- veličinom tvrtke (veliko, srednje, malo poduzeće),
- pravnom organizacijom tvrtke (poduzeće, obrt, udruga i dr.),
- djelatnošću kojom se tvrtka bavi,
- financijskim pokazateljima poslodavca.

Kod procjene kvalitete poslodavca potrebno je obratiti pozornost na:[34]

- Povijest tvrtke – poslodavac koji posluje manje od dvije godine, a nije nastao razdvajanjem nekog većeg poduzeća, smatra se rizičnim poslodavcem.,
- Kretanje ukupnih prihoda, dobiti te ostalih financijskih pokazatelja – ako postoji pad za više od 25%, a ne postoji opravdani razlog, poslodavac se smatra rizičnim.,

[32] Istraživanje autora; podaci su dobiveni metodom anonimnog intervjua djelatnika Kreditnog centra u odabranoj banci na području Splitsko - dalmatinske županije, navedeni podaci su u skladu sa Internim pravilnikom o kreditiranju građana.

[33] Istraživanje autora; podaci su dobiveni metodom anonimnog intervjua djelatnika Kreditnog centra u odabranoj banci na području Splitsko - dalmatinske županije, navedeni podaci su u skladu sa Internim pravilnikom o kreditiranju građana.

[34] Istraživanje autora; podaci su dobiveni metodom anonimnog intervjua djelatnika Kreditnog centra u odabranoj banci na području Splitsko - dalmatinske županije, navedeni podaci su u skladu sa Internim pravilnikom o kreditiranju građana.

- Odnos poslodavca prema obvezama zaposlenika – ukoliko poslodavac ne isplaćuje uredno primanja svojim zaposlenicima, te ako ne plaća davanja i doprinose vezana uz plaće ili pak ne želi dostaviti financijske podatke na analizu i ima lošu reputaciju, smatra se rizičnim poslodavcem bez obzira na rejting.

2. **<u>Bodovanje klijenta ili obrada zahtjeva za kredit</u>**: Nakon ažuriranja informacija i definiranja vrste kreditnog posla slijedi unos podataka u interni specijalizirani sustav bodovanja. Podaci o sudionicima kredita obuhvaćaju: Osobne podatke, podatke o zaposlenju i poslodavcu, podatke o primanjima i dodatnim prihodima, podatke o troškovima, financijske podatke te podatke o urednosti u plaćanjima (Prilog 2). Također, u drugoj fazi analize kreditnog zahtjeva zajmotražitelja, službenik Banke unosi prikupljene parametre o klijentu za sve vrste kredita u interni specijalizirani sustav bodovanja te vrši provjeru urednosti klijenta upućivanjem upita HROK-u i provjeru statusa klijenta u „Crnim listama“. Ukoliko je u polju status crne liste pozitivan, u internoj aplikaciji za bodovanje unosi se „nema negativan status“ po Crnoj listi. Temeljem unesenih parametara generiraju se i podaci o troškovima kredita, tj. kamatama i naknadama po kreditu. Zahtjev za HROK izvješćem radi se kroz posebnu aplikciju uz obvezno potpisivanje „Izjave o suglasnosti“ svih sudionika u kreditu. Dodatnu provjeru statusa moguće je izvršiti putem Kreditnog kalkulatora, u kojem je implementirana mogućnost prepoznavanja pravog HROK statusa. U specijalizirani sustav bodovanja je potom potrebno unijeti postojeće obveze, najgori rejting, broj negativnih rejtinga kao pozitivan ili negativan status po HROK-u. Ukoliko ukupna izloženost riziku prelazi kompetenciju Voditelja poslovnice, potrebno je kroz obrazac. Kreditni zahtjev (Prilog 3) zatražiti odobrenje kredita od strane više kompetencijske razine. Nakon unosa svih podataka, u aplikaciji se odvija bodovanje.[35]

[35] Istraživanje autora; podaci su dobiveni metodom anonimnog intervjua djelatnika Kreditnog centra u odabranoj banci na području Splitsko - dalmatinske županije, navedeni podaci su u skladu sa Internim pravilnikom o kreditiranju građana.

Proces donošenja odluke kroz specijalizirani sustav bodovanja sastoji se od:[36]

- **Sistemske odluke**:
  - Definiranja rezultata (odbijeno / odobreno / potrebna viša kompetencijska razina).
  - Definiranje potrebne razine kompetencije za donošenje odluke.
- **Kontrole kreditnog predmeta**: Ukoliko je rezultat bodovanja „odobreno“ ili „potrebna viša kompetencijska razina“ program definira listu obvezne dokumentacije za sve sudionike u kreditu. Kredit će se isplatiti klijentu samo ako se Banci dostavi sva obvezna dokumentacija koja potvrđuje inicijalno unesene parametre. Kada je kreditni savjetnik kompletirao kreditni predmet vrši se kontrola četiri oka o potpunosti i ispravnosti dokumentacije i podataka unesenih u alat za bodovanje.
- **Ručna odluka:** Rezultat je odobreno, ali je potrebna odluka više kompetencijske razine. Odluka više kompetencijske razine biti će donesena najkasnije u roku od 4 radna dana od dostave kompletne dokumentacije.
- **Potvrda odobrenja, tj.potvrda isplate**

3. **Prikupljanje dokumentacije o financijskom stanju budućeg komitenta**: Ova faza procjene od komitenta zahtjeva da preda nekoliko ključnih dokumenata, potrebnih za dokazivanje statusa i visine primanja svih sudionika u kreditu. Dokument „Popunjava Poslodavac“ (Prilog 4) za sve sudionike u kreditu mora biti ovjeren žigom i potpisom odgovorne osobe s obveznim unosom datuma. Također, navedenim obrascem poslodavac pismeno potvrđuje da je spreman izvršiti zapljenu na plaću sukladno čl.124 Ovršnog zakona temeljem sklopljenog Ugovora o kreditu između Banke i korisnika kredita. Navedeni obrazac sadrži temeljne podatke o poslodavcu kao i potvrdu da je djelatnik zaposlen na neodređeno vrijeme kao i podatke o visni mjesečne plaće. Naime, pored redovne plaće u kreditnu sposobnost klijenta ubrajaju se i tzv. dodatni prihodi. Dodatni prihodi se pribrajaju redovnoj plaći i zajedno čine ukupna primanja klijenta. U dodatne prihode se ubrajaju prihodi od iznajmljivanja i turizma. Po dostavi dokumentacije, preporuka Banke je da se telefonski

[36] Istraživanje autora; podaci su dobiveni metodom anonimnog intervjua djelatnika Kreditnog centra u odabranoj banci na području Splitsko - dalmatinske županije, navedeni podaci su u skladu sa Internim pravilnikom o kreditiranju građana.

provjere kod klijentovog poslodavca svi podaci o zaposleniku koji su prethodno dostavljeni pismenim putem. Kompletna dokumentacija koja se pojavljuje navodi se u obrascu „Kontrolna lista dokumentacije“ (Prilog 5) i čini jedan kreditni predmet. Često se u određenim situacijama kao dodatno sredstvo osiguranja u gotovinskim kreditima traži i polica osiguranja žiovta koja svojim trajanjem i svotom pokriva rok otplate kredita. Nakon što se prikupi sva potrebna dokumentacija, odjel kreditne institucije zadužen za kreditinu analizu provodi dubinsku financijsku analizu tražitelja kredita kojoj je cilj odrediti ima li komitent dovoljno novčanih tijekova i imovine za otplatu kredita. Odjel za kreditnu analizu sastavlja kratko izvješće i preporuku koja se šalje odgovarajućem odboru za kredite na odobrenje.[37]

4.Proces odobravanja kredita: Proces odobravanja kredita, vrši se sukladno Internom pravilniku o kreditiranju građana te se sastoji od nekoliko osnovnih koraka:[38]

- Obvezno utvrđivanje i provjera povezanih osoba sudionika u kreditu sukladno važećoj proceduri,
- Utvrđivanje ukupne izloženosti grupe (ukoliko isto nije određeno Alatom),
- Utvrđivanje potrebne kompetencijske razine (ukoliko isto nije određeno Alatom),
- Izrađuje se prijedlog izračuna rate kredita,
- Pristupa se unosu/ažuriranju podataka u Sustav,
- Odobrenje ili validacije kreditnog zahtjeva.

5. Informiranje klijenta i priprema kreditne dokumentacije:

Sukladno Zakonu o potrošačkom kreditiranju Banka je prije potpisivanja ugovora o kreditu dužna klijentu pružiti sve informacije o uvjetima kreditiranja. Ukoliko klijent zatraži, službenik kreditne administracije dužan je informirati klijenta o svim elementima kredita (bitne značajke kredita, instrumenti osiguranja, troškovi kredita, način promjene kamatnih stopa i naknada) koji mogu utjecati na konačnu odluku klijenta. Također, dužan je informirati klijenta o svim posljedicama ukoliko klijent ne izvrši sve ugovorene obveze i

[37] Istraživanje autora; podaci su dobiveni metodom anonimnog intervjua djelatnika Kreditnog centra u odabranoj banci na području Splitsko dalmatinske županije, navedeni podaci su u skladu sa Internim pravilnikom o kreditiranju građana.

[38] Istraživanje autora; podaci su dobiveni metodom anonimnog intervjua djelatnika Kreditnog centra u odabranoj banci na području Splitsko dalmatinske županije, navedeni podaci su u skladu sa Internim pravilnikom o kreditiranju građana.

plaćanja.[39] Svjetnik priprema za potpisivanje Ugovor o kreditu, Izjave o suglasnosti, Zadužnice, mjenice i mjenične izjave (ukoliko tako nalaže vrsta kreditnog posla) za sve sudionike u kreditu. Također, prema potrebi dokumentacija se mora ovjeriti kod javnog bilježnika. Dvije osobe ovlaštene od Banke za potpisivanje ugovorne dokumentacije moraju potpisati Ugovor o kreditu. Pri zaključenju ugovornog odnosa, na zahtjev klijenta, savjetnik je dužan ustupiti jedan primjerak Ugovora o kreditu bez naplaćivanja naknade.[40]

6. <u>Knjiženje i korištenje kredita:</u> Djelatnik kreditnog centra po završenju kreditnog posla ima dužnost kompletirati dokumentaciju prije njenog slanja kreditnu administraciju, te provjeriti da li su ispunjeni svi uvjeti za odobrenje kredita. Također, dužnost nadležne kompetencije (Voditelja/Zamjenik voditelja) je izvršiti dodatnu kontrolu kompletirane dokumentacije (osobitno instrumenata osiguranja) prije slanja kreditnog predmeta na knjiženje (isplatu). Nakon kontrole, kreditna dokumentacija se dostavlja na konačno knjiženje (isplatu) kredita kreditnoj administraciji. Odjel kreditne administracije potvrđuje primitak dokumentacije, čuva kopije i orignalne naloge za knjiženje. Nakon isplate kredita, kreditni savjetnik šalje poslodavcu klijenta aktiviranje Izjave o suglasnosti dužnika. Također, savjetnik ima obvezu provjeriti da li se prvi anuitet otplaćuje putem navedene Izjave. Ukoliko poslodavac odbija postupiti prema Izjavi o suglasnosti, obvezno je ugovaranje trajnog naloga. Konačno, sva se dokumentacija odlaže u kreditnu mapu po propisanom redoslijedu. Savjetnik mora potpisati mapu koju je obradio, a dodatnu kontrolu vrši voditelj poslovnice jednom mjesečno. [41]

<u>7. Otplata kredita:</u> Po završetku korištenja kredita, kredit se prenosi u otplatu. Otplata kredita počinje teći na odabrani datum, u pravilu od 01. do 15. slijedećeg mjeseca po isteku ugovorenog roka za realizaciju. Kredit se otplaćuje u jednakim mjesečnim, tromjesečnim, polugodišnjim ili godišnjim anuitetima ovisno kako je ugovoreno.Također, klijent ima obvezu platiti interkalarnu kamatu od dana isplate kredita do dana kada prvi anuitet dospjeva na naplatu. Potrebno je sugerirati klijentu da se interkalarna kamata i prvi anuitet kredita plate unaprijed iz odobrenog kredita kako bi se izbjegla moguća zakašnjenja u

[39] Zakon o potrošačkom kreditiranju, internet, raspoloživo na: http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2015_09_102_1973.html

[40] Istraživanje autora; podaci su dobiveni metodom anonimnog intervjua djelatnika Kreditnog centra u odabranoj banci na području Splitsko - dalmatinske županije, navedeni podaci su u skladu sa Internim pravilnikom o kreditiranju građana.

[41] Istraživanje autora; podaci su dobiveni metodom anonimnog intervjua djelatnika Kreditnog centra u odabranoj banci na području Splitsko - dalmatinske županije, navedeni podaci su u skladu sa Internim pravilnikom o kreditiranju građana.

plaćanju interkalarne kamate i prvog anuiteta, što često dovodi do nepotrebnih opomena i obračuna zateznih kamata. Poslovnica mora voditi brigu da isplaćeni kredit pravilno krene u otplatu. Ukoliko dužnik ne plati dospjelu obvezu po kreditu Banka mora poslati pismenu opomenu svim sudionicima po kreditu. Opomene se generiraju 15 dana nakon dospijeća obveze, a svaka slijedeća nakon 20 dana. Banka neće slati opomene za dug koji nije značajan, a o stanju duga izvještava klijente najmanje jednom godišnje. Također, ukoliko klijent želi otplatiti kredit prije ugovorenog roka potrebno je da podnese zahtjev na banku. Po odobrenju zahtjeva, potrebno je da korisnik kredita uplati sve dospjele obveze po kreditu, sve nedospjele obveze po kreditu, kamate obračunate do dana povrata kredita kao i naknade za prijevremenu otplatu kredita ukoliko se ista obračunava. Naplata kredita se vrši putem posebnog računa za plaćanje kredita. Sa računa za plaćanje kredita ne mogu se vršiti isplate bez odobrenja Voditelja poslovnice. Isplate su moguće u situaciji preplate po kreditu. Prethodno je potrebno utvrditi da li je možda do pretplate došlo pogreškom. U slučaju da je sve u redu, referent prikuplja odobrenje voditelja ili zamjenika poslovnice za odobrenje isplate viška sredstava. Da bi se sredstva isplatila, ista se prebacuju sa računa za plaćanje kredita na tekući račun klijenta.[42]

[42] Istraživanje autora; podaci su dobiveni metodom anonimnog intervjua djelatnika Kreditnog centra u odabranoj banci na području Splitsko dalmatinske županije, navedeni podaci su u skladu sa Internim pravilnikom o kreditiranju građana.

2.4. NADZOR KREDITNOG PORTFELJA

Proces nadzora kreditnog portfelja ne završava odobrenjem, knjiženjem i korištenjem kredita. Novi ugovor se mora stalno nadzirati kako bi se osiguralo da se uvjeti navedeni u ugovoru o kreditu izvršavaju pravovremeno. Shodno navedenom, sukladno internom Pravilniku o kreditiranju građana unutar odabrane banke u Splitsko – dalmatinskoj županiji, nadzor kreditnog portfelja nakon potpisivanja ugovora o kreditu čine četiri ključne točke:[43]

1. **Kontrola provedbe kreditnog predmeta**: Službenik kreditne administracije koji je bio zadužen za obradu kredita, dužan je provjeriti ispravnost unosa kredita u Sustav banke, provjeriti ispravnost proknjiženih kolaterala, izvršiti provjeru da se kredit u alatu za bodovanje i u Sustavu nalazi u ispravnom statusu, provjeriti da li su police osiguranja i knjižice vozila deponirane u posebno zaštićeno mjesto (trezor). Radi brže naplate i smanjenja operativnog rizika od gubitka dokumentacije, sva dokumentacija se šalje na skeniranje najdalje u roku od 90 dana od dana isplate kredita. Skenirani kreditni predmeti vidljivi su u bilo kojem trenutku službenicima Banke kroz posebnu aplikaciju „More“. Također, službenik Banke koji je obradio kredit odlaže svu originalnu dokumentaciju u mapu po propisanom redosljedu. Savjetnik i voditelj poslovnice dužni su potpisati i izvršiti dvostruku kontrolu kreditne mape. Kontrola kreditnih predmeta se vrši na mjesečnoj bazi, a osnovna svrha joj je utvrditi ispravnost i kompletnost kreditne dokumentacije te ispravnost obrade kreditnog zahtjeva.

2. **Kontrola provedbe aktiviranja Izjave o suglasnosti:** Nakon isplate kredita kreditni savjetnik dužnikovom poslodavcu šalje preporučenom pošiljkom s povratnicom Izjavu o suglasnosti dužnika na aktivaciju. Savjetnik je dužan provjeriti otplatu prvog anuiteta putem Izjave o suglasnosti. Zahtjev za aktiviranje Izjave o zapljeni za dužnika (Prilog 6) i sudužnika šalje se poslodavcima ovisno o „Izračunu kreditne sposobnosti“. Preduvjet ustezanja dijela plaće u korist otplate kredita je da anuitet ne smije biti veći od redovne plaće/mirovine dužnika. U situaciji, ako klijent uz redovita primanja ima dodatne prihode, tada se Izjava o zapljeni primanja aktivira na dopušteni iznos, a ostatak se provodi putem trajnog naloga. Također, ukoliko poslodavac ne želi postupiti po Izjavi o suglasnosti, obvezno je ugovaranje trajnog naloga.

[43] Istraživanje autora; podaci su dobiveni metodom anonimnog intervjua djelatnika Kreditnog centra u odabranoj banci na području Splitsko - dalmatinske županije, navedeni podaci su u skladu sa Internim pravilnikom o kreditiranju građana.

3. **<u>Kontrola otplate kredita:</u>** Po završetku korištenja kredita, kredit se prenosi u otplatu. Obveza korisnika kredita je na vrijeme ispunjena ako na ugovoreni dan dospijeća Banka stekne mogućnost stvarnog raspolaganja uplaćenim novčanim iznosom. Poslovnica mora voditi brigu da isplaćeni kredit pravilno krene u otplatu. Početak naplate je vrlo važan i tu se može odmah ustanoviti da li je klijent ispravno informiran o uvjetima i načinu otplate sukladno procedurama banke. Naplata kredita se vrši putem posebnog računa za plaćanje kredita. Isplate sa računa za plaćanje kredita nisu dozvoljene bez prethodne provjere i bez odobrenja Voditelja poslovnice. Ukoliko dužnik ne plati dospjelu obvezu po kreditu, Banka mora poslati pismenu opomenu dužniku, sudužniku i jamcima. Prva opomena se generira 15 dana nakon dospijeća, a svaka sljedeća nakon 20 dana. Banka neće slati opomene za dug koji nije značajan, ali o stanju duga pismeno obavještava klijente najmanje jednom godišnje. Također, voditelji poslovnice dužni su voditi evidenciju i status neurednih klijenata koji pripadaju poslovnici te su dužni poduzimati radnje za naplatu kredita sve do njihovog preuzimanja u Odjel za restrukturiranje i naplatu o čemu će se više govoriti u nastavku.

Ukupna izložnost veća od 1.500 000,00 HRK pripada pojedinačno značajnoj izloženosti i za takve se plasmane obavezno jednom godišnje provodi revizija kojom se provjerava kreditna sposobnost sudionika u kreditu i valjanost i opravdanost instrumenata osiguranja. Cilj revizije je smanjenje kreditnog rizika u slučaju pogoršanja kreditne sposobnosti sudionika u kreditu. Reviziju kredita obavlja odgovarajući Kreditni centar te se ona sastavlja u pismenoj formi i čini sastavni dio kreditnog predmeta.[44]

[44] Istraživanje autora; podaci su dobiveni metodom anonimnog intervjua djelatnika Kreditnog centra u odabranoj banci na području Splitsko - dalmatinske županije, navedeni podaci su u skladu sa Internim pravilnikom o kreditiranju građana.

3. AKTUALIZACIJA KREDITNOG RIZIKA

3.1. KLASIFIKACIJA RIZIKA U BANKARSKOJ DJELATNOSTI

Danas banke posluju u uvjetima velike neizvjesnosti i pod utjecajem brojnih promjena koji su rezultat turbulentne i dinamične okoline. Djelujući u nepredvidivoj i za razvoj nesigurnoj okolini banke su izložene čitavom spektru rizika te se često u svom poslovanju susreću sa brojnim poteškoćama kojima nastoje ovladati. Rizik je neizostavan dio suvremenog bankarstva i kao takav usko je povezan sa procesom poslovnog odlučivanja. U literaturi, često se pojam rizika veže uz pojam neizvjesnosti ili nedostatka znanja da se predvidi budući ishod neke sadašnje akcije. Naime, rizik možemo definirati kao stanje neizvjesnosti u kojem postoji mogućnost negativnog odstupanja od poželjnog ishoda koji očekujemo ili kojemu se nadamo. Za razliku od prošlih vremena u kojima se rizik promatrao kao negativna pojava, danas se rizik promatra kao odstupanje od željenog stanja koje može imati pozitivan ili pak negativan efekt na postizanje konačnog cilja. [45]

Imajući na umu da su banke institucije koje posluju na načelima rentabilnosti, likvidnosti i sigurnosti plasmana otud proizlazi i rizičan karakter njihovog poslovanja.[46] Uža definicija bankarskog rizika odnosi se na vjerojatnost da će stvarni povrat od investicije biti niži od predviđenog ili očekivanog povrata. Odnosno, vjerojatnost ostvarivanja nepovoljnog ishoda (gubitka ili umanjenja dobiti) neke investicije u budućnosti. [47] Svaka banka u svom poslovanju može prihvatiti veću ili manju razinu rizika, pozicionirajući se između dva ekstrema: apsolutna averzija prema riziku ili apsolutno prihvaćanje rizika. Razina usvojenog rizika mora biti u razmjeru sa sposobnostima banke da apsorbira eventualne gubitke i da ostvari prihvatljivu razinu povrata na uloženo. Dakle, veći prinosi su proporcionalni većoj razini preuzetog rizika.[48]

---

[45] Udovčić, A.., (2013) : Analiza rizika upravljanja poduzećem, internet, raspoloživo na: file:///C:/Documents%20and%20Settings/mladen/My%20Documents/Downloads/PM_br6_cl6%20(1).pdf

[46] Radović, R., (2015) : Rizici u bankarstvu, internte, raspoloživo na: http://studenti.rs/skripte/bankarstvo-finansije/rizici-u-bankarstvu/

[47] Zgombić, Business dictionary, internet, raspoloživo na: http://www.moj-bankar.hr/Kazalo/R/Rizik

[48] Marčeta, G., (2008): Upravljanje kreditnim rizikom u bankama, internet, raspoloživo na: http://apeironsrbija.edu.rs/Centar_za_izdavacku_djelatnost/Radovi/Specijalisticki/GoranMarceta.pdf

Postoje različite podjele rizika u poslovanju banka, pri čemu velika brojnost izvora u bankarskom poslovanju otežava njihovu podjelu i grupiranje. Slijedom navedenog, ovakav pristup dozvoljava i različite podpodjele i kombinacije ovisno o svrsi i predmetu istraživanja. Sukladno niže navedenoj shemi, gruba podjela bankarskih rizika u procesu donošenja odluka svrstava rizike u dvije osnovne neformalne skupine: skupinu poslovnih rizika te skupinu financijskih rizika.

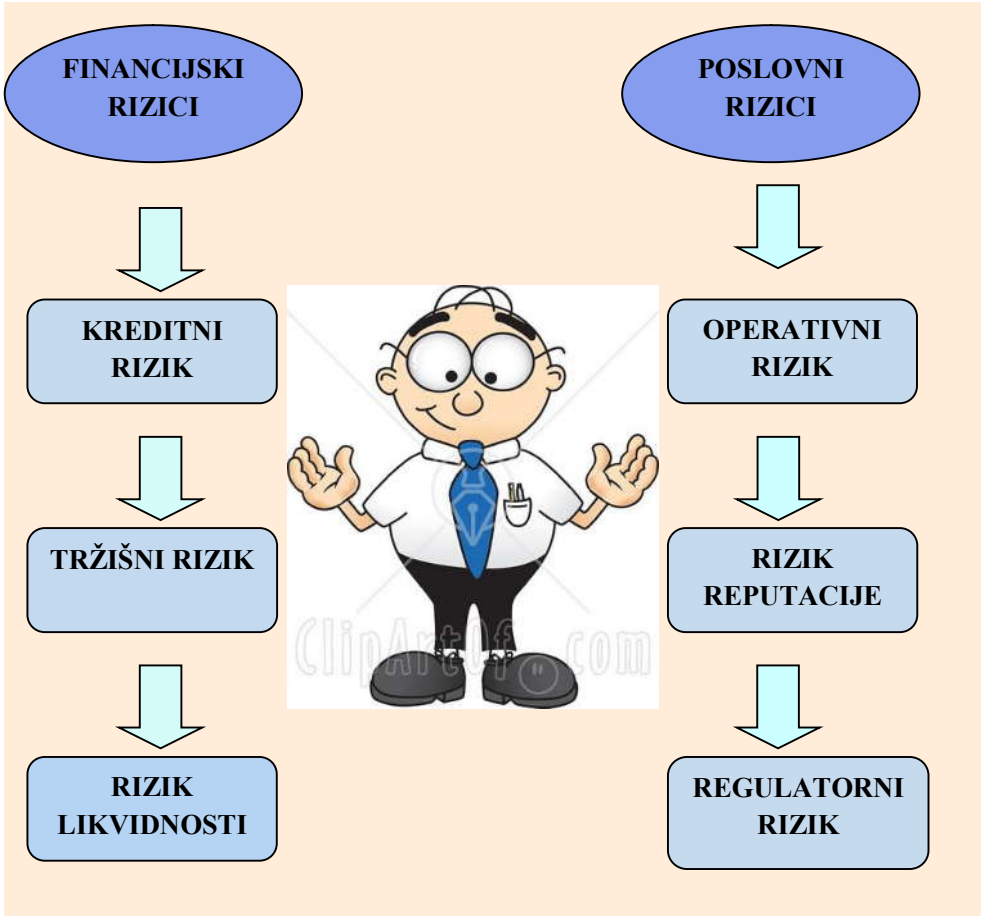


Slika 2 : Osnovna podjela rizika

Izvor: Djelo autora

Prije detaljnije klasifikacije svake od navedenih rizičnih skupina, važno je naglasiti potrebu banke za analizom i upravljanjem rizicima. Naime, ukoliko poduzeće ima kvalitetan i razrađen sustav upravljanja rizicima ono lakše kontrolira poslovanje i donosi odluke, te ujedno doprinosi boljoj preraspodijeli kapitala i resursa te samim time sprječava nastanak mogućih štetnih događaja koji bi mogli uzrokovati financijske gubitke u bankovnom poslovanju. Kvalitetano razrađene strategije, procedure i cjelokupan sustav upravljanja rizicima povećava transparentnost poslovanja banaka te pruža sigurnost svim interesnim skupinama, kako kreditorima, tako i potrošačima. Uspostava učinkovitog sustava upravljanja rizicima omogućava prepoznavanje prilika, prijetnji, slabosti i snaga iz interne i eksterne okoline te pravodobno reagiranje na novonastalu situaciju. Također, učinkovit i stabilan sustav upravljanja rizicima važan je instrument u ostvarivanju konkurentske prednosti, efikasnosti i

profitabilnosti bankovnog poslovanja.[49] Upravljanje rizicima kao kontrolna funkcija odabrane Banke na području Splitsko – dalmatinske županije organizirano djeluje u okviru Sektora za upravljanje rizicima u skladu sa Zakonom o kreditnim institucijama te internim direktivama i politikama. Temeljem prethodno provedene razdiobe rizika na dvije neformalno formulirane skupine, u nastavku svakoj skupini je pridružena odgovarajuća podskupina rizika.[50]



Slika 3 : Financijski i poslovni rizici

Izvor: Djelo autora

[49] Bakran, M., (2015): Menadžment rizika i motivacija zaposlenika, internet, raspoloživo na: https://zir.nsk.hr/islandora/object/efzg%3A909

[50] Istraživanje autora; podaci su dobiveni metodom anonimnog intervjua u odabranoj banci na području Splitsko - dalmatinske županije, navedeni podaci su u skladu sa Internom procedurom upravljanja rizicima.

Kreditni rizik: Kreditni rizik je specifična vrsta rizika koja nastaje kao posljedica ugovorene ili moguće financijske transakcije između kreditora i korisnika kredita. Kreditni rizik nastaje svaki puta kada se sredstva pozajmljuju, vežu, ulažu ili drugačije plasiraju putem stvarnih ili prešutnih sporazuma, bez obzira vode li se oni u bilančnoj ili izvanbilančnoj evidenciji. Kreditni rizik se sastoji od opasnosti da jedna strana u financijskom ugovoru neće vratit sredstva djelomično ili u cijelosti planiranom dinamikom. Kreditni rizik najviše utječe na financijski rezultat banke budući da svako zakašnjenje u plaćanju ili izostanak povrata ugovorene glavnice i kamata reducira stvarnu dobit banke i smanjuje njenu vrijednost. Banke detaljnim analizama u postupku odobravanja kredita mogu značajno smanjiti kreditni rizik no nikada ga ne mogu u potpunosti eliminirati. U konačnici, uvijek postoji mogućnost da plasman banke bude okarakteriziran kao loš, ako klijent zapadne u poteškoće sa otplatom. Banke u ovisnosti o razdoblju kašnjenja i plaćanju ugovornih obveza te s obzirom na likvidnost i naplativnost kolaterala, bilježe rezervacije u određenom postotku od glavnice.[51]

Tržišni rizik: Tržišni rizik je rizik koji banka snosi uslijed nepovoljnih kretanja tržišnih cijena. Tržišni rizik obuhvaća: pozicijski, valutni i robni rizik. Pozicijski (kamatni) rizik je rizik koji proizlazi iz promjene cijene financijskih instrumenata ili ako je riječ o nekom financijskom derivatu, promjenom određenih varijabli. Kamatni rizik predstavlja neizvjesnost ostvarivanja očekivanih prihoda i troškova uslijed fluktacija kamatnih stopa. Kamatni rizik se može podijeliti na strukturni kamatni rizik (kamatni rizik bilance) i nestrukturni kamatni rizik (sadržan u trgovinskim transakcijama banke). Valutni rizik se odnosi na rizik gubitka uslijed promjene deviznih tečajeva ili cijene zlata, dok robni rizik podrazumijeva rizik od gubitka kao poslijedica promjene cijene određene robe.[52]

Rizik likvidnosti: Odnosi se na mogućnost realizacije negativnih efekata na financijski rezultat i kapital banke uslijed nesposobnosti banke da izvršava svoje dospijele obveze u kratkom roku. Likvidnost banke određena je stupnjem nesmetanog pretvaranja novčanih sredstava po svim osnovama i u svim oblicima (krediti, vrijednosni papiri) u kreditne i nekreditne plasmane. Rizik likvidnosti podrazumijeva nemogućnost pretvaranja bančinih potraživanja i imovine u novčana sredstva. Naime, u teoriji pojam likvidnosti često se poistovjećuje sa pojmom solventnosti. Međutim, razgraničenje između ova dva pojma polazi od vremenskog aspekta. Nelikivdnost u

[51] Šaralija (2008),: Rizici u bankama, internet, raspoloživo na: http://www.efos.unios.hr/kreditna-analiza/wp-content/uploads/sites/252/2013/04/4_rizici-u-bankama.doc.pdf

[52] Istraživanje autora; podaci su dobiveni metodom anonimnog intervjua u odabranoj banci na području Splitsko - dalmatinske županije, navedeni podaci su u skladu sa Internom procedurom upravljanja rizicima.

kratkom roku ne znači i nesolventnost u dugom roku, no stanje trajne nelikvidnosti zasigurno dovodi banke u probleme nesolventnosti.[53]

Operativni rizik: Operativni rizici spadaju u skupinu poslovnih ili nefinancijskih rizika, a odnose se na rizik nastanka gubitka uslijed djelovanja neprimjerenih procedura, nekonzistentnih kontrola, neuspješnih internih procesa, ljudskog faktora, sistemskih ili eksternih događaja. U početku banke nisu pridavale osobitu pažnju operativnom riziku, no globalizacijom bankarstva i razvojem suvremenog načina poslovanja (automatizacija poslovanja, e bankarstvo, sofisticiraniji proizvodi) nametnula se potreba za kontroliranjem i praćenjem operativnih aktivnosti.[54]

Reputacijski rizik: jest rizik od gubitka povjerenja u integritet kreditne institucije zbog negativnog javnog mišljenja o načinu poslovanja banke. Reputacija banke je produkt ocjene klijenata i šire javnosti o načinu poslovanja, kvaliteti, efikasnosti i širini ponude financijskih proizvoda i usluga.[55]

Rizik usklađenosti/ regulatorni rizik: Regulatorni rizik nastaje u stiuacijama kršenja, neusklađenosti ili nedovoljne ispitanosti zakona i pravila koja se odnose na određene proizvode i aktivnosti banke. Regulatorni rizik kršenja zakona, pravila, propisa, praksi i etičkih standarda izlaže banku globama, novčanim kaznama, obvezama plaćanja odštete i poništenju ugovora. Rizik usklađenosti može smanjiti vrijednost poslovanja, štetiti poslovnom ugledu banke i ograničiti poslovne prilike. Jedan dio regulatornog rizika je i pravni rizik. Naime, pravni rizik nije ograničen samo na rizik nepoštivanja zakona o zaštiti potrošača, nego se odnosi na sve zakone, ugovorne obveze i dobre etičke prakse te ujedno obuhvaća i rizik izloženosti sudskim postupcima.[56]

---

[53] Prga, I.: Upravljanje rizikom likvidnosti korištenjem valutnih swap ugovora, internet, raspoloživo na: file:///C:/Documents%20and%20Settings/mladen/My%20Documents/Downloads/Pages_from_ekvjesnik092_9.pdf

[54] Šviglin, R., (2013): Operativni i tržišni rizik, internet, raspoloživo na: http://bankovno.blogspot.hr/2013/06/operativni-i-trzisni-rizik.html

[55] Matić, V., (2009): Bankarski rizik 9 – reputacijski rizik, internet raspoloživo na: http://www.ubs-asb.com/Portals/0/Casopis/2009/1_2/B01-02-2009-Ekoleks.pdf

[56] Istraživanje autora; podaci su dobiveni metodom anonimnog intervjua u odabranoj banci na području Splitsko - dalmatinske županije, navedeni podaci su u skladu sa Internom procedurom upravljanja rizicima.

3.2. POJMOVNO ODREĐENJE I DEFINICIJA KREDITNOG RIZIKA

Kreditni rizik nastaje kao posljedica ugovorene financijske transakcije između davatelja i korisnika kredita, pri čemu uslijed promjene kreditne sposobnosti dužnika, postoji opasnost da sredstva neće biti vraćena djelomično ili u cijelosti planiranom dinamikom. [57] Među svim vrstama rizika kojima je banka izložena u svom poslovanju, kreditni rizik je najznačajniji budući da izostanak plaćanja glavnice i ugovorenih kamata direktno utječe na novčane tokove i likvidnost banke.[58]

Naime, razlog leži u činjenici da se više od 80% bilance stanja banka u načelu odnosi na ovaj vid upravljanja rizicima. Banke ne mogu u potpunosti eliminirati kreditni rizik, ali mogu održavati izloženost kreditnom riziku unutar prihvatljivih parametara. Djelotvorno upravljanje kreditnim rizikom podrazumijeva upravljanje kreditnim rizikom cijelog portfelja kao i onim koji se nalazi u pojedinačnim kreditima i transakcijama. Polazna točka upravljanja rizicima leži u analizi boniteta i kreditne sposobnosti dužnika, vrijednosti kreditnog portfelja, likvidnosti i solventnosti banke, mjerenju, praćenju i kontroli kreditnog rizika kao i u utvrđivanju postojanja primjerene razine kapitala za pokriće rizika putem kvalitetne politike rezerviranja. Banka se suočava sa procjenom visine kreditnog rizika ne samo u postupku odobravanja kredita već tokom cijelog perioda otplate.[59]

Sukladno niže navedenoj shemi, u procesu upravljanja rizicima banke moraju uzeti u obzir i odnose između kreditnog i ostalih rizika. Ponekad se kreditni rizik preklapa sa ostalim rizicima, najčešće operativnim i tržišnim te banke moraju biti osobito oprezne pri njihovoj identifikaciji da ne bi došlo do dvostrukog iskazivanja kapitalnih troškova. Osim toga, kreditni rizik je često izvor drugih rizika, najčešće rizika likvidnosti pa potom i solventnosti koji u kombinaciji u konačnici kreiraju reputacijski rizik. Među prvim manifestacijama kreditnog rizika uslijed pada kvalitete kreditnog portfelja navodi se narušavanje likvidnosti ili platežne sposobnosti banke.

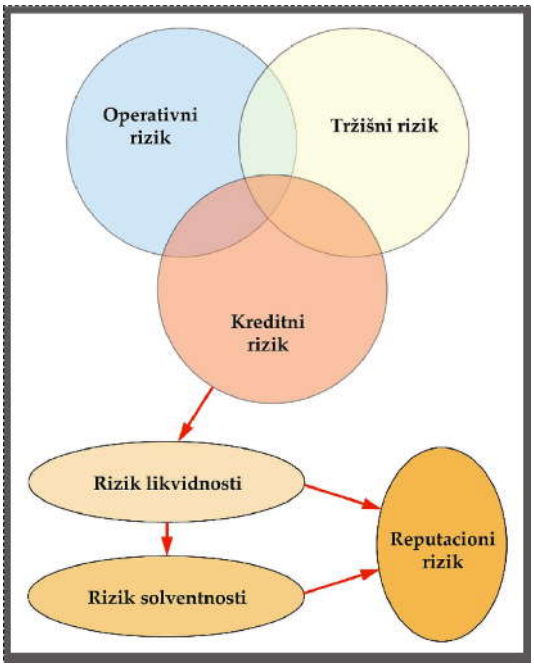
---

[57] Jakovčević, D. (2000): Upravljanje kreditnim rizikom u suvremenom bankarstvu, TEB poslovno savjetovanje, Zagreb, str.35

[58] Gregurek, M., Vidaković N. (2013): Bankarsko poslovanje, Visoko učilište EFFECTUS-visoka škola za financije i pravo, Zagreb, str.162.

[59] Ilić, J., (2016): Rizici u bankarskom poslovanju na primjeru privrede banke Zagreb d.d., završni rad, internet, raspoloživo na: https://repozitorij.efst.unist.hr/islandora/object/efst%3A682/datastream/PDF/view

Stanje nelikvidnosti u kratkom roku, često generira nesolventnost u dugom roku. Dugoročna nesolventnost najčešće dovodi u pitanje poslovanje banke i povećava reputacijski rizik.[60]



Slika 4 : Kreditni rizik

Izvor: Ekoleks, raspoloživo na: http://www.ubs-asb.com/Portals/0/Casopis/2008/1_2/B01-02-2008-Ekoleks.pdf

S ciljem umanjenja kreditnog rizika Banka koristi različite instrumente osiguranja. Pribavljanje instrumenata osiguranja prilikom donošenja odluke o odobrenju kreditnog plasmana građanima i poslovnim subjektima dio je prakse u transakcijama Banke koja je predmet ovog istraživanja. Instrument osiguranja je pravni dokument koji vjerovniku daje prava na imovinu treće strane ili na određenu imovinu, te ujedno predstavlja cjelovito i djelomično pokriće insolventnosti dužnika. Ukoliko se instrument osiguranja odnosi na materijalnu imovinu ili prava, tada se koristi izraz kolateral. U slučaju da instrument osiguranja ima oblik financijske obveze treće strane (jamca/garanta), tada je riječ o jamstvu ili garanciji. Instrumenti osiguranja su sredstva naplate potraživanja koja banci stoje na raspolaganju u slučaju kada klijent prestane otplaćivati kredit redovito. Stvarna vrijednost instrumenata osiguranja utječe na stupanj naplativosti određenog kreditnog plasmana. Zapravo, instrumenti osiguranja su sekundarni instrumenti otplate kredita i uvjetovani su nesposobnošću klijenta da vraća kredit u skladu sa ugovorenim

[60] Matić, V., (2008): Bankarski rizik 4, Kreditni rizik, internet, raspoloživo na: http://www.ubs-asb.com/Portals/0/Casopis/2008/1_2/B01-02-2008-Ekoleks.pdf

uvjetima i planiranom dinamikom.[61] Da bi se određeni instrument osiguranja smatrao „prikladnim“, potrebno je da udovoljava sljedećim uvjetima:[62]

- Pravna provedivost i sigurnost namire u slučaju naplate iz kolaterala,
- Potpunost dokumentacije temeljem koje je zasnovan instrument osiguranja,
- Postojanje redoslijeda naplate u kojem je vidljiv rang prava naplate pojedinog vjerovnika,
- Postojanje adekvatnog tržišta za unovčenje instrumenata osiguranja.

3.3. INSTRUMENTI OSIGURANJA OD KREDITNOG RIZIKA

Kao što je prethodno rečeno, instrumenti osiguranja su sredstva naplate potraživanja koja Banci stoje na raspolaganju u slučaju kada klijent prestane otplaćivati kredit redovito. Odnosno, instrumenti osiguranja su sekundarni instrumenti otplate kredita i uvjetovani su nesposobnošću klijenta da vraća kredit u skladu sa ugovorenim uvjetima i planiranom dinamikom, a utječu na stupanj naplativosti određenog kreditnog plasmana. Kontrolom instrumenata osiguranja kontrolira se ostvarivost instrumenata osiguranja prisilnim putem za vrijeme životnog vijeka plasmana.[63] Sukladno regulativi HNB –a, ovisno o stupnju sigurnosti, brzini utrživosti i uspješnosti naplate instrumente osiguranja dijelimo u nekoliko osnovnih kategorija:[64]

1. Prvorazredni instrumenti osiguranja,
2. Primjereni instrumenti osiguranja,
3. Ostali primjereni instrumenti osiguranja,
4. Neadekvatni instrumenti osiguranja.

---

[61] Istraživanje autora; podaci su dobiveni metodom anonimnog intervjua u odabranoj banci na području Splitsko - dalmatinske županije, navedeni podaci su u skladu sa Internim katalogom instrumenata osiguranja.

[62] Istraživanje autora; podaci su dobiveni metodom anonimnog intervjua u odabranoj banci na području Splitsko - dalmatinske županije, navedeni podaci su u skladu sa Internim katalogom instrumenata osiguranja.

[63] Istraživanje autora; podaci su dobiveni metodom anonimnog intervjua u odabranoj banci na području Splitsko - dalmatinske županije, navedeni podaci su u skladu sa Internim katalogom instrumenata osiguranja.

[64] HNB; (2014): Oduluka o klasifikaciji plasmana i izvanbilančnih obveza kreditnih institucija, internet, raspoloživo na: http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2014_03_41_777.html

1. PRVORAZREDNI INSTRUMENTI OSIGURANJA

Prvorazredni instrumenti osiguranja predstavljaju najlikvidnije instrumente osiguranja uz najviši stupanj utrživosti i izvjestan ishod naplate bančinih potraživanja. U nastavku su prikazani najznačajniji prvorazredni instrumenti osiguranja unutar odabrane Banke:[65]

- Oročeni depozit: predstavlja iznos novčanih sredstava koje deponent polaže na račun otvoren u Banci na određeni rok uz određen uvjete. Deponenet zalaže oročena novčana sredstva kao instrument osiguranja bančinih potraživanja prema njemu ili trećoj osobi po osnovi sklopljenog ugovora o plasmanu. U slučaju neispunjenja obveza Banka koristi oročeni depozit u svrhu podmire dužnikove obveze djelomično ili u cjelosti (ovisno o visini oročenog depozita).

- Dužnički vrijednosni papiri: predstavljaju prenosive financijske instrumente koji dokazuju postojanje dužničke obveze izdavatelja prema ulagateljima te nose prinos u obliku kamate ili diskonta. Najčešći dužnički vrijednosni papiri jesu: obveznice, trezorski, blagajnički zapisi, komercijalni zapisi, povlaštene dionice bez prava glasa i sl.

- Jamstva državnih institucija: su financijski instrument kojim država jamči ispunjavanje obveza izvornog dužnika, ukoliko ih oni nije u mogućnosti ispuniti na vrijeme i u potpunosti. Izdavanjem jamstva država neizravno stupa u pravni odnos sa zajmodavcem. Najčešće se koriste kao potpora projektima ili aktivnostima koji imaju značajniji socijalni i društveni učinak. U jamstva državnih institucija možemo ubrojiti jamstva Ministarstva financija, jamstva HAMAG-a te ostala prvorazredna jamstva.

- Garancije drugih banaka: Banka kao prvorazredna financijska institucija može izdati garanciju u korist druge banke, kojom jamči ispunjavanje obveza izvornog dužnika, ukoliko ih on ne ispuni na vrijeme ili u potpunosti.

- Gotovinski polog ili drugi instrumenti osiguranja koji se mogu smatrati gotovinom

- Zlato

[65] Istraživanje autora; podaci su dobiveni metodom anonimnog intervjua u odabranoj banci na području Splitsko - dalmatinske županije, navedeni podaci su u skladu sa Internim katalogom instrumenata osiguranja.

2. PRIMJERENI INSTRUMENTI OSIGURANJA

Primjereni instrumenti osiguranja baziraju se na zalogu/fiduciji nad nekretninanama ili pokretninama. Protestiranje ovih instrumenata osiguranja podrazumijeva njihovu prodaju na sekundarnom tržištu te je u pravilu za unovčenje potreban duži vremenski period. Založno pravo (hipoteka) i fiducija su instrumenti osiguranja pri čemu Banka u slučaju neredovite otplate kredita može zapljeniti nekretninu ili pokretninu klijenta kako bi naplatila svoja potraživanja. Fiducijom se pravo vlasništva nad nekretninom ili pokretninom klijenta prenosi na banku, sve do konačne otplate kredita. Međutim, kod hipoteke pokretna ili nepokretna imovina se Banci daje u zalog. [66] U slučaju insolventnosti klijenta, Banka postaje vlasnik zaloga. U primjerene instrumente osiguranja ubrajamo: [67]

- Založno pravo/fiducija na nekretnini: U nekretnine ubrajamo poslovne nekretnine, stambene nekretnine i ostale nekretnine. U poslovne nekretnine ubrajaju se poslovne zgrade, poslovne prostorije, skladišta, proizvodni pogoni garaže, garažna mjesta te građevinska zemljišta namijenjena za gradnju poslovne nekretnine. Stambene nekretnine čine obiteljske kuće, stanovi, pripadajući dijelovi stana u etažnom vlasništvu te građevinsko zemljište namijenjeno za gradnju obiteljske kuće. U ostale nekretnine ubrajaju se građevinska zemljišta čija namjena nije gradnja poslovne zgrade ili obiteljske nekretnine i svi oblici nekretnina koji se ne mogu uvrstiti u stambene i poslovne nekretnine.

- Založno pravo na pokretninama: Založno pravo može se zasnovati na pokretninama poput automobila, strojeva, brodova, zrakoplova i slično.

Da bi se instrument osiguranja u obliku nekretnine ili pokretnine smatrao prikladnim (primjerenim) sredstvom osiguranja, Banka mora raspolagati dokumentacijom i dokazima koje upućuju da postoji likividno tržište koje omogućava brzo i učinkovito unovčenje instrumenata osiguranja. Kao vrijednost instrumenata osiguranja u obliku nekretnina uzima se tržišna cijena. Ukoliko za neku nekretninu ne postoji aktivno tržište ili nije poznata tržišna cijena uzima se zadnja procjena tržišne vrijednosti nekretnine od strane neovisnog i kompetentnog

[66] Istraživanje autora; podaci su dobiveni metodom anonimnog intervjua u odabranoj banci na području Splitsko - dalmatinske županije, navedeni podaci su u skladu sa Internim katalogom instrumenata osiguranja.

[67] Istraživanje autora; podaci su dobiveni metodom anonimnog intervjua u odabranoj banci na području Splitsko - dalmatinske županije, navedeni podaci su u skladu sa Internim katalogom instrumenata osiguranja.

procjenitelja. Pri procjeni nekretnine procjenitelj uzima u obzir sve troškove povezane sa prodajom.[68]

3. OSTALI PRIMJERENI INSTRUMENTI OSIGURANJA

Ostali instrumenti osiguranja baziraju se na zalogu financijske imovine. Zbog volatilnosti financijskih tržišta, uspještnost naplate je manja nego kod prethodno navedenih kategorija. U ostale primjerene instrumente osiguranja ubrajaju se:[69]

- Police osiguranja kredita: Policama osiguranja Banka odobrene kredite osigurava kod osiguravajućih društava ili drugih financijskih institucija sa kojima ima sklopljen ugovor o osiguranju. U slučaju nastupanja osiguranog slučaja i ispunjenja uvjeta iz ugovora o osiguranja, osiguravatelj je dužan Banci namiriti osigurane tražbine.

- Police životnog osiguranja s otkupnom vrijednošću: Otkupna vrijednost police osiguranja ovisi o broju godina u kojimaje ugovaratelj osiguranja uplaćivao premiju osiguranja. U slučaju nastanka osiguranog slučaja (neurednosti u otplati kredita), podnošenjem odštetnog zahtjeva osiguravajuće društvo će odgovarajuću svotu osiguranja isplatiti banci umjesto ugovaratelju osiguranja.

- Dionice i konvertibilne obveznice uključene u glavni burzovni index: Dionica je vrijednosni papir kojim uplatitelj dokazuje svoj udio u temeljnom kapitalu dioničnog društva. Konvertibilna obveznica je instrument osiguranja koji je zamjenjiv u dionice po određenoj cijeni sukladno odluci imatelja. Ukoliko se navedeni vrijednosni papiri stavljaju kao instrument osiguranja, Banka stavlja svoj zalog nad njima temeljem određenog potraživanja.

- Udjeli u investcijskim fonodovima: Uplatnom sredstava na račun fonda uplaćena sredstva postaju imovinom fonda. Udio u investicijskim fondovima označava vlasništvo u imovini fonda, a dokazuje se dokumentom o vlasničkom udjelu. Vlasništvo se stječe kupnjom ili investiranjem u fond.

---

[68] Istraživanje autora; podaci su dobiveni metodom anonimnog intervjua u odabranoj banci na području Splitsko - dalmatinske županije, navedeni podaci su u skladu sa Internom procedurom za upravljanje instrumentima osiguranja.

[69] Istraživanje autora; podaci su dobiveni metodom anonimnog intervjua u odabranoj banci na području Splitsko - dalmatinske županije, navedeni podaci su u skladu sa Internim katalogom instrumenata osiguranja.

- Korporativno jamstvo: označava situaciju u kojoj jedno društvo garantira Banci da će ispuniti obveze drugog društva koje proizlaze iz sklopljenog ugovora između drugog društva (dužnika) i Banke. Dakle, u slučaju da društvo dužnik ne ispuni svoju obvezu prema banci, banka ima pravo tražiti ispunjenje od društva davatelja korporativnog jamstva.

4. NEADEKVATNI INSTRUMENTI OSIGURANJA

Neadekvatni instrumenti osiguranja predstvaljaju najmanje likvidnu kategoriju popraćenu neizvjesnim ishodom uspješnosti naplate potraživanja. U neadekvatne instrumente osiguranja ubrajaju se:[70]

- Zadužnica/ Izjava o zapljeni računa: Instrument osiguranja kojom dužnik daje svoju suglasnost da se radi naplate tražbine zaplijene svi njegovi računi koje ima otvorene kod domaćih ili stranih banka, te da se novac sa tih računa izravno isplaćuje vjerovniku.

- Izjava o suglasnosti zapljene: Instrument osiguranja kojim dužnik daje svoju suglasnost da se radi naplate tražbina vjerovnika zaplijeni njegova plaća te svi računi otvoreni kod domaćih ili stranih banaka, te da se novac izravno isplaćuje vjerovniku.

- Mjenica: Mjeničnom izjavom mjenični dužnik daje ovlasti mjeničnom vjerovniku, obično bjanko mjenicom, da naplati dospjeli iznos domiciliranjem iste na Banku ili treću osobu kod koje mjenični dužnik ima otvoren račun i podnošenjem iste na naplatu u navedenoj banci ili kod treće osobe.

- Cesija: Podrazumijeva prijenos tražbine sa dosadašnjeg vjerovnika na novog vjerovnika, dok dužnik i tražbina ostaju isti.

- Asignacija: Pod asignacijom se podrazumijeva izjava jedne osobe kojom ona daje ovlasti drugoj osobi da za njen račun izvrši plaćanje prema trećoj osobi.

- Polica životnog osiguranja bez otkupne vrijednosti

- Dionice koje nisu uključene u glavni burzovni index

[70] Istraživanje autora; podaci su dobiveni metodom anonimnog intervjua u odabranoj banci na području Splitsko - dalmatinske županije, navedeni podaci su u skladu sa Internim katalogom instrumenata osiguranja.

3.4. KLASIFIKACIJA KREDITNIH PLASMANA S OBZIROM NA IZLOŽENOST KREDITNOM RIZIKU

Guverner HNB-a donosi odluku o klasifikaciji plasmana i izvanbilančnih obveza kreditnih institucija sukladno Zakonu o kreditnim institucijama i Zakonu o Hrvatskoj narodnoj banci. Odredbe ove odluke dužne su primjenjivati sve kreditne institucije sa sjedištem u RH kao i podružnice kreditnih institucija iz trećih zemalja koje su od Hrvatske narodne banke dobile odobrenje za rad. Sukladno Međunarodnom računovodstvenom standardu 39 (dalje u tekstu: MRS 39) i poslovnim politikama odabrane Banke na području Splitsko – dalmatinske županije bankarski plasmani se klasificiraju u kategoriju financijskih instrumenata pod nazivom „Zajmovi i potraživanja“ i „Ulaganja koja se drže do dospijeća“. Plasmanom se smatraju glavnica i kamatni prihod, pri čemu glavnica ne čini prihod kreditne institucije.[71] Bankarski plasmani koji se raspoređuju u rizične skupine s obzirom na kreditnu sposobnost dužnika i stupanj izloženosti riziku, uključuju sljedeće kategorije financijske imovine:[72]

- Krediti banaka,
- Depoziti banaka i ostalih financijskih institucija,
- Potraživanja po osnovi financijskog lizinga,
- Potraživanja po osnovi faktoringa i forfaitinga (ukoliko su prema MRS 39 svrstani u financijsku imovinu koja se drži do dospijeća),
- Ulaganja u dužničke vrijednosne papire (ukoliko su prema MRS 39 svrstani u kategoriju financijske imovine koja se drži do dospijeća),
- Potraživanja po osnovi kamatnih prihoda (uključuju redovnu i zateznu kamatu, te sve vrste naknada i provizija koje se uzimaju u obzir pri izračunu efektivne kamatne stope),
- Potraživanja po osnovi nekamatnih prihoda (uključuje naknade i provizije koje banka ostvari u procesu pružanja usluga klijentima),

[71]HNB, (2013): Odluka o klasifikaciji plasmana i izvanbilančnih obveza kreditnih institucija, internet, raspoloživo na: http://old.hnb.hr/propisi/odluke-nadzor-kontrola/2014/h-odluka-klasifikaciji-plasmana-izvanbilancnih-obveza-KI-41A-2014.pdf

[72] HNB: Odluka o klasifikaciji plasmana i potencijalnih obveza banke, internet, raspoloživo na: http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2003_02_17_231.html

- Potraživanja po osnovi isplaćenih predujmova,
- Ostala potraživanja temeljem kojih je banka izložena riziku gubitka zbog neispunjenja obveza druge ugovorne strane.

Sukladno odluci HNB – a s obzirom na izloženost kreditnom riziku, plasmani se klasificiraju u rizične skupine temeljem tri kriterija: [73]

- Kreditne sposobnosti dužnika,
- dužnikove neurednosti u podmirivanju obveza,
- kvalitete instrumenata osiguranja.

Na primjeru odabrane Banke unutar Splitsko – dalmatinske županije, opći kriterij za klasifikaciju kreditnih plasmana jest solventnost dužnika u podmirivanju obveza. Odnosno, sposobnost dužnika da u cijelosti ili djelomično podmiri svoje obveze prema Banci sukladno ugovorenim iznosima i rokovima, a samo iznimno i povremeno po isteku roka dospijeća, pod uvjetom da zakašnjenje u podmirivanju obveza dužnika nije dulje od 90 materijalno značajnih relevantnih dana. Pri računanju vremena kašnjenja u plaćanju koriste se relevantni ili efektivni dani kašnjenja. Naime, relevantni dani kašnjenja označavaju kalendarski broj dana protekao od dana kada je ukupan iznos svih dospjelih nepodmirenih obveza klijenta po svim ugovornim odnosima postao materijalno značajan, odnosno veći od 1.500,00 HRK. Odnosno zakašnjenje u plaćanju ne smije biti dulje od 365 efektivnih dana kada iznos na razini klijenta nije veći od 1.500,00 HRK. Efektivni dani kašnjenja obuhvaćaju broj kalendarskih dana protekao od dana kada je dužnikov plasman dospio na naplatu, bez obzira na iznos plasmana (brojač dana kašnjenja starta sa dugom 0,01 HRK). Pojedinačno značajna izloženost može se definirati kao ukupna izloženost odabrane Banke prema jednoj osobi ili grupi povezanih osoba koja po visini prelaze iznos od 1.500.000,00 HRK. Ukoliko je izloženost manja od navedenog iznosa radi se o plasmanima koji pripadaju portfelju malih kredita. Nadalje, procjena kreditnog rizika može se vršiti na pojedinačnoj ili skupnoj osnovi. Pojedinačna procjena kreditnog rizika uključuje odvojenu procjenu budućih novčanih tokova kao i utvrđivanje gubitka za svaki pojedini plasman i pojedinu izvanbilančnu obvezu, a procjena kreditnog rizika na skupnoj osnovi obuhvaća zajedničku procjenu budućih novčanih tokova i postojanje gubitka za više srodnih

[73] HNB, (2013): Odluka o klasifikaciji plasmana i izvanbilančnih obveza kreditnih institucija, internet, raspoloživo na: http://old.hnb.hr/propisi/odluke-nadzor-kontrola/2014/h-odluka-klasifikaciji-plasmana-izvanbilancnih-obveza-KI-41A-2014.pdf

plasmana, odnosno izvanbilančnih obveza. [74] Neovisno da li je riječ o pojedinačno značajnoj izloženosti ili izloženosti portfelja malih kredita, plasmani se s obzirom na očekivani novčani priljev u budućnosti i s obzirom na mogućnost naplate dijele u tri temeljne kategorije:[75]

1. **POTPUNO NADOKNADIVI PLASMANI – RIZIČNA SKUPINA A**
2. **DJELOMIČNO NADOKNADIVI PLASMANI – RIZIČNA SKUPINA B**
3. **POTPUNO NENADOKNADIVI PLASMANI – RIZIČNA SKUPINA C**

1. POTPUNO NADOKNADIVI PLASMANI – RIZIČNA SKUPINA A

U skupinu potpuno nadoknadivih plasmana (rizičnu skupinu A) raspoređuju se plasmani za koje nisu identificirani gubitci na pojedinačnoj osnovi i za koje se procjenjuje da će Banka u cijelosti naplatiti glavnicu i pripadajuće kamate. Naime, svi odobreni plasmani na početku ugovornog odnosa klasificiraju se u rizičnu skupinu A, ako sadašnje i procijenjeno buduće financijsko stanje dužnika ne dovodi u pitanje njegovu sposobnost u podmirivanju tekućih i budućih obveza prema Banci sukladno ugovorenim rokovima, a samo iznimno i povremeno po isteku roka dospijeća. Naime, jednako važan kriteriji kojemu je potrebno udovoljiti pri klasifikaciji plasmana u rizičnu skupinu A podrazumijeva i osiguravanje plasmana adekvatnim instrumentima osiguranja. Instrumenti osiguranja mogu biti adekvatni i neadekvatni. Adekvatnim instrumentima osiguranja smatraju se prvorazredni, primjereni i ostali primjereni instrumenti osiguranja. Svi ostali instrumenti osiguranja koji nisu obuhvaćeni gornjom klasifikacijom smatraju se neadekvatnim i Banka ih ne može uzeti u obzir radi umanjenja ispravka vrijednosti plasmana. Tijekom trajanja ugovornog odnosa potrebno je svaka tri mjeseca ponovno procjenjivati kvalitetu plasmana koji su klasificirani u rizičnu skupinu A. Ukoliko se pri ponovnoj procjeni utvrdi da novčani tokovi neće biti dostatni za podmirenje obveza, plasmani će se klasificirati u kategoriju nadoknadivih ili potpuno nenadoknadivih

[74] Istraživanje autora; podaci su dobiveni metodom anonimnog intervjua u odabranoj banci na području Splitsko - dalmatinske županije, navedeni podaci su u skladu sa Internim pravilnikom o klasifikaciji plasmana i izvanbilančnih obveza.

[75] HNB, (2013): Odluka o klasifikaciji plasmana i izvanbilančnih obveza kreditnih institucija, internet, raspoloživo na: http://old.hnb.hr/propisi/odluke-nadzor-kontrola/2014/h-odluka-klasifikaciji-plasmana-izvanbilancnih-obveza-KI-41A-2014.pdf

plasmana – rizičnu skupinu B ili lošiju, te će se za njih provesti odgovarajući ispravak vrijednosti, odnosno rezerviranje.[76]

2. DJELOMIČNO NADOKNADIVI PLASMANI – RIZIČNA SKUPINA B

Ukoliko između datuma početnog priznavanja plasmana i datuma ponovne procjene budućih novčanih tokova nastupe nepovoljni događaji koji utječu na sposobnost dužnika da uredno servisra preuzete obveze prema Banci sukladno ugovorenim rokovima i uvjetima otplate, Banka je dužna klasificirati plasmane u skupinu djelomično nadoknadivih ili potpuno nenadoknadivih plasmana ovisno o visni identificiranog gubitka (rizična skupina B ili lošija). Djelomično nadoknadivim plasmanima se smatraju plasmani za koje se procjenjuje da se neće moći naplatiti u cijelosti radi smanjene kreditne sposobnosti dužnika i nedovoljne kvalitete raspoloživih instrumenata osiguranja. Ako dužnik ne plaća svoje dospjele obveze prema odabranoj Banci dulje od 90 dana od dana kada je iznos postao materijalno značajan (relevantni dani kašnjenja), odnosno veći od 1.500,00 HRK smatra se da je nastupila dužnikova neurednost u podmirivanju obveza. [77]

Kada je riječ o plasmanima pri čijem je odobravanju ključan kriterij kreditna sposobnost dužnika, a koji nisu osigurani adekvatnim instrumentima osiguranja, te su ponovnom procjenom kreditnog rizika na pojedinačnoj osnovi klasificirani u skupinu djelomično nadoknadivih plasmana ili rizičnu skupinu B, gubitak se utvrđuje kao pozitivna razlika između bruto knjigovodstvene vrijednosti pojedinog plasmana i sadašnje vrijednosti procijenjenih budućih novčanih tokova dužnika, diskontiranih uz primjenu odgovarajući efektivne kamatne stope. Isto pravilo se primjenjuje i kod utvrđivanja gubitka po djelomično nadoknadivim plasmanim osiguranim adekvatnim instrumentima osiguranja. [78]

---

[76] HNB, (2013): Odluka o klasifikaciji plasmana i izvanbilančnih obveza kreditnih institucija, internet, raspoloživo na: http://old.hnb.hr/propisi/odluke-nadzor-kontrola/2014/h-odluka-klasifikaciji-plasmana-izvanbilancnih-obveza-KI-41A-2014.pdf

[77] HNB, (2013): Odluka o klasifikaciji plasmana i izvanbilančnih obveza kreditnih institucija, internet, raspoloživo na: http://old.hnb.hr/propisi/odluke-nadzor-kontrola/2014/h-odluka-klasifikaciji-plasmana-izvanbilancnih-obveza-KI-41A-2014.pdf

[78] HNB, (2013): Odluka o klasifikaciji plasmana i izvanbilančnih obveza kreditnih institucija, internet, raspoloživo na: http://old.hnb.hr/propisi/odluke-nadzor-kontrola/2014/h-odluka-klasifikaciji-plasmana-izvanbilancnih-obveza-KI-41A-2014.pdf

U situacijama smanjene kreditne sposobnosti dužnika da servisira preuzete obveze i nemogućnosti pouzdane procjene novčanih tokova, Banka smatra da postoje dokazi o gubitcima za koje je potrebno provesti odgovarajući ispravak vrijednosti plasmana i klasificirati iste u odgovarajuću bonitetnu skupinu temeljem sljedećih kriterija:[79]

- ***Rizična podskupina B1*** – dužnik kasni sa podmirivanjem obveza dulje od 90 do 180 dana, a utvrđeni gubitak ne prelazi 30% iznosa glavnice pojedinog plasamana, uz napomenu da plasmani boniteta B1 moraju imati minimalno 1% rezervacije.

- ***Rizična podskupina B2*** – dužnik kasni sa podmirivanjem obveza dulje od 180 do 270 dana, a utvrđeni gubitak iznosi od 30% do 70% iznosa glavnice pojedinog plasmana.

- ***Rizična podskupina B3*** – dužnik kasni s podmirivanjem obveza dulje od 270 do 365 dana, a utvrđeni gubitak iznosi više od 70%, a manje od 100% iznosa glavnice pojedinog plasmana.

- Ukoliko dužnik kasni s podmirivanjem obveza dulje od 365 dana, a identificiran je gubitak u 100% iznosu glavnice za koji je potrebno provesti ispravak vrijednosti, plasmani se klasificiraju u rizičnu skupinu C ili skupinu potpuno nenadoknadivih plasmana.

Nadalje, Banka smatra da ne postoje dokazi o gubicima ako se izvjesnost novčanih tokova dužnika može pouzdano procijeniti te ako se može pouzdano izmjeriti rok namire dugovanja i ukupan iznos novčanih tokova koji će pritjecati. Gubitci koji su identificirani po osnovi djelomično nadoknadivih plasmana Banka knjiži u računu dobiti i gubitka na teret troškova u razdoblju u kojem su utvrđeni te u aktivi bilance u korist računa ispravka vrijednosti plasmana na koje se ti ispravci odnose. Što se tiče kamatnih prihoda, postoji određena neizvjesnost da će Banka naplatiti kamate po odobrenim plasmanima te se odgađa priznavanje tih prihoda u računu dobiti i gubitka sve do trenutka njihove naplate pa iste Banka evidentira u svojim poslovnim knjigama na računima izvanbilančne evidencije. [80]

[79] HNB, (2013): Odluka o klasifikaciji plasmana i izvanbilančnih obveza kreditnih institucija, internet, raspoloživo na: http://old.hnb.hr/propisi/odluke-nadzor-kontrola/2014/h-odluka-klasifikaciji-plasmana-izvanbilancnih-obveza-KI-41A-2014.pdf

[80] HNB, (2013): Odluka o klasifikaciji plasmana i izvanbilančnih obveza kreditnih institucija, internet, raspoloživo na: http://old.hnb.hr/propisi/odluke-nadzor-kontrola/2014/h-odluka-klasifikaciji-plasmana-izvanbilancnih-obveza-KI-41A-2014.pdf

3. POTPUNO NENADOKNADIVI PLASMANI - RIZIČNA SKUPINA C

U skupinu potpuno nenadoknadivih plasmana (rizičnu skupinu C) klasificiraju se potraživanja za koje Banka očekuje da neće naplatiti niti glavnicu niti kamatu zbog izuzetno loše kreditne sposobnosti dužnika i loše kvalitete instrumenata osiguranja. Sadašnja vrijednost plasmana svrstanih u rizičnu skupinu C je jednaka nuli, te gubitak, odnosno, ispravak vrijednosti po tim plasmanima iznosi 100% njihove bruto knjigovodstvene vrijednosti. Plasmani iz ove skupine iskazuju se na računima bilance sve dok se ne provedu pravne radnje u vezi s prestankom obveze dužnika.[81]

3.5. METODE FORMIRANJA PRIČUVA U ODABRANOJ BANCI S OBZIROM NA IZLOŽENOST KREDITNOM RIZIKU

Tijekom cijelog razdoblja trajanja ugovornog odnosa procjenjuje se kvaliteta plasmana te se provodi klasifikacija s obzirom na stupanj izloženosti kreditnom riziku u odgovarajuće rizične skupine temeljem kreditne sposobnosti dužnika, dužnikove urednosti u podmirivanju obveza i kvalitete instrumenata osiguranja. Unutar odabrane banke poseban Odjel za rezrvacije i izvještavanje zadužen je za poslove praćenja i usklađivanja pojedinačnih rezervacija za plasmane građanstvu (Retail), poduzetnicima i obrtnicima (BC klijenti) te plasmane pravnim osobama (Corporate) . U nastavku će se navesti i definirati osnovne metode koje se koriste pri izračunu rezervacija za plasmane odobrene građanstvu.[82] Slijedom navedenog, metode izračuna rezervacija dijelimo na:

1. Overdue metoda: Overdue metoda koristi se za izračun rezervacija izloženosti retail klijenta po plasmanima koji nisu osigurani adekvatnim instrumentima osiguranja kao postotak od potraživanja po glavnici po svakom plasmanu ovisno o broju relevantnih dana kašnjenja i to za:

    - 91 - 180 dana – 25%
    - 181 – 270 dana – 50%
    - 271 – 365 dana – 75%

[81] HNB, (2013): Odluka o klasifikaciji plasmana i izvanbilančnih obveza kreditnih institucija, internet, raspoloživo na: http://old.hnb.hr/propisi/odluke-nadzor-kontrola/2014/h-odluka-klasifikaciji-plasmana-izvanbilancnih-obveza-KI-41A-2014.pdf

[82] Istraživanje autora; podaci su dobiveni metodom anonimnog intervjua u odabranoj banci na području Splitsko - dalmatinske županije, navedeni podaci su u skladu sa Internim pravilnikom o klasifikaciji plasmana i izvanbilančnih obveza.

- Više od 365 dana – 100%

Nadalje, za plasmane koji nisu osigurani adekvatnim instrumentima osiguranja, a kod kojih je evidentno kontinuirano kašnjenje dužika u podmirivanju obveza dulje od 365 dana računajući od dana dospijeća (efektivni dani kašnjenja), bez obzira na materijalnu značajnost potraživanja formiraju se rezervacije u 100% iznosu dugovanja. Pri odobrenju, plasmanu se dodijeljuje overdue metoda po kojoj se rezervacije knjiže automatski. Kod kredita koji su osigurani adekvatnim instrumentima osiguranja overdue metoda se mijenja u exsternal condition odnosno loss metodu ovisno o broju dana kašnjenja i iznosu rezervacija.[83]

2. External condition metoda: Eksternal condition metoda koristi se za izračun rezervacija izloženosti retail klijenta po svim kreditima osiguranim adekvatnim instrumentima osiguranja kod kojih je nastupila neurednost u plaćanju. Za izračun dana kašnjenja kod eksternal condition metode koriste se relevantni dani kašnjenja. Odjel za rezervacije i izvještavanje na mjesečnoj razini prati rezervacije građanstva te priprema naloge kojima se definira bonitet, metoda izračuna rezervacija i postotak rezervacije za sve plasmane kod kojih je utvrđeno da je potrebna izmjena parametara. S obzirom na razinu kompetencija potrebno je odobriti naloge od strane odgovorne osobe s obzirom na slijedeće visne izloženosti:

    - Do 1 000 eura – Direktor Odjela restrukturiranja i naplate za građanstvo i poduzetništvo
    - Do 50 000 eura – zamjenik direktora sektora Upravljanja rizicima
    - Preko 50 000 eura – Direktor sektora Upravljanja rizicima

Nadalje, potpisani nalozi za izmjenom bonitetne skupine ili postotka rezervacija šalju se Kreditnoj administraciji najkasnije pet radnih dana prije kraja mjeseca koja unosi definirane parametre u posebnu aplikaciju. [84]

[83] Istraživanje autora; podaci su dobiveni metodom anonimnog intervjua u odabranoj banci na području Splitsko - dalmatinske županije, navedeni podaci su u skladu sa Internim pravilnikom o klasifikaciji plasmana i izvanbilančnih obveza.

[84] Istraživanje autora; podaci su dobiveni metodom anonimnog intervjua u odabranoj banci na području Splitsko - dalmatinske županije, navedeni podaci su u skladu sa Internim pravilnikom o klasifikaciji plasmana i izvanbilančnih obveza.

3. Loss metoda: Ova metode se koristi za izračun pojedinačnih rezervacija po stambenim i hipotekarnim kreditima za retail klijente. Računanjem pojedinačnih rezervacija utvrđuje se postojanje ili nepostojanje gubitka za svaki pojedini plasman. Pri izračunu individualnih rezervacija uzimaju se u obzir očekivani novčani tok od prodaje kolaterala (nekretnine), efektivna kamatna stopa, te očekivano vrijeme naplate iz kolaterala.[85]

4. PROCES NAPLATE RIZIČNOG KREDITNOG PORTFELJA

4.1. VREMENSKI PRESJEK IZLOŽENOSTI KREDITNOM RIZIKU

Uslijed porasta broja klijenata koji nisu bili u mogućnosti redovito servisirati svoje dospjele financijske obveze, odabrana Banka na području Splitsko – dalmatinske županije je usmjerila svoje napore na unaprijeđenje sustava naplate i upravljanje neprihodujućim portfeljem. Naplata potraživanja predstavlja jedan od najdelikatnijih aspekata u poslovanju Banke te je osnova svakog dužničko – vjerovničkog odnosa. Upravljanje naplatom ima za cilj minimizirati broj loših plasmana u kreditnom portfelju, kašnjenje u naplati, volatilonost troškova te u konačnici osigurati lakše i nesmetanije servisiranje postojećih obveza dužnika. Vremenski presjek izloženosti kreditnom riziku ovisi o broju efektivnih, odnosno relevantnih dana dužnikova kašnjenja u plaćanju. Relevantne dane kašnjenja možemo definirati kao kalendarski broj dana protekao od dana kada je ukupan iznos svih dospjelih nepodmirenih obveza klijenta po svim ugovornim odnosima postao materijalno značajan, odnosno veći od 1.500,00 HRK. Efektivni dani kašnjenja se odnose na broj kalendarskih dana protekao od dana kada je dužnikov plasman dospio na naplatu, bez obzira na iznos plasmana (brojač dana kašnjenja starta sa dugom od 0,01 HRK). [86]

[85] Istraživanje autora; podaci su dobiveni metodom anonimnog intervjua u odabranoj banci na području Splitsko - dalmatinske županije, navedeni podaci su u skladu sa Internim pravilnikom o klasifikaciji plasmana i izvanbilančnih obveza.

[86] Istraživanje autora; podaci su dobiveni metodom anonimnog intervjua u odabranoj banci na području Splitsko - dalmatinske županije, navedeni podaci su u skladu sa Internim procedurama rada djelatnika Odjela naplate.

Uzimajući u obzir vremenski aspekt, korisnik kredita, od trenutka kada prvi put dospije u status neurednog platiše, prolazi kroz tri osnovne faze naplate:[87]

1. **Komercijalna naplata:** Odvija se u poslovnicama i kontakt centrima i obuhvaća kašnjenje u periodu do 30 relevantnih dana.

2. **Primarna naplata:** Odvija se u Sektoru rizika i putem vanjskih suradnika. Nakon 31 relevantnog dana neprekidnog kašnjenja s ukupnim iznosom dospjelog duga na nivou klijenta većim od 1500,00 HRK klijenti prelaze iz Odjela komercijalne naplate u Odjel primarne naplate. Odnosno, nakon 181 efektivnog dana kašnjenja za bilo koji iznos duga Odjel primarne naplate preuzima ove klijente.

3. **Prislilna naplata:** Odvija se u Sektoru rizika i putem vanjskih suradnika. Prisilna naplata se pokreće u slučajevima nakon što su iscrpljene sve mogućnosti naplate u ranijim fazama, odnosno u situacijama kada klijent odbija suradnju ili je trajno izgubio kreditnu sposobnost. Odjel prisilne naplate preuzima klijente Odjela primarne naplate nakon 90 dana neprekidnog kašnjenja s ukupnim iznosom dospijelog duga na nivou klijenta većim od 1500,00 HRK (relevantni dani kašnjenja). Odnosno, nakon 365 efektivnih dana kašnjenja ukoliko su relevantni dani veći od 0. Klijenti koji imaju dug po stambenom ili hipotekarnom kreditu, nakon 120 relevantnih dana kašnjenja. Kod osiguranih kredita, transfer u Odjel prisilne naplate se odvija nakon tri neplaćena anuiteta.

Za proces naplate općenito vrijede slijedeća pravila:[88]

1. Glavni zadatak referenata naplate je osigurati da dužnik podmiri svoje obveze uz optimizaciju pratećih troškova naplate. Naime, osnova je naplatiti cjelokupno potraživanje po pojedinačnom plasmanu klijenta, te ukoliko je to moguće, naplatiti sva potraživanja prema predmetnom klijentu.

2. Strategija upravljanja neurednim bančinim portfeljem treba biti adaptibilna i fleksibilna.

[87] Istraživanje autora; podaci su dobiveni metodom anonimnog intervjua u odabranoj banci na području Splitsko - dalmatinske županije, navedeni podaci su u skladu sa Internim procedurama rada djelatnika Odjela naplate.

[88] Istraživanje autora; podaci su dobiveni metodom anonimnog intervjua u odabranoj banci na području Splitsko - dalmatinske županije, navedeni podaci su u skladu sa Internim procedurama rada djelatnika Odjela naplate.

3. Naplata potraživanja se provodi na razini proizvoda/ plasmana respektirajući sliku cijelog klijenta stavljanjem u fokus plasmane sa većom izloženošću, posebice na one sa većim potencijalom naplate. Niže izloženosti i predmeti bez kolaterala se u pravilu eksternaliziraju.

4. Budući da Banka izdvaja rezervacije na iznos ukupne izloženosti, uvijek je isplativije naplatiti plasman sa manjim dospjelim dugom, a s većom ukupnom izloženošću nego obrnuto.

5. U slučaju neuspijeha u naplati krajnje opcije su prodaja potraživanja ili otpis dugovanja.

4.2. KOMERCIJALNA NAPLATA

Komercijalna naplata podrazumijeva identifikaciju duga u ranoj fazi te kontaktiranje klijenata radi postizanja dogovora o naplati. Djelatnici Banke koji djeluju u ovom sektoru naplate pružaju brzu i efikasnu podršku klijentima sa smanjenom kreditnom sposobnošću. Službenik Banke proaktivno u suradnji sa klijentom nastoji utvrditi razloge koji su doveli do problema u redovnom podmirivanju financijskih obveza kao i obostrano prihvatiljvo rješenje. Uvažavajući trenutnu situaciju u kojoj se klijent nalazi (smanjenje primanja klijenta, članova domaćinstva, nesposobnost za rad, gubitak posla i sl.) prilagođava se visina mjesečne rate kreditnoj sposobnosti klijenta. Također, svaki uspostavljeni kontakt sa klijentom se bilježi i evidentira u vidu komentara unutar posbne aplikacije. [89]

Komercijalna naplata uključuje četiri pod – procesa:[90]

1. Praćenje stanja dugovanja i kontaktiranje klijenata: U prethodno spomenutoj aplikaciji na dnevnoj bazi se generira lista klijenata koji imaju dugovanja po slijedećim proizvodima: Krediti, Tekući računi, Revolving kartice. Dnevna lista kašnjenja sadržava šifru, naziv klijenta, ime proizvoda, broj proizvoda, iznos dospjelog, a neplaćenog duga, ukupni dospjeli dug, efektivne dane kašnjenja, zadnji kontakt, sljedeći planirani dogovoreni kontakt, dugovanje po računima naknada, sudske troškove i slične informacije. Osnovni kriterij za ulazak na dnevnu listu kašnjenja je

[89] Istraživanje autora; podaci su dobiveni metodom anonimnog intervjua u odabranoj banci na području Splitsko - dalmatinske županije, navedeni podaci su u skladu sa Internim procedurama rada djelatnika Odjela naplate

[90] Istraživanje autora; podaci su dobiveni metodom anonimnog intervjua u odabranoj banci na području Splitsko - dalmatinske županije, navedeni podaci su u skladu sa Internim procedurama rada djelatnika Odjela naplate

više od 100,00 HRK ukupnog duga. U slijedećem koraku odgovorna osoba na temelju dnevne liste poziva klijente koji imaju proizvod sa 8 efektivnih dana kašnjenja. Prije uspostave poziva potrebno je provjeriti osnovne podatke o klijentu (adresu i telefon), stanje po svim klijetovim proizvodima te povijest svih zabilježenih kontakata. U tijeku razgovora djelatnik banke može sa klijentom dogovoriti jednokratnu podmiru duga (najčešće u roku od 10 dana) ili podmiru duga u više obroka (prakticira se jedino za klijente čiji je ukupni dug manji od 1.500,00 HRK uz otplatu u maksimalno tri mjesečna obroka). Po završetku razgovora, djelatnik bilježi sve razloge kašnjenja u otplati, jasno definirane rokove uplata, prikuplja informacije o zaposlenju, poslodavcu, iznosu plaće te dodatne kontakt brojeve. Također, zakazuje sljedeći termin pozivanja klijenta. Nadalje, prije svakog sljedećeg poziva djelatnik je dužan provjeriti da li je klijent podmirio dug u cjelosti ili prema dogovoru. Važno je napomenuti, da djelatnik upozorava klijenta na posljedice neplaćanja i nepridržavanja dogovora, odnosno informira ga o svim posljedicama prelaska u Odjel prisilne naplate. Naime u slučaju da klijent raspolaže sa slobodnim sredstvima na drugim računima, potrebno je izvršiti prijeboj radi podmire dospijelog dugovanja po zaduženom proizvodu. Prijeboj se može izvršiti bez Zadužnice ili neke druge ovršne isprave. Prijeboj se ne može izvršiti sa blokiranih računa, oročenih depozita ili računa posebne namjene (zaštićeni račun). Ako se vrši prijeboj sa računa za plaćanje kredita, potrebno je utvrditi da se radi o preplati po kreditu.

2. Transfer klijenata iz komercijalne u primarnu i prisilnu naplatu: Nakon 31 dana neprekidnog kašnjenja s ukupnim iznosom dospjelog duga većim od 1.750,00 HRK Odjel primarne naplate na temelju dnevnog izvješća ručno dodjeljuje CEX - ove klijentima. Nakon 61 dan neprekidnog kašnjenja klijent se šalje u Odjel prisilne naplate.

3. Povratak klijenata iz primarne u komercijalnu naplatu (tzv. „regularni“ managment): Povratak klijenta iz Odjela primarne i Odjela prisilne naplate vrši se ako klijenti imaju ukupni dospjeli dug manji od 60,00 HRK. Povratak se radi tako da Odjel primarne i prisilne naplate klijentu skinu svoj CEX. Cex je oznaka pod kojom se podrazumijeva da je klijent dodijeljen određenom Odjelu, odnosno djelatniku na praćenje i naplatu.

4. Slanje SMS upozorenja: Upozorenje putem SMS poruke se šalje svim klijentima koji imaju ugovorenu SMS uslugu, a kasne u plaćanju dospijelih obveza. Upozorenje se šalje treći dan od dospijeća duga i za iznose duga veće od 50,00 HRK.

4.3. PRIMARNA NAPLATA

Poslije komercijalne naplate slijedi druga faza, poznata pod nazivom primarna naplate za građanstvo. Glavna aktivnost Odjela je postizanje što brže naplate bančinih potraživanja kontaktiranjem individualnih klijenata sa ciljem spriječavanja formiranja novih rezervacija problematičnih plasmana i transferiranje istih u Odjel prisline naplate. Odjel primarne naplate se sastoji od referenata naplate i direktora. Važno je naglasiti da Odjel primarne naplata upravlja portfeljem na nivou klijenta, a ne na nivou proizvoda. Dakle fokus primarne naplate leži u što bržoj naplati dospjelih potraživanja po određenim proizvodima (tekućim računima, kreditima, kreditnim karticama). [91] Primarna naplata se sastoji od slijedećih koraka:[92]

1. Nakon 31 relevantnog dana neprekidnog kašnjenja s ukupnim iznosom dospjelog duga na nivou klijenta većim od 1500,00 HRK klijenti prelaze iz Odjela komercijalne naplate u Odjel primarne naplate. Odnosno, nakon 181 efektivnog dana kašnjenja za bilo koji iznos duga Odjel primarne naplate ručno dodjeljuje svoje CEX - ove klijentima. Dakle, u slučaju da klijent ima barem jedan proizvod sa 180 dana kašnjenja biti će preuzet od strane Odjela primarne naplate. Ulazak klijenata u portfelj Odjela primarne naplate ujedno znači i ulazak klijenata u Sektor rizika. Potom klijentu koji je sastavni dio portfelja pojedinog referenta naplate, dodijeljuje se CEX 2 oznaka ili oznaka „Referent računa 2“ u koji se unosi šifra referenta naplate i vrši se promjena oznake segmentacije u Recovery – fizička osoba.

2. Referent naplate klijente koji čine dio njegovog portfelja selektira unosom svoje CEX2 oznake. Pravilo je da se prvo kontaktiraju novi klijenti sa najvećim dugovanjima i evidentiranim telefonskim brojevima koji su upisani u jednoj od aktualnih bančinih aplikacija . Kriteriji za pozivanje klijenta su: visina duga, izloženost, datum zadnjeg kontakta i datum ulaza u portfelj. Razgovori se snimaju kod dolaznih i odlaznih poziva, u kojima referent od klijenta prvotno zahtjeva plaćanje punog iznosa dugovanja u roku

[91] Istraživanje autora; podaci su dobiveni metodom anonimnog intervjua u odabranoj banci na području Splitsko - dalmatinske županije, navedeni podaci su u skladu sa Internim procedurama rada djelatnika Odjela naplate.

[92] Istraživanje autora; podaci su dobiveni metodom anonimnog intervjua u odabranoj banci na području Splitsko - dalmatinske županije, navedeni podaci su u skladu sa Internim procedurama rada djelatnika Odjela naplate.

od 10 dana. Trajanje poziva ne bi trebalo biti dulje od 4 min, a sve važne i relevantne činjenice po završetku telefonskog razgovora trebaju se zabilježiti u specijalizranoj bančinoj aplikaciji za ovu namjenu. Nakon dogovora oko načine otplate duga i unosa komentara u sistem referent po proteku dogovorenog vremenskog perioda otplate provjerava da li je uplata izvršena te ukoliko je potrebno ponovno kontaktira klijenta i poziva ga na uplatu u što kraćem roku.

3. Prilikom uspostave poziva dužniku se daje rok od 10 dana za podmiru dugovanja te ga se tijekom razgovora odmah upozorava da će se aktivirati Izjava o zapljeni na primaja ukoliko se dugovanje ne podmiri u dogovorenom roku. Ukoliko je dužnik nedostupan, obično se poziv ponavlja najkasnije unutar 5 dana. U slučaju daljne nedostupnosti Banka šalje dopis na adresu koja je evidentirana u sustavu. Također, Banka provjerava kod poslodavca status zaposlenja te raspoloživost plaće za pljenidbu aktiviranjem Izjave o zapljeni primanja.

4. Tijekom razgovora sa klijentom, referent nudi jedno od 7 osnovnih rješenja za naplatu dugovanja:[93]

    - Jednokratna otplata duga: Označava uplatu jednokratnog iznosa kojom bi se dugovanje podmirilo u cijelosti u što kraćem vremenskom roku.

    - Obročna otplata duga: Otplata u obrocima obično obuhvaća period od 6 mjeseci za manje iznose. Referent naplate upozorava klijenta na raspodjelu u Odjel prisilne naplate u slučaju nepridržavanja dogovora. Također, sve podatke dogovora, kao što su rok, iznos i broj rata referent unosi u sistem u obliku komentara te svakodnevno prati i provjerava da li je klijent postupio po dogovoru. U slučaju ne izvršavanja dogovorenih obveza, referent naplate ponovno kontaktira klijenta.

    - Planirana nadoknada duga: Podrazumijeva potpisivanje posebnog sporazuma s klijentom, temeljem kojeg se klijent obvezuje vratiti dugovanje po tekućem računu ili revolving kartici u mjesečnim obrocima, uplatama na tekući račun. Uvjet za sklapanje sporazuma je da klijent nema blokadu FINE i da je uredan po svim ostalim bančinim proizvodima. Ukoliko klijent ne podmiri dogovorenu

[93] Istraživanje autora; podaci su dobiveni metodom anonimnog intervjua u odabranoj banci na području Splitsko - dalmatinske županije, navedeni podaci su u skladu sa Internim procedurama rada djelatnika Odjela naplate.

mjesečnu ratu, njegov tekući račun ulazi u nedozvoljeno prekoračenje te se klijenta prosljeđuje u Odjel prisilne naplate.

- Posebno ručno prekoračenje ZPK: Banka treba omogućiti potrošaču otplatu iznosa smanjenog ili ukinutog dopuštenog prekoračenja u 12 mjesečnih obroka, primjenom kamatne stope koja važi za dopušteno prekoračenje sukladno Zakonu o izmjenama i dopunama zakona o potrošačkom kreditiranju. Većina klijenata sklapa Ugovor o obročnoj otplati umanjenog ili ukinutog prekoračenja prije ulaska u portfelj Odjela primarne naplate.

- Aktivacija Izjave o zapljeni na primanja/mirovinu: Ukoliko se uslijed dogovorene jednokratne ili obročne otplate klijent ne drži dogovorenih rokova Banka ima mogućnost aktivirati administrativnu zabranu nad primanjima ovršenika slanjem dopisa uz kopiju izjave o zapljeni primanja na poslodavca ili HZMO. Izjava o zapljeni na primanja/mirovinu se neće poslati ukoliko poslodavac tijekom razgovora izjavi da klijent nema raspoloživog djela plaće/mirovine za dodatnu pljenidbu. U slučaju da djelatnici u poslovnici ustanove da je Izjava o zapljeni primanja izgubljena ili da nikada nije zaprimljena, referent sugerira poslovnici mail – om prijavu događaja operativnog rizika.

- Prijedlog za restrukturiranje: Osnovni preduvjet za restrukturiranje (reprogram) dugovanja je aktiviranje Izjave o zapljeni primanja. Ukoliko se kredit već otplaćuje putem aktivirane Izjave o zapljeni primanja, ali je iznos obustave manji od rate kredita, klijenta se kontaktira i daje mu se rok za uplatu razlike. U slučaju ne pridržavanja dogovora, referent šalje dopis poslodavcu/Hzmo u kojem je istaknut dospjeli dug koji se treba dodatno ustegnuti s plaće ili mirovine dužnika ili sudužnika. Budući da se prijedlog za restrukturiranje podn osi Odjelu prisilne naplate o njemu će se više govoriti u nastavku.

- Manji administrativni poslovi ili pozadinski poslovi: Ako dužnik ima slobodnih sredstava na drugim računima referent banke šalje nalog za prijenos sredstava back officu (u nastavku: BO) radi podmire dospijelih dugovanja. Također, ukoliko je klijent zatvorio obvezu po kreditu, a na računu za plaćanje kredita postoji višak sredstava referent šalje nalog za izvršenje prijenosa BO radi podmire dospijelih dugovanja po preostalim zaduženim proizvodima. U nekim

situacijama Banka također koristi i mogućnost blokiranja tekućeg računa u svrhu namire dospijelog dugovanja po ostalim proizvodima.

- Predlaganje klijenata za vanjske agencije
- Predlaganje otpisa manjih dugovanja

Izlazak klijenata iz primarne naplate odvija se svakodnevno i to čim klijent ima dug manji od 100,00 HRK. U slučaju da referenti Odjela primarne naplate procjene da se dug klijenta neće moći uspješno naplatiti jer klijent nema redovan priljev, nedostupan je i ne surađuje ili pak ne ispunjava uvjete za vanjsku naplatu, referent primarne naplate u takvim situacijama traže putem maila od matične poslovnice klijenta dostavu ovršnih isprava. Ako iste postoje, poslovnica mailom dostavlja kopije, a originale šalje interno poštom Odjelu prisilne naplate.

4.4. PRISILNA NAPLATA

4.4.1. CILJEVI I KRITERIJI PRISILNE NAPLATE

U bankarskoj djelatnosti, uslijed nepovoljne ekonomske situacije djelovanjem različitih egzogenih i endogenih varijabli, korisnici kredita imaju veće poteškoće u ispunjavanju preuzetih obveza, što u konačnici utječe na nemogućnost Banke da naplati svoja dospijela potraživanja. Jedan od osnovnih zahtjeva koji se nameće u poslovanju Banke u trenutku realizacije kreditnog rizika jest sposobnost pokrivanja nastalih gubitaka koji su rezultat lošeg portfelja plasiranih kredita. Glavni zadatak Retail – Recovery odjela u odabranoj banci na području Splitsko – dalmatinske županije je osigurati da dužnik podmiri svoje dugovanje uz minimizaciju pratećih troškova. Cjelokupan proces naplate dospjelih, a nenaplaćenih potraživanja, prolazi kroz tri osnovna kanala naplate: komercijalnu, primarnu i prisilnu naplatu, a provodi se na razini proizvoda ili plasmana respektirajući sliku cijelog klijenta. Prve dvije faze naplate, detaljnije su se razradile u prethodnim cjelinama te će se u nastavku više pažnje pridodati aktivnostima i strategijama kanala prisilne naplate. Naime, prisilna naplata se odnosi na treću fazu naplate duga po kreditima, tekućim računima i revolving kreditnim karticama građana. Kanal prisilne naplate vrši naplatu duga od građana putem aktiviranja instrumenata osiguranja i ovrha nakon što komercijalna i primarna naplata nisu uspjele u naplati unutar definiranih rokova (u pravilu naplata nije izvršena u roku od 30+60 dana). Prisilna naplata se

pokreće u slučajevima nakon što su iscrpljene sve mogućnosti naplate u ranijim fazama, odnosno u situacijama kada klijent odbija suradnju ili je trajno izgubio kreditnu sposobnost. [94]

Prisilna naplata preuzima klijente primarne naplate nakon 90 dana neprekidnog kašnjenja s ukupnim iznosom dospijelog duga na nivou klijenta većim od 1750,00 HRK (relevantni dani kašnjenja). Odnosno, nakon 365 efektivnih dana kašnjenja ukoliko su relevantni dani veći od 0. Strategije upravljanja neurednim bančinim portfeljem kanala prisilne naplate trebaju biti fleksibilne i adaptibilne ovisno o stupnju izloženosti pojedinog klijenta. U praksi, ideja Banke o naplati potraživanja, polazi od klijenata s većim stupnjem izloženosti sa prisutnim potencijalom za naplatu, dok se niže izloženosti i predmeti bez kolaterala eksternaliziraju. Odnosno, temeljem potpisanih ugovora s firmama koje su registrirane za obavljanje poslova naplate potraživanja, određeni portfelj nenaplativih ili teško naplativih potraživanja šalje se vanjskim suradnicima da u ime i za račun Banke obavljaju naplatu dospjelih tražbina koje Banka ima prema svojim klijentima. Svrha vanjskih suradnika je naplata bančinih potraživanja za što im Banka plaća naknadu ili proviziju definiranu Ugovorom. Temeljni cilj referenta naplate unutar Odjela prisline naplate jest naplata cjelokupnog potraživanja po pojedinačnom plasmanu klijenta, te ukoliko je to izvedivo u danom trenutku, naplata svih potraživanja prema predmetnom klijentu. Budući da Banka izdvaja rezervacije na iznos ukupne izloženosti svakog pojedinog plasmana, referenti naplate se fokusiraju na naplatu plasmana sa manjm dospjelim dugom, a većom ukupnom izloženošću kao što je navedeno u potonjem tabličnom prikazu.[95]

Tablica 1: Naplata plasmana s obzirom na izloženost kreditnom riziku

	Struktura duga	IVAN	ANTE
A	Nedospjela glavnica	5.000,00	15.000,00
B	Dospjela glavnica	1.000,00	700,00
C	Dospjela kamata	500,00	200,00
D	Troškovi	200,00	100,00
	Dospjeli dug (B+C+D)	1.700,00	1.000,00

Izvor: Djelo autora

[94] Istraživanje autora; podaci su dobiveni metodom anonimnog intervjua u odabranoj banci na području Splitsko – dalmatinske županije, navedeni podaci su u skladu sa Internim procedurama rada djelatnika Odjela naplate.

[95] Istraživanje autora; podaci su dobiveni metodom anonimnog intervjua u odabranoj banci na području Splitsko - dalmatinske županije, navedeni podaci su u skladu sa Internim procedurama rada djelatnika Odjela naplate.

Naime, iako dužnik Ivan ima veći iznos dospijelog, a neplaćenog dugovanja sa svim pripadajućim troškovima (1700,00 HRK) u odnosu na Antu (1000,00 HRK), Banci je veći prioritet naplatiti potraživanje od Ante budući da prema njemu ima veću izloženost prema kreditnom riziku (15.000,00 HRK nedospijelog duga > 5.000 HRK nedospijelog duga), a samim time i veći (potencijalni i stvarni) iznos rezervacija. Slijedom navedenog, nameće se zaključak da je krajnji i najbitniji smisao djelovanja u okviru kanala prisilne naplate zapravo naplata dospjelog dugovanja po klijentima sa velikom ukupnom izloženošću (velikom nedospjelom glavnicom), neovisno o visini dospjelog dugovanja. Postupak naplata potraživanja je važan za Banku prvenstveno zbog preveniranja (u slučaju da nisu uspostavljene) ili ukidanja (u slučaju da su već uspostavljene) rezervacije.[96]

Nadalje, u drugom primjeru, pretpostaviti će se da klijent ima dugovanje po kreditu u ukupnom iznosu od 20.000, 00 HRK od čega se 5.000,00 kuna odnosi na glavnicu koja je 100% rezervirana, a 15.000,00 HRK na isključenu kamatu. Također, pod pretpostavkom da je klijent izvršio uplatu u cijelosti (svih 20.000 HRK). Slijedom navedenog, financijski efekt od navedene uplata je 15.000,00 HRK prihoda za Banku, a za iznos od 5.000,00 HRK su umanjene rezervacije ili takozvani trošak rizika (Cost of Risk). [97]

4.4.2. METODE U POSTUPKU PRISILNE NAPLATE

U odabranoj banci unutar Splitsko – dalmatinske županije, lista sa ulazom klijenata u portfelj referenata Odjela prisilne naplate zaprima se od Odjela za izvještavanje i rezervacije pri čemu voditelj Odjela interne naplate i restrukturiranja nasumice raspoređuje klijente referentima naplate uzimajući u obzir da portfelji budu približno jednake veličine i kvalitete (izloženosti). Nadalje, referenti naplate unose svoje CEX2 oznake (oznaka referenta računa) u sustav (Delta) te se obično sa danom razmaka podatak generira i u aplikaciji „Contact Processing Managment“. Putem zapisa u CPM aplikaciji referenti naplate dobivaju širu sliku o dostupnosti i radnom statusu klijenta. Slijedeći korak uključuje pregledavanje svih proizvoda koji imaju

[96] Istraživanje autora; podaci su dobiveni metodom anonimnog intervjua u odabranoj banci na području Splitsko - dalmatinske županije, navedeni podaci su u skladu sa Internim procedurama rada djelatnika Odjela naplate.

[97] Istraživanje autora; podaci su dobiveni metodom anonimnog intervjua u odabranoj banci na području Splitsko - dalmatinske županije, navedeni podaci su u skladu sa Internim procedurama rada djelatnika Odjela naplate.

zakašnjenje u plaćanju (tekući račun, revolving kreditne kartice, krediti) putem aplikacija Delta Bank, Delta Portal ili Recovery Tool aplikacije. [98]

Ovaj korak podrazumijeva provjeru:[99]

- Limit prekoračenja po tekućem računu,
- Redoviti priljev po primanjima,
- Status revolving kartice i povezanost sa tekućim računom,
- Status kredita, način otplate (da li se kredit otplaćuje putem AZ-a) i postojanje drugih sudionika i kolaterala po kreditu,
- Provjera sredstava na računima drugih sudionika u svrhu kompenziranja duga,
- Postojanje dospjelih obveza kod drugih sudionika (povezanih osoba) radi dodjele predmeta istom referentu,
- Postojanje ovršnih isprava putem Komercijalne naplate, poslovnice ili elektronske arhive (u slučaju gubitka ovih isprava sugerira se prijava događaja operativnog rizika).

Nadalje, naplata potraživanja vrši se aktivacijom kolaterala koji je vezan uz određeni proizvod, a ishodovan je prilikom realizacije određenog kreditnog predmeta, revolving kartice ili tekućeg računa. Naime, ukoliko se iz naplate može zatvoriti više proizvoda, prioritetno se zatvaraju potraživanja sa slabijim instrumentima osiguranja. Potpisima na spomenutim instrumentima osiguranja, korisnik se obvezuje vratiti cjelokupan iznos dugovanja. Proces naplate putem kolaterala sastoji se od slanja Izjave o zapljeni računa na provedbu Financijskoj agenciji (FINA-i) i slanjem Administrativne zabrane na poslodavca aktiviranjem Izjave o zapljeni primanja. Potpisom na navedenim instrumentima osiguranja, temeljem sklopljenog ugovora, korisnik kredita daje svoju suglasnost i ovlasti kreditoru da radi naplate dospjelih tražbina zapljeni potreban dio dužnikove plaće, mirovine te nekog drugog stalnog ili povremenog novčanog primanja. Također, potpisom na Izjavi o zapljeni računa ili Zadužnici korisnik kredita daje ovlasti Banci, da se temeljem istog ugovora zapljene svi transakcijski računi

[98] Istraživanje autora; podaci su dobiveni metodom anonimnog intervjua u odabranoj banci na području Splitsko - dalmatinske županije, navedeni podaci su u skladu sa Internim procedurama rada djelatnika Odjela naplate.

[99] Istraživanje autora; podaci su dobiveni metodom anonimnog intervjua u odabranoj banci na području Splitsko - dalmatinske županije, navedeni podaci su u skladu sa Internim procedurama rada djelatnika Odjela naplate.

dužnika, kunski ili devizni, otvoreni kod bilo koje banke ili druge pravne osobe koja obavlja poslove platnog prometa. Budući da je predmet rada usmjeren na strategijama eliminacije kreditnog rizika, fokus rada leži u naplati dospjelog, a neplaćenog duga po kreditnim predmetima.[100]

Naplata duga po kreditnim predmetima uključuje sljedeće aktivnosti:[101]

- Provjera vrste primanja i zadnjeg mjesečnog priljeva pregledavanjem prometa po računu za plaćanje kredita.,
- Provjera zapisa u CPM aplikaciji o aktivaciji administrativne zabrane na plaću kod poslodavca od strane Primarne naplate.,
- Provjera načina na koji se naplaćuje rata kredita (putem AZ-a, gotovinom ili trajnim nalogom).,
- Ukoliko klijent ima otvoren račun u odabranoj Banci, aktivira se interna zabrana banke putem šifre blokade 06, čime se klijentu onemogućava korištenje kartice i drugih sredstava plaćanja dok se ne podmiri navedeni kredit.,
- Opomene za kredit se šalju automatski za dug preko 300,00 HRK u periodima za kašnjenje preko 15,35,55 i 95 dana. Što se tiče opomena po osiguranim kreditima one se šalju u skladu sa ugovorima koje Banka ima sa Osiguranjem, obično ide prva opomena, pa potom slijedi druga pred utuženje.

[100] Istraživanje autora; podaci su dobiveni metodom anonimnog intervjua u odabranoj banci na području Splitsko - dalmatinske županije, navedeni podaci su u skladu sa Internim procedurama rada djelatnika Odjela naplate.

[101] Istraživanje autora; podaci su dobiveni metodom anonimnog intervjua u odabranoj banci na području Splitsko - dalmatinske županije, navedeni podaci su u skladu sa Internim procedurama rada djelatnika Odjela naplate.

4.4.3. STRATEŠKE AKCIJE U POSTUPKU PRISILNE NAPLATE

U odabranoj Banci na području Splitsko – dalmatinske županije u svrhu naplate dospjelog, a neplaćenog dugovanja provode se slijedeće strateške akcije:[102]

1. Prijeboj ili kompenzacija
2. Aktivacija Izjave o zapljeni na primanja
3. Aktivacija Izjave o zapljeni računa (Zadužnica)
4. Donošenje odluke o slanju klijenata na vanjsku naplatu
5. Predlaganje restrukturiranja i moratorija

1. Prijeboj ili kompenzacija: U situaciji kada na drugim računima klijenata postoji višak sredstava, referent naplate šalje nalog za prijeboj duga i o tome obaviještava klijenta. U međuvremenu Banka koristi blokadu „06“ (Internu zabranu banke) kojom se privremeno onemogućava klijentu korištenje kartice i drugih sredstava za plaćanje dok se dugovanje ne kompenzira. [103]

2. Aktivacija Izjave o zapljeni na primanja: U slučaju da klijent ostvaruje primanja, a postoji dospjeli, neplaćeni dug i otplata kredita se ne provodi putem Izjave o zapljeni na primanja, referent naplate odmah šalje dopis o administrativnoj zabrani na primanja uz koju prilaže prsliku original Izjave. Također, ukoliko se otplata kredita već provodi putem aktivirane Izjave o zapljeni na primanja, ali u nedovoljnom iznosu, referent naplate šalje dopis o administrativnoj zabrani na adresu poslodavca sa izmijenjenim (uvećanim) iznosom. Nakon podmire dospjelog dugovanja vrši se izmjena Izjave o zapljeni na primanja u visini redovne rate. Također, u slučaju potpunog podmirenja duga Banka deaktivira zapljenu nad primanjima za glavnog dužnika te jamce/sudužnike ukoliko ih ima. Aktiviranje Izjave o zapljeni na primanja može se provoditi za: ratu kredita, ratu kredita uvećanu za dospjelo dugovanje, na cjelokupno dospjelo dugovanje i na iznos prema potrebi. U slučaju da nemamo saznanja o primanjima klijenata niti informacije o poslodavcu, Banka šalje upit na HZMO. Da bi se dobio podatak gdje dužnik

[102] Istraživanje autora; podaci su dobiveni metodom anonimnog intervjua u odabranoj banci na području Splitsko - dalmatinske županije, navedeni podaci su u skladu sa Internim procedurama rada djelatnika Odjela naplate.

[103] Istraživanje autora; podaci su dobiveni metodom anonimnog intervjua u odabranoj banci na području Splitsko - dalmatinske županije, navedeni podaci su u skladu sa Internim procedurama rada djelatnika Odjela naplate.

ostvaruje primanja referent naplate ispisuje zahtjev za davanje podataka uz koji prilaže Izvod iz poslovnih knjiga kao dokaz o postojanju duga prema Banci.[104]

3. Aktivacija Izjave o zapljeni računa (Zadužnica): Banka provjerava postojanje Zadužnice putem poslovnice, arihive ili iz primarne naplate koja se prema potrebi prethodno registrira kod Javnog bilježnika te se potom šalje na provedbu Financijskoj agenciji. Po završetku upisa Zadužnice u Registar zadužnica, izrađuje se Zahtjev za zapljenu računa i uz zahtjev se prilaže Izjava o zapljeni računa. Zahtjev za zapljenu računa obavezno mora sadržavati dva potpisa, od kojih je lijevi kontrolni potpis. Prije slanja Zadužnice na prisilnu naplatu, obavezno se kontrolira ime dužnika, oib, valuta kredita, OV broj te poziv za plaćanje kredita. Jednake aktivnosti pojavljuju se i za preostale sudionike u kreditu te se s obzirom na situaciju (npr. ako je dospjeli, a neplaćeni dug veći od jedne rate) aktiviraju i ovršne isprave na plaću i račune ostalih sudionika po kreditu. Međutim, u slučaju da dužnik podmiri dospjeli dug, prestaje postojati zakonska osnova za ovrhu nad primanjima i računima dužnika i ostalih sudionika u kreditu te se provodi deaktivacija ovršnih isprava na FINA-i i na poslodavca. Kod deaktivacije Banka ispisuje Storno Zahtjeva za zapljenu računa i traži povrat Zadužnice sa FINA-i.[105]

4. Donošenje odluke o slanju klijenata na vanjsku naplatu: Banka na temelju potpisanih ugovora sa firmama koje su registrirane za obavljanje poslova naplate potraživanja, određeni dio portfelja nenaplativih ili teško naplativih potraživanja šalje vanjskim suradnicima da u ime i za račun Banke obavljaju naplatu dospjelih tražbina koje Banka ima prema svojim klijentima. Svrha vanjskih suradnika je naplata bančinih potraživanja u zamjenu za naknadu ili proviziju definiranu ugovorom. Važno je naglasiti da se korištenje usluga vanjskih odvjetnika, odnosno odvjetničkih društava temeljem ugovora ili punomoći ne smatra eksternalizacijom naplate. Odjeli koji dodjeljuju predmete na vanjsku naplatu jesu primarna i prisilna naplata. U pravilu, predmet se šalje sa svim proizvodima u kašnjenju i pripadajućim dugovanjima, no moguće je poslati i samo određeni proizvod klijenta (npr. potraživanje po tekućem računu dok bi se kredit koji je u urednoj otplati pratio interno). Ovi klijenti se unose na posebnu listu za vanjsku naplatu te im se dodijeljuje posebna CEX2 oznaka. Pri definiranju strategije eksternalizacije naplate klijent se šalje na postupanje idućem vanjskom suradniku u slučaju da naplata nije uspjela u roku od 4 mjeseca kod jednog suradnika. Prije slanja klijenta na vanjsku naplatu potrebno je

[104] Istraživanje autora; podaci su dobiveni metodom anonimnog intervjua u odabranoj banci na području Splitsko - dalmatinske županije, navedeni podaci su u skladu sa Internim procedurama rada djelatnika Odjela naplate.

[105] Istraživanje autora; podaci su dobiveni metodom anonimnog intervjua u odabranoj banci na području Splitsko - dalmatinske županije, navedeni podaci su u skladu sa Internim procedurama rada djelatnika Odjela naplate.

izdati nalog za gašenje troškova, paketa i ostalih usluga vezanih uz predmet. Također na vanjsku naplatu se šalju predmeti koji udovoljavaju slijedećim kriterijima:

- Iznos ukupnog dospjelog dugovanja na nivou klijenta ne prelazi iznos od 100.000,00 HRK, niti je manji od 60,00 HRK.
- Klijent nije poslijedica prevare, smrtnog slučaja i kredit nije reosiguran kod osiguravajuće kuće.
- Klijent nije blokiran od strane drugog pravnog subjekta putem FINA-e .
- Moguće je poslati i neotkazani kredit nakon što se dospjelo dugovanje premaši iznos od dva mjesečna obroka, ali tek nakon što su svi kolaterali iskorišteni na razuman način.

Nakon proteka 12 mjeseci, u slučaju izostanka naplate, predmeti se povlače s postupanja te se pripremaju za slijedeću fazu naplate.[106]

5. Predlaganje restrukturiranja i moratorija: Ukoliko se procjeni da restrukturiranje ima smisla, referenti naplate pregovaraju sa korisnikom kredita o redefiniranju novih uvjeta otplate duga. Restrukturirani krediti podrazumijevaju izmjenu jednog ili više uvjeta iz osnovnog ugovora bilo da se radi o izmjeni iznosa glavnice, perioda otplate ili nekog drugog financijskog uvjeta u svrhu osiguranja buduće uredne podmire obveza klijenta. Restrukturiranje se sastoji od slijedećih koraka: [107]

- Zaprimanje zahtjeva za restrukturiranje putem zbirne e mail adrese „Restrukturiranje“.
- Dostavljanje potrebne dokumentacije: Zahtjev klijenta na propisanom obrascu, administrativna zabrana aktivirana u potrebnom iznosu, dostava posljednje dvije platne liste ili odrezak sa mirovine za sve sudionike po kreditu, provjera statusa zaposlenja za sve sudionike po kreditu, HROK izvješće za sve sudionike po kreditu, provjera polica osiguranja života i dostavljanje potvrde o njenoj otkupnoj vrijednosti, dostava očevidnika sa FINA-i kako bi se utvrdili iznosi blokada te dostavljanje dodatne dokumentacije ako stručnjak za restrukturiranje procijeni da je to potrebno.

[106] Istraživanje autora; podaci su dobiveni metodom anonimnog intervjua u odabranoj banci na području Splitsko - dalmatinske županije, navedeni podaci su u skladu sa Internim procedurama rada djelatnika Odjela naplate.

[107] Istraživanje autora; podaci su dobiveni metodom anonimnog intervjua u odabranoj banci na području Splitsko - dalmatinske županije, navedeni podaci su u skladu sa Internim procedurama rada djelatnika Odjela naplate.

- Obrada zahtjeva: Uključuje provjeru sudionika, dostavljene dokumentacije i provođenje administrativne zabrane. Ujedno se provjerava i zaduženost po svim proizvodima klijenta te se vrši izračun potrebnog iznosa kredita putem kreditnog kalkulatora uz prilagodbu perioda otplate anuiteta. Također u ovoj fazi se izrađuje dokument „Odobrenje“ koji sadrži sve podatke o klijentu, traženom kreditu, metodama i postotku rezrevacija te kronologiji događanja od trenutka odobrenja kredita uz posebnu naznaku da je riječ o restrukturiranom kreditu.

- Provođenje odluke: Provođenje odluke uključuje popunjavanje tipziranog obrasca anexa Ugovora, pristpunice grupnom ugovoru o osiguranju života, traženje suglasnosti od osiguravajuće kuće za zadržavanje postojeće police osiguranja kao kolaterala po kreditu nakon restrukturiranja, popunjavanje obrasca za razročenje depozita, izrada naloga za otpis dijela duga, popunjavanje naloga za plaćanje te zadavanje permanentnog naloga za prijenos sredstava na račun za plaćanje kredita.

- Knjiženje i isplata kredita: Poslovnica unosi kredit u sustav i dalje ga prosljeđuje Odjelu kreditne administracije koji provodi kontrolu zaprimljene dokumentacije te vrši isplatu kredita. Također, ujedno se vrši i knjiženje kredita temeljem naloga za knjiženje i izmjena bonitetne skupine i postotka rezervacija sukladno odobrenju.

- Praćenje i kontrola plasmana: Konačno, u zadnjoj fazi procesa, referenti naplate prate portfelj restrukturiranih kredita kako bih mogli poduzeti potrebne radnje u slučaju problema u otplati restrukturiranog kredita. Plasmani ovog tipa uvršteni su u „follow up“ portfelj koji se provjerava jednom mjesečno, pri čemu se obrađuju maleni iznosi duga koji su ostali iza restrukturiranja, a koji su posljedica naknadno pripisane kamate ili naknade.

Najčešće vrste restrukturiranja koje se pojavljuju u praksi su:[108]

- **Reprogram:** U specifičnim situacijama kada nastupe problemi u izvršavanju postojećih kreditnih obveza, najčešće uslijed gubitka posla, dužniku se temeljem pisanog sporazuma sa Bankom odobrava reprogram postojećeg dugovanja. Reprogram podrazumijeva promjena uvjeta pod već postojećem kreditu kao što su promjena kamatne stope, ugovaranje moratorija, produljenje roka otplate, zamjena instrumenata

[108] Istraživanje autora; podaci su dobiveni metodom anonimnog intervjua u odabranoj banci na području Splitsko - dalmatinske županije, navedeni podaci su u skladu sa Internim procedurama rada djelatnika Odjela naplate.

osiguranja i sl. Reprogram se odnosi na otplatu iste kreditne obveze ali po novom planu otplate duga. Odabrana Banka na području Splitsko – dalmatinske županije, uz klasični reprogram daje mogućnost da se odobri moratorij. Moratorij je vrijeme počeka ili mirovanja u otplati duga i obično se odobrava na vremenski period od 6 mjeseci bez plaćanja kamata ili na rok od 12 mjeseci uz obvezno plaćanje kamate. Donošenje odluke ovisi o radnom vijeku dužnika, stručnoj spremi, zanimanju i drugim klasifikacijama.

- **Refinanciranje:** U situaciji kada reprogram nije moguć zbog dospijeća kredita u cijelosti na naplatu, a klijent ima mogućnost da podmiri svoje mjesečne obveze postoji mogućnost da se odobri zahtjev klijenta o refinanciranju dugovanja. Refinanciranje označava zamjenu starog kredita sa novim, povoljnijim kreditom. Odnosno, kada se stari kredit koji je već odmakao u procesu otplate zatvori i zamjeni novim kreditom koji ima duži period dospjeća sa ciljem smanjenja mjesečnog anuiteta. Kreditima za refinanciranje se pristupa individualno budući da je naplata znatno manje izvjesna nego kod reprograma. Svrha refinanciranja je ojačavanje kolateralne pozicije Banke te su često ovakvi plasmani popraćeni netipičnim ugovorima.

- **Preuzimanje duga:** Ova vrsta plasmana je najčešća kod smrtnih slučajeva. Prilikom obrade ovakve vrste plasmana referenti naplate provode analizu na individualnoj razini.

4.4.4. POSTUPAK OTKAZIVANJA UGOVORA O KREDITU

U slučaju da Banka ne može naplatiti dospjelo dugovanje ili je rezultat naplate nezadovoljavajući, Banka može otkazati ugovor o kreditu prije isteka ugovorenog roka sukladno Zakonu o obveznim odnosima. Otkazivanje ugovora o kreditu vrši se slanjem pisma namjere na kućnu adresu svih sudionika po kreditu uz priloženu povratnicu koju dužnici potpisuju po primitku. Od otkaza se može odustati ako klijent u otkaznom roku uplati dospjeli dug, smanji dospjeli dug na iznos ispod dva anuiteta, ukoliko se prihvati prijedlog za restrukturiranje ili pak u izvanrednim situacijama po odobrenju više kompetencije. [109] Prije stavljanja kredita u dospijeće (otkazivanja) Odjel prisilne naplate poduzima slijedeće akcije za naplatu dospijelih tražbina: [110]

[109] Istraživanje autora; podaci su dobiveni metodom anonimnog intervjua u odabranoj banci na području Splitsko - dalmatinske županije, navedeni podaci su u skladu sa Internim procedurama rada djelatnika Odjela naplate.

[110] Istraživanje autora; podaci su dobiveni metodom anonimnog intervjua u odabranoj banci na području Splitsko - dalmatinske županije, navedeni podaci su u skladu sa Internim procedurama rada djelatnika Odjela naplate.

1. U slučaju postojanja police osiguranja koja je vezana za kredit i koja se može naplatiti, prije stavljanja kredita u dospijeće referent naplate traži naplatu police. Na osnovi kvalitete kreditne mape, referent naplate utvrđuje ide li se u naplatu prema osiguravajućem društvu. Ukoliko i nakon naplate putem osiguravajućih društava i dalje ostane dug po kreditu ili nekom drugom proizvodu, klijent se vraća na prvobitni cex u Prisilnu naplatu.

2. U situacijama kada je kao kolateral stavljen depozit, nakon stavljanja kredita u dospijeće Odjel prisilne naplate šalje Poslovnici i Kreditnoj administraciji na znanje nalog za raskidanje depozita u svrhu podmire kredita. Depozit u svojstvu kolaterala po kreditu može se upotrijebiti za podmiru dospijelog duga po kreditu i prije slanja otkaza, ali samo u iznimnim slučajevima kada takav čin regulira daljnju otplatu kredita.

4.5. STRATEŠKE AKCIJE U SITUACIJI NEZADOVOLJAVAJUĆE NAPLATE PO KREDITNIM PLASMANIMA

4.5.1. OTPIS DUGOVANJA

Prethodno je ustanovljeno da Banka u svrhu naplate potraživanja od neurednih klijenata koji su klasificirani u rizičnu skupinu B i C poduzima sve potrebne strateške radnje sa ciljem ostvarenja zadovoljavajuće naplate po rizičnim kreditnim plasmanima i ostalim bančinim proizvodima. U slučaju da su iscrpljene sve mogućnosti naplate, Odjel primarne i prisilne naplate u određenim situacijama predlaže potpuni ili djelomični otpis dugovanja. [111] Zahtjev za otpis kod neurednih klijentata obično se predlaže u sljedećim situacijama: [112]

1. U situaciji kada postoji velika vjerovatnost od gubitka sudskog spora referenti naplate predlažu otpis dugovanja radi izbjegavanja nastanka daljnjih sudskih troškova.
2. U slučajevima kada su iscrpljene sve mogućnosti naplate putem raspoloživih instrumentata osiguranja, a pokretanje sudskih postupaka nosi veliki rizik i troškove.
3. U slučaju restrukturiranja duga moguće je predlaganje djelomičnog otpisa dugovanja.
4. U slučaju da se Banka dogovori sa dužnikom o djelomičnoj podmiri duga, ostatak je moguće otpisati.
5. U slučaju prodaje potraživanja, kada je kupoprodajna cijena manja od ukupnog potraživanja prema klijentu, razlika se otpisuje.
6. U slučaju da nastupi zastara po predmetnom dugovanju.
7. U slučaju smrti dužnika kada potraživanja nije osigurano adekvatnom imovinom, instrumentima osiguranja ili jamcima.
8. Ukoliko klijent ima dva plasmana pri čemu je jedan manji i neplaćen plasman, a drugi se odnosi na uredan plasman, moguće je predložiti otpis manjeg neplaćenog potraživanja.

[111] Istraživanje autora; podaci su dobiveni metodom anonimnog intervjua u odabranoj banci na području Splitsko - dalmatinske županije, navedeni podaci su u skladu sa Internim procedurama rada djelatnika Odjela naplate.

[112] Istraživanje autora; podaci su dobiveni metodom anonimnog intervjua u odabranoj banci na području Splitsko - dalmatinske županije, navedeni podaci su u skladu sa Internim procedurama rada djelatnika Odjela naplate.

9. U slučaju da se Banka naplati djelomično od osiguravajuće društva, a daljnji postupci naplate nisu isplativi ili mogući.

10. U slučaju kada su iznosi manji od 1.000,00 HRK, a naplata nije izgledna.

11. U slučaju osobnog stečaja potrošača kada je otpis potraživanja određen izvansudskom nagodbom ili kada se procjeni da nije isplativo sudjelovati u stečajnom postupku.

Dakle, nakon što je Banka iscrpila sve mogućnosti naplate po neurednim kreditnim plasmanima, zadnja faza prije prodaje potraživanja jest predlaganje uvjetnog otpisa klijentima putem informativnog telefonskog razgovora. Predlaganje otpisa po predmetima koji se nalaze u portfelju „Pripreme za prodaju“ sastoji se od sljedećih koraka: [113]

1. Referenti naplate vrše provjeru da li je kredit u cijelosti stavljen u dospijeće te da li je iznos duga rezerviran 100%. Potom izrađuju kalkulaciju koja sadrži sve podatke o ukupnoj visni duga po kreditu te telefonskim razgovorom informiraju klijente o mogućnosti otpisa dijela dugovanja.

2. Kod klijenata koji se nalaze u pripremi za prodaju Banka najčešće traži uplatu glavnice uz otpis kamata. Ukoliko je klijent zainteresiran za suradnju referenti naplate izrađuju kalkulaciju i prijedlog za otpis koji se šalje na odobrenje nadležnoj kompetenciji. Dodatno, potrebno je pripremiti i specifikaciju svih potraživanja koja se otpisuju u excel formi iz koje će biti razvidno o kojoj se vrsti potraživanja radi (glavnici, kamati, naknadi i sl.)

3. Po odobrenju, referent naplate izdaje potpisano i pečatirano pismo namjere na kućnu adresu klijenta te prati da li je klijent izvršio uplatu dogovorenog iznosa u dogovorenom roku. Najčešći rok za uplatu je 30 dana od dana izdavanja pisma namjere, a kod klijenata koji se nalaze u pripremi za prodaju 15 dana.

4. Ukoliko je klijent ispunio uvjet za otpis sukladno pismu namjere te dostavio potvrdu o uplati, referent naplate fiksira rezrevacije u CCFD aplikaciji, mijenja CEX2 oznaku iz „Priprema za prodaju“ u „Prijedlozi za masovni otpis“ te povlači sve ovršne isprave koje su dostavljene na provedbu na prisilnu naplatu. Organizacijski dio koji vrši knjiženje treba osigurati da je zaustavljeno generiranje svih vrsta troškova, naknada i

[113] Istraživanje autora; podaci su dobiveni metodom anonimnog intervjua u odabranoj banci na području Splitsko - dalmatniske županije, navedeni podaci su u skladu sa Internim procedurama rada djelatnika Odjela naplate.

ostalih usluga koje bi predmetni plasman mogli dovesti u neurednost. Također, referent naplate informira klijente da će se preostali iznos dugovanja otpisati, te da će mu se po završetku otpisa izdati potpisana i pečatirana potvrda o podmiri duga.

4.5.2. PRODAJA POTRAŽIVANJA

Nakon što su iscrpljene sve mogućnosti za naplatu potraživanja, Banka selektira klijente po određenim kriterijima i formira portfelj prikladan za prodaju. Temeljem odluke rukovoditelja o prodaji nenaplativih ili teško naplativih potraživanja, Odjel prisilne naplate za građanstvo priprema inicijalnu listu predmeta prikladnih za prodaju temeljem izvještaja koji su dostupni u posebnim aplikacijama Banke. U nastavku, prvo će se pobliže definirati pojam i značaj Cesije te potom i faze koje se odvijaju u okviru realizacije samog procesa. [114]

Kupoprodaja potraživanja je regulirana Zakonom o kreditnim institucijama i Odlukom o kupoprodaji plasmana kreditnih institucija te indirektno Zakonom o obveznim odnosima. Najvažnije odredbe Ugovora o cesiji sadržane su u čl.80. - 87. Zakona o obveznim odnosima. Cesija (ustup tražbine) je dvostrano pravni posao u kojem stari vjerovnik (cedent) i novi vjerovnik (cesionar), sklapaju Ugovor o cesiji temeljem kojeg se otuđiva tražbina prenosi sa starog na novog vjerovnika pri čemu dužnik (cessus) i tražina ostaju isti. Cesijom se ne mijenja tražbina koja se ustupa nego samo vjerovnik. Za prijenos tražbine i valjanost Ugovora o cesiji nije potreban pristanak dužnika jer se tražbina promjenom vjerovnika sadržajno ne mijenja, ali je Banka (stari vjerovnik) dužna obavijestiti dužnika o učinjenom. Banka sklapanjem Ugovora o cesiji ne dovodi dužnika u stvarno ili pravno lošiji položaj od onoga koji je dužnik imao prije zaključenja Ugovora o cesiji. Na koncu, dužniku bi trebalo biti svejedno prema kome će ispuniti svoju obvezu pa se isti ne može protiviti samomo prijenosu potraživanja. Također, prema odredbi čl.80. ZOO, cesija nema učinak prema dužniku ako su on i vjerovnik ugovorili da se tražbina neće moći prenijeti na drugoga ili da se neće moći prenijeti bez dužnikova pristanka. Ugovorom o cesiji novi vjerovnik stupa u pravni položaj dosadašnjeg vjerovnika te ima ista prava po obujmu i po sadržaju, osim glavne tražbine, na njega prelaze sva sporedna prava uključujući i vlasništvo nad sredstvima osiguranja realiziranim u ustupljenim predmetima. Također, sklapanjem Ugovora o cesiji dosadašnji vjerovnik i dužnik nisu više u pravnom odnosu i ustupitelj više nema aktivnu legitimaciju tražiti izvršenje dužne činidbe od dužnika, niti dužnik ima obvezu ispuniti svoje potraživanje prema ustupitelju. Proces prodaje

[114] Istraživanje autora; podaci su dobiveni metodom anonimnog intervjua u odabranoj banci na području Splitsko - dalmatinske županije, navedeni podaci su u skladu sa Internim procedurama rada djelatnika Odjela naplate.

potraživanja formalizira se potpisom Ugovora o cesiji, a isti stupa na snagu uplatom kupoprodajne cijene od strane cesionara. Od tog trenutka, cesionar stječe ovlasti poduzimati sve radnje u svrhu naplate svoje tražbine, a Banka više nema svojstvo vjerovnika po ustupljenim predmetima. [115]

U odabranoj Banci, na području Splitsko – dalmatinske županije proces prodaje potraživanja sastoji se od sljedećih faza: [116]

1. Definiranje kriterija za formiranje portfelja za prodaju potraživanja: Da bi predmet bio prikladan za prodaju potraživanja potrebno je izvršiti ispravak vrijednosti u 100% - tnom iznosu te kredit treba biti otkazan ukoliko nije dospio na naplatu redovnim putem.

2. Pripremanje portfelja za prodaju potraživanja: Pripremanje portfelja uključuje deaktivaciju trajnih naloga, paketa, čekova, dekativaciju izvoda i opomena vezanih uz plasman, postavljanje ispravne bonitetne metode kojom se osigurava da će potraživanje i nakon uplate cesionara ostati 100% rezervirano.

3. Oblikovanje i prezentacija informativnog prospekta i otvaranje natječaja za prodaju potraživanja: U ovoj fazi Odjel prisilne naplate za građanstvo formira informativni prospekt koji dostavlja potencijalnim investitorima na uvid u strukturu, financijsko stanje i kvalitetu portfelja radi donošenje odluke o kupnji istog. Potom se otvara natječaj za prodaju potraživanja u koji su uključeni svi potencijalni investitori koji su na vrijeme dostavili potpisani Sporazum o čuvanju poslovne tajne. U ovoj fazi se omogućava investitorima analiza financijskih podataka, povijest računa, kolaterala portfelja koji se nudi na prodaju.

4. Zaključivanje natječaja i potpisivanje Ugovora o cesiji: Po zaključenju natječaja Uprava Banke skpala Ugovor o cesiji za dio ili cijeli portfelj uključen u natječaj. Sklopljeni Ugovor o cesiji stupa na snagu uplatom kupoprodajne cijene.

5. Dostava obvezne dokumentacije cesionaru i slanje obavijesti o prijenosu potraživanja klijentima: Temeljem sklopljenog Ugovora o cesiji Banka je dužna dostaviti svu potrebnu dokumentaciju temeljem koje će novi vjerovnik vršiti naplatu potraživanja.

---

[115] Zakon o obvezni odnosima, internet, raspoloživo na: https://www.zakon.hr/z/75/Zakon-o-obveznim-odnosima

[116] Istraživanje autora; podaci su dobiveni metodom anonimnog intervjua u odabranoj banci na području Splitsko - dalmatinske županije, navedeni podaci su u skladu sa Internim procedurama rada djelatnika Odjela naplate.

Obvezna dokumentacija uključuje sve ovršne isprave, promete po računu te osnovni Ugovor po kreditu. Ukoliko novi cesionar smatra da je to potrebno može zatražiti i dostavljanje dodatne dokumentacije. Sukladno zakonu o obveznim odnosima Banka je dužna obavijestiti dužnika o prijenosu tražbine sukladno uvjetima i roku navedenom u Ugovoru o cesiji.

5. ZAKLJUČAK

Ovaj diplomski rad bavi se problematikom naplate potraživanja po osnovi ranije odobrenih kredita u funkciji smanjenja kreditnog rizika. U tu svrhu, metodom anonimnog intervjua referenata naplate u odabranoj Banci u Splitsko – dalmatinskoj županiji istraženi su i definirani radni procesi i strategije koje se koriste u naplati rizičnog kreditnog portfelja. Naime, u svrhu objave ovoga rada obvezno je poštivanje prethodno navedenih ograničenja zadržavajući anonimnost imena Banke, procedura i osoba koje su uključene u ovaj diplomski rad u svrhu zaštite konkuretnosti poslovanja banke. Podaci su dobiveni metodom anonimnog intervjua referenata naplate i referenata kreditnog centra unutar odabrane Banke sa područja Splitsko – dalmatinske županije. Važno je napomenuti da se poslovni procesi, strategije, tehnike i metode za svaku banku međusobno razlikuju te se kao takvi ne mogu međusobno usuglasiti i tretirati kao jedinstvena cjelina. U ime svake banke, može se reći da je kreditni rizik uistinu najznačajnija vrsta rizika budući da izostanak plaćanja glavnice i ugovorenih kamata direktno utječe na novčane tokove i samu likvidnost banke, a ujedno je pokretač i ostalih rizika sa kojima se banke svakodnevno suočavaju, među koje se u prvim redovima mogu uvrstiti reputacijski rizik i rizik dugoročne nelikvidnosti. Naime, razlog leži u činjenici da se više od 80% bilance stanja banka u načelu odnosi na ovaj vid upravljanja rizicima. Stoga je cilj, ne samo Banke koja je predmet ovog istraživanja, već svih banaka održati ovaj tip rizika unutar prihvatljivih parametara. Ovaj diplomski rad se bavi problematikom naplate potraživanja po osnovi ranije odobrenih kredita. U tu svrhu, osim strategija u procesu naplate, prethodno su istražene i definirane procedure u procesu odobravanja kredita. Sa svrhom približavanja procesa naplate običnom građaninu RH prethodno je razrađen i sam proces odobravanja kredita koji je uzročno - posljedično povezan sa procesom naplate u situaciji kada dođe do odstupanja od inicijalno ugovorenih uvjeta, najčešće vremenskog roka otplate anuiteta što može utjecati na aktualizaciju kreditnog rizika. Kroz proces odobravanja kredita čitatelj se upoznaje sa kriterijima te preventivnim mjerama zaštite od kreditnog rizika, a potom kroz proces naplate, sa strategijama, tehnikama i radnim procesima koji se koriste kada nastupi opasnost od realizacije kreditnog rizika uslijed odstupanja od incijalno ugovorenih uvjeta. Stoga se može zaključiti da se zapravo polazna točka upravljanja rizicima nalazi u analizi boniteta i kreditne sposobnosti dužnika, vrijednosti kreditnog portfelja, likvidnosti i solventnosti banke, mjerenju, praćenju i kontroli kreditnog rizika kao i u utvrđivanju postojanja primjerene razine kapitala za pokriće rizika putem kvalitetne politike rezerviranja. Također, kroz ovaj diplomski rad pobliže je definiran način na koji se klasificiraju kreditni plasmani s obzirom na izloženost kreditnom riziku kao i

metode koje se koriste u formiranju pričuva na primjeru odabrane banke u Splitsko – dalmatinskoj županiji. Dodatno je utvrđeno da kvaliteta naplate u pojedinom kanalu zapravo uvelike ovisi o kvaliteti instrumenata osiguranja pa je s obzirom na tu činjenicu dodatna pažnja usmjerena u klasifikaciju instrumenata osiguranja. Naime, utvrđeno je da vrijednost instrumenata osiguranja određuje uspješnost naplate te je iz tog razloga važno pri odobravanju kreditnih plasmana posvetiti dodatnu pozornost pri njihovom odabiru kako bi se u slučaju manifestacije kreditnog rizika njegov utjecaj mogao maksimalno umanjiti. Banka se suočava sa procjenom visine kreditnog rizika ne samo u postupku odobravanja kredita već tokom cijelog perioda otplate. Budući da kreditni rizik predstavlja sastavni dio bankovnog poslovanja i procesa odobravanja kredita, on se ne može u potpunosti izbjeći, jednom kad nastupi potrebno je pronaći način kojim će se umanjiti njegovi negativni efekti na rezultate bankovnog poslovanja i kojim će se održati kreditni rizik u granicama prihvatljivosti. Porastom broja klijenata koji nisu u mogućnosti redovito servisirati svoje dospjele financijske obveze, odabrana Banka na području Splitsko – dalmatinske županije svakodnevno usmjerava svoje napore za unaprijeđenje sustava naplate i upravljanje rizičnim kreditnim portfeljem. Naplata potraživanja je jedan od najosijetljivijih aspekata u poslovanju Banke te je osnova svakog dužničko – vjerovničkog odnosa. Upravljanje naplatom u odabranoj Banci nastoji minimizirati broj loših plasmana u kreditnom portfelju, kašnjenje u naplati, volatilonost troškova te u konačnici osigurati lakše i nesmetanije servisiranje postojećih obveza dužnika. Glavni zadatak referenata naplate je osigurati da dužnik podmiri svoje obveze uz optimizaciju pratećih troškova naplate. Naime, osnova je naplatiti cjelokupno potraživanje po pojedinačnom plasmanu klijenta, te ukoliko je to moguće, naplatiti sva potraživanja prema predmetnom klijentu. Strategija koja će se primjeniti ovisi o broju dana u neplaćanju pa su s obzirom na to u diplomskom radu definirana tri osnovna kanala naplate. Naime riječ je o kanalu komercijalne, primarne i prisline naplate. Svaki od navedenih kanala predstavlja određeni stupanj opasnosti od realizacije kreditnog rizika te se shodno tomu za svaku fazu naplate postupa u skladu sa unaprijed definirnim strategijama i procedurama koje su se prethodno detaljnije obradile. Bez obzira o kojem kanalu naplata je riječ strategije bi trebale biti fleksibilne i adaptabilne kako bi se postigli najbolji rezultati naplate. Temeljem podataka prikupljenih metodom anonimnog intervjua sa referentima u Odjelu naplate dolazimo do zaključka da Banka izdvaja rezrevacije na iznos ukupne izloženosti, te je uvijek isplativije naplatiti plasman sa manjim dospjelim dugom, a s većom ukupnom izloženošću nego obrnuto. Također, naplata je najizglednija kod kredita sa manjim periodom kašnjenja u otplati, dakle u kanalu komercijalne naplate. U slučaju povećanja dugovanja i broja dana u kašnjenju klijenti prelaze na naplatu u Odjel primarne

naplate. Kanal prisilne naplate vrši naplatu duga od građana putem aktiviranja instrumenata osiguranja i ovrha nakon što komercijalna i primarna naplata nisu uspjele u naplati unutar definiranih rokova, u pravilu unutar 90 dana. Odnosno, prisilna naplata se pokreće u slučajevima nakon što su iscrpljene sve mogućnosti naplate u ranijim fazama, odnosno u situacijama kada klijent odbija suradnju ili je trajno izgubio kreditnu sposobnost. Zadnja faza naplate je popraćena neizvjesnim ishodom o uspješnosti naplate te se u njemu Banka suočava sa sve većim gubitcima koji su rezultat realizacije kreditnog rizika. Što je veći broj dana u kašnjenju manja je vjerojatnost naplate. Također, unaprijed definirane strategije za svaki kanal naplate u većini slučajeva svakako doprinose kvalitetnijoj naplati i smanjenju broja loših kreditnih plasmana, no iste ne eliminiraju potencijalne gubitke u potpunosti već iste nastoje održati u granicama prihvatljivosti.

LITERATURA

KNJIGE:

1. Gregurek, M., Vidaković N. (2013): Bankarsko poslovanje, Visoko učilište EFFECTUS-visoka škola za financije i pravo, Zagreb, str.162.

2. Gregurek, M., (2011): Bankarsko poslovanje, Zagreb, str.164.-166; str. 168.-169.

3. Jakovčević, D. (2000): Upravljanje kreditnim rizikom u suvremenom bankarstvu, TEB poslovno savjetovanje, Zagreb, str.35

4. Keynes, J. M., (1987) : Opća teorija zaposlenosti, kamate i novca, Zagreb, str. 106.

INTERNET:

1. Bakran, M., (2015): Menadžment rizika i motivacija zaposlenika, internet, raspoloživo na: https://zir.nsk.hr/islandora/object/efzg%3A909

2. Dragaš, P., (2013): Kredit kao najznačajniji proizvod banke, internet, raspoloživo na: file:///C:/Documents%20and%20Settings/mladen/My%20Documents/Downloads/MR%20-%20Kredit%20kao%20najznacajniji%20proizvod%20banke%20(4).pdf

3. Dugoročni krediti, internet, raspoloživo na: http://www.moj-bankar.hr/Kazalo/D/Dugoro%C4%8Dni-krediti

4. 10 najvažnijih stvari kod kredita, (2015), internet, raspoloživo na: https://kompare.hr/savjetnik/10-najvaznijih-stvari-kod-kredita/

5. Hrvatska narodna banka, (2015) : Kamate, internet, raspoloživo na: https://www.hnb.hr/-/kamate

6. Hrvatski registar obveza po kreditima, internet, raspoloživo na: http://www.hrok.hr/hr/izjava-o-suglasnosti

7. HNB; (2014): Oduluka o klasifikaciji plasmana i izvanbilančnih obveza kreditnih institucija, internet, raspoloživo na: http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2014_03_41_777.html

8. HNB, (2013): Odluka o klasifikaciji plasmana i izvanbilančnih obveza kreditnih institucija, internet, raspoloživo na: http://old.hnb.hr/propisi/odluke-nadzor-kontrola/2014/h-odluka-klasifikaciji-plasmana-izvanbilancnih-obveza-KI-41A-2014.pdf

9. HNB: Odluka o klasifikaciji plasmana i potencijalnih obveza banke, internet, raspoloživo na: http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2003_02_17_231.html

10. Interkalarna kamata – što je i može li se izbjeći?, (2014), internet, raspoloživo na: https://www.progreso.hr/blog/interkalarna-kamata/

11. Ilić, J., (2016): Rizici u bankarskom poslovanju na primjeru privrede banke Zagreb d.d., završni rad, internet, raspoloživo na: https://repozitorij.efst.unist.hr/islandora/object/efst%3A682/datastream/PDF/view

12. Kredit, (2014), internet, raspoloživo na: https://hr.wikipedia.org/wiki/Kredit

13. Koja je razlika između nominalne i efektivne kamatne stope, (2014), internet, raspoloživo na: http://novac.ba/koja-je-razlika-izmedu-nominalne-i-efektivne-kamatne-stop/

14. Koje su razlike između namjenskih i nenamjenskih kredita?, internet, raspoloživo na: http://devel.2klika.net/monetarni/pitanja_o_kreditima.html

15. Marčeta, G., (2008): Upravljanje kreditnim rizikom u bankama, internet, raspoloživo na: http://apeironsrbija.edu.rs/Centar_za_izdavacku_djelatnost/Radovi/Specijalisticki/GoranMarceta.pdf

16. Matić, V., (2009): Bankarski rizik 9 – reputacijski rizik, internet raspoloživo na: http://www.ubs-asb.com/Portals/0/Casopis/2009/1_2/B01-02-2009-Ekoleks.pdf

17. Matić, V., (2008): Bankarski rizik 4, Kreditni rizik, internet, raspoloživo na: http://www.ubs-asb.com/Portals/0/Casopis/2008/1_2/B01-02-2008-Ekoleks.pdf

18. Nenamjenski krediti, internet, raspoloživo na: http://www.moj-bankar.hr/Kazalo/N/Nenamjenski-krediti

19. Prga, I.: Upravljanje rizikom likvidnosti korištenjem valutnih swap ugovora, internet, raspoloživo na: file:///C:/Documents%20and%20Settings/mladen/My%20Documents/Downloads/Pages_from_ekvjesnik092_9.pdf

20. Razlika između kredita i zajma, (2012), internet, raspoloživo na: http://savjeti.novac.net/blogovi/razlika-izmedu-kredita-i-zajma/

21. Radović, R., (2015) : Rizici u bankarstvu, internte, raspoloživo na: http://studenti.rs/skripte/bankarstvo-finansije/rizici-u-bankarstvu/

22. Šviglin, R., (2013): Operativni i tržišni rizik, internet, raspoloživo na: http://bankovno.blogspot.hr/2013/06/operativni-i-trzisni-rizik.html

23. Šaralija (2008),: Rizici u bankama, internet, raspoloživo na: http://www.efos.unios.hr/kreditna-analiza/wp-content/uploads/sites/252/2013/04/4_rizici-u-bankama.doc.pdf

24. Šaralija, N.: Kreditna analiza, internet, rasploživo na: http://www.efos.unios.hr/kreditna-analiza/wp-content/uploads/sites/252/2013/04/sadrzaj_kreditna-analiza.doc.pdf

25. Što je zatezna kamata?, (2013), internet, rasploživo na: http://savjeti.novac.net/blogovi/sto-je-zatezna-kamata/

26. Udovčić, A.., (2013) : Analiza rizika upravljanja poduzećem, internet, raspoloživo na: file:///C:/Documents%20and%20Settings/mladen/My%20Documents/Downloads/PM_br6_cl6%20(1).pdf

27. Zakon o obveznim odnosima, (2016), internet, rasploživo na: http://www.zakon.hr/z/75/Zakon-o-obveznim-odnosima

28. Zakon o potrošačkom kreditiranju, (2015), internet, rasploživo na: https://www.zakon.hr/z/517/Zakon-o-potrošačkom-kreditiranju

29. Zgombić, Business dictionary, internet, raspoloživo na: http://www.moj-bankar.hr/Kazalo/R/Rizik

POPIS TABLICA I SLIKA

Tablica 1: Naplata plasmana s obzirom na izloženost kreditnom riziku, str. 54

Slika 1 : Osnovna podjela kredita, str. 14

Slika 2 : Osnovna podjela rizika, str. 28

Slika 3 : Financijski i poslovni rizici, str. 29

Slika 4 : Kreditni rizik, str.33

SAŽETAK

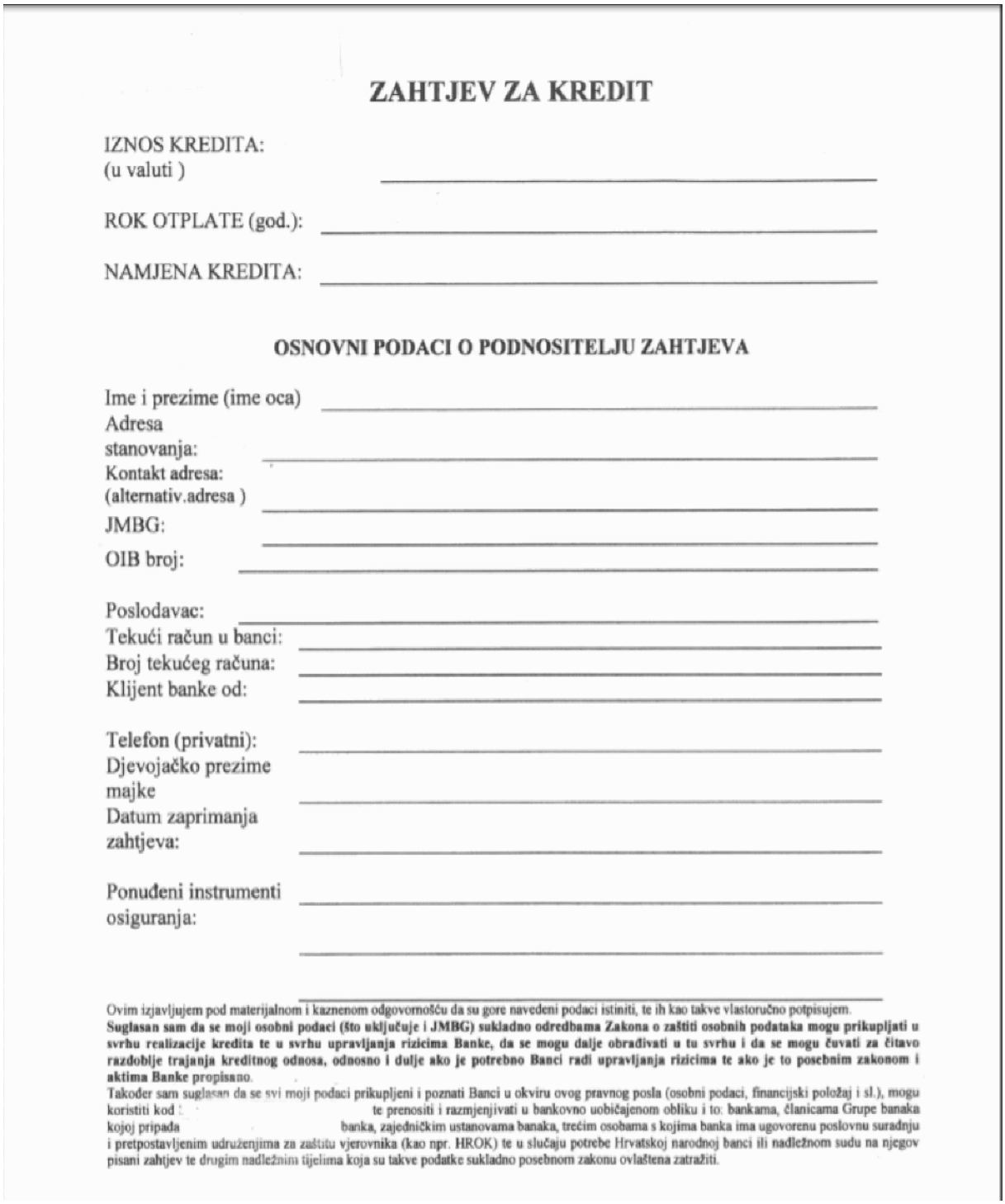
Ovaj diplomski rad referira se na problematiku naplate potraživanja po osnovi ranije odobrenih kredita. Problem ovoga rada, usmjeren je na istraživanje i definiranje radnih procesa i strategija koje se koriste u funkciji naplate lošeg kreditnog portfelja u svrhu spriječavanja aktualizacije kreditnog rizika. Sa svrhom približavanja procesa naplate prethodno je razrađena i problematika odobravanja kredita budući da između ta dva procesa postoji uzročno - posljedična veza koja se manifestira u situacijama kada dođe do odstupanja od inicijalno ugovorenih uvjeta. Prvotni cilj ovoga rada je bio konkretiziranje problema istraživanja i pružanje odgovora na početno postavljena istraživačka pitanja. Kao što je i prethodno navedeno, metodom anonimnog intervjua prikupljeni su svi relevantni podaci o internim procesima, aktivnostima, metodama i strategijama koji se koriste u procesu naplate neurednih kreditnih plasmana. S obzirom na rezultate istraživanja, donesen je i skupni zaključak da strategije definirane za svaki kanal naplate ne eliminiraju potencijalne gubitke u potpunosti već iste nastoje održati u granicama prihvatljivosti.

SUMMARY

This graduate thesis refers to the problem of collecting claims based on previously approved loans. The problem of this thesis focuses on researching and defining work processes and strategies employed in the collection of bad credit portfolios for the purpose of preventing credit risk updating. With the purpose of approaching the billing process, the issue of loan approval has been elaborated in the past as there is a cause and effect relation established between these two processes that manifests itself in situations where deviations from the initial contractual conditions occur. The primary objective of this thesis was to concretize the problem of research and to provide answers to some initial research questions. In light of the above stated, all relevant information on internal processes, activities, methods, and strategies used in the process of charging unwanted credit placements was collected by way of anonymous interviews. Given the results of the research, a collective conclusion has been drawn specifying that the strategies defined for each billing channel do not eliminate potential losses completely instead they strive to maintain the latter within the acceptable limits.

PRILOG

Prilog 1 – Zahtjev za kredit



ZAHTJEV ZA KREDIT

IZNOS KREDITA:
(u valuti) _____

ROK OTPLATE (god.): _____

NAMJENA KREDITA: _____

OSNOVNI PODACI O PODNOSITELJU ZAHTJEVA

Ime i prezime (ime oca) _____
Adresa stanovanja: _____
Kontakt adresa:
(alternativ.adresa) _____
JMBG: _____
OIB broj: _____

Poslodavac: _____
Tekući račun u banci: _____
Broj tekućeg računa: _____
Klijent banke od: _____

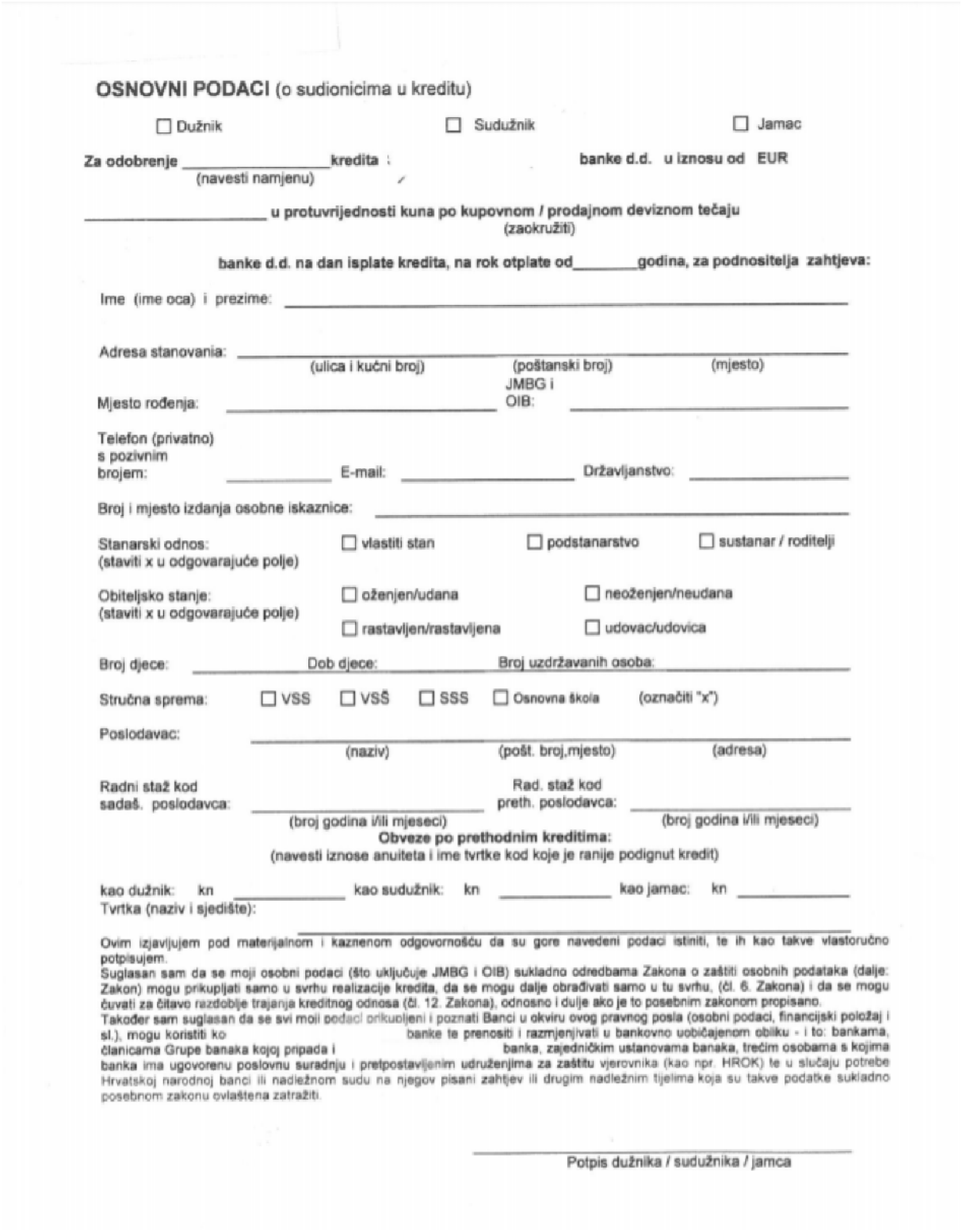
Telefon (privatni): _____
Djevojačko prezime majke _____
Datum zaprimanja zahtjeva: _____

Ponuđeni instrumenti osiguranja: _____
_____
_____

Ovim izjavljujem pod materijalnom i kaznenom odgovornošću da su gore navedeni podaci istiniti, te ih kao takve vlastoručno potpisujem.
Suglasan sam da se moji osobni podaci (što uključuje i JMBG) sukladno odredbama Zakona o zaštiti osobnih podataka mogu prikupljati u svrhu realizacije kredita te u svrhu upravljanja rizicima Banke, da se mogu dalje obrađivati u tu svrhu i da se mogu čuvati za čitavo razdoblje trajanja kreditnog odnosa, odnosno i dulje ako je potrebno Banci radi upravljanja rizicima te ako je to posebnim zakonom i aktima Banke propisano.
Također sam suglasan da se svi moji podaci prikupljeni i poznati Banci u okviru ovog pravnog posla (osobni podaci, financijski položaj i sl.), mogu koristiti kod te prenositi i razmjenjivati u bankovno uobičajenom obliku i to: bankama, članicama Grupe banaka kojoj pripada banka, zajedničkim ustanovama banaka, trećim osobama s kojima banka ima ugovorenu poslovnu suradnju i pretpostavljenim udruženjima za zaštitu vjerovnika (kao npr. HROK) te u slučaju potrebe Hrvatskoj narodnoj banci ili nadležnom sudu na njegov pisani zahtjev te drugim nadležnim tijelima koja su takve podatke sukladno posebnom zakonu ovlaštena zatražiti.

Izvor: Istraživanje autora u odabranoj banci na području Splitsko – dalmatinske županije

Prilog 2 – Osnovni podaci o sudionicima u kreditu



OSNOVNI PODACI (o sudionicima u kreditu)

☐ Dužnik ☐ Sudužnik ☐ Jamac

Za odobrenje _____**kredita** : **banke d.d. u iznosu od EUR**
(navesti namjenu)

_____ **u protuvrijednosti kuna po kupovnom / prodajnom deviznom tečaju**
(zaokružiti)

banke d.d. na dan isplate kredita, na rok otplate od_____**godina, za podnositelja zahtjeva:**

Ime (ime oca) i prezime: _____

Adresa stanovanja: _____
(ulica i kućni broj) (poštanski broj) (mjesto)

Mjesto rođenja: _____ JMBG i OIB: _____

Telefon (privatno) s pozivnim brojem: _____ E-mail: _____ Državljanstvo: _____

Broj i mjesto izdanja osobne iskaznice: _____

Stanarski odnos: (staviti x u odgovarajuće polje) ☐ vlastiti stan ☐ podstanarstvo ☐ sustanar / roditelji

Obiteljsko stanje: (staviti x u odgovarajuće polje) ☐ oženjen/udana ☐ neoženjen/neudana ☐ rastavljen/rastavljena ☐ udovac/udovica

Broj djece: _____ Dob djece: _____ Broj uzdržavanih osoba: _____

Stručna sprema: ☐ VSS ☐ VSŠ ☐ SSS ☐ Osnovna škola (označiti "x")

Poslodavac: _____
(naziv) (pošt. broj,mjesto) (adresa)

Radni staž kod sadaš. poslodavca: _____ (broj godina i/ili mjeseci)

Rad. staž kod preth. poslodavca: _____ (broj godina i/ili mjeseci)

Obveze po prethodnim kreditima:
(navesti iznose anuiteta i ime tvrtke kod koje je ranije podignut kredit)

kao dužnik: kn _____ kao sudužnik: kn _____ kao jamac: kn _____

Tvrtka (naziv i sjedište): _____

Ovim izjavljujem pod materijalnom i kaznenom odgovornošću da su gore navedeni podaci istiniti, te ih kao takve vlastoručno potpisujem.
Suglasan sam da se moji osobni podaci (što uključuje JMBG i OIB) sukladno odredbama Zakona o zaštiti osobnih podataka (dalje: Zakon) mogu prikupljati samo u svrhu realizacije kredita, da se mogu dalje obrađivati samo u tu svrhu, (čl. 6. Zakona) i da se mogu čuvati za čitavo razdoblje trajanja kreditnog odnosa (čl. 12. Zakona), odnosno i dulje ako je to posebnim zakonom propisano.
Također sam suglasan da se svi moji podaci prikupljeni i poznati Banci u okviru ovog pravnog posla (osobni podaci, financijski položaj i sl.), mogu koristiti ko banke te prenositi i razmjenjivati u bankovno uobičajenom obliku - i to: bankama, članicama Grupe banaka kojoj pripada i banka, zajedničkim ustanovama banaka, trećim osobama s kojima banka ima ugovorenu poslovnu suradnju i pretpostavljenim udruženjima za zaštitu vjerovnika (kao npr. HROK) te u slučaju potrebe Hrvatskoj narodnoj banci ili nadležnom sudu na njegov pisani zahtjev ili drugim nadležnim tijelima koja su takve podatke sukladno posebnom zakonu ovlaštena zatražiti.

_____
Potpis dužnika / sudužnika / jamca

Izvor: Istraživanje autora u odabranoj banci na području Splitsko – dalmatinske županije

Prilog 3 – Kreditni zahtjev



KREDITNI ZAHTJEV

Za: *potvrdna kompetencijska razina* **Razlog:** *Sistemska odluka / Procedura*		**Prioritet:** *1 ili 2* ☐ **Odobreno** ☐ **Odobreno uz uvjete** ☐ **Odbijeno**	
Kreditni savjetnik: *ime i prezime* **Poslovnica:** *ime i prezime* **Regija:** *naziv Regije*			
Dužnik: *ime i prezime*			
br. klijenta	**Broj kredita:**	*/popunjava Regionalni voditelj/*	
OBVEZE:	Iznos zaduženja prije Zahtjeva	Promjena	Iznos zaduženja nakon Zahtjeva

ROKOVI I UVJETI

Dužnik */ime, prezime, JMBG, OIB/*				
Sudužnik */ime, prezime, JMBG, OIB/*				
Obvezni sudužnik */ime, prezime, JMBG, OIB/*				
Jamac 1 */ime, prezime, JMBG, OIB/*				
Jamac 2 */ime, prezime, JMBG, OIB/*				
Provjera sudionika na HUB listi *(ukoliko je status Negativan sukladno Kreditnom kalkulatoru navesti detalje)*	*Primjer:* *Dužnik: 23.01.2010.-23.04.2011., gotovinski kredit u drugoj banci, otužen*			
Provjera sudionika u HROK-u */obveze sukladno Kreditnom kalkulatoru/*	*Primjer:* *Dužnik: gotovinski kredit druge banke, anuitet 235,00 EUR-a, ostatak duga cca 15.000,00 EUR-a, negativan status, najgori rating 4, od 11.2009.-02.2010. rating 3, te od 05.2010.-03.2011 rating 4.*			
Rezultat				
Zanimanje dužnika / stručna sprema / datum zaposlenja kod sadašnjeg poslodavca: **Zanimanje ostalih sudionika / stručna sprema / datum zaposlenja kod sadašnjeg poslodavca:**				
Tekući račun i kartični limit dužnika */odobreno/korišteno*				
Ostali krediti u dužnika */vrsta + iznos/*				
Krediti u drugim bankama dužnika */vrsta + iznos/*				
Namjena kredita */navesti obveze koje se podmiruju iz kredita/*				
Iznos kredita				
Planirani datum isplate				
Dospijeće kredita / broj anuiteta				
Iznos anuiteta				
Naknada / Kamata				
Depozit				
Polica osiguranja */iznos, dospijeće, osiguravajuća kuća/*				
Ostali instrumenti osiguranja				
Trenutna primanja */ prosjek 3 ili 12 mjeseci ili ovisno poslodavca / ukoliko primanja sadrže stimulaciju isto je potrebno obrazložiti u komentaru / učestalost i % rate u primanjima / komentar i na Regos ij. vrednost podmirivanja obveza ukoliko je isti potrebni kao obvezna dokumentacija / navesti podatak o eventualnim dodatnim primanjima/*	Dužnik: Sudužnik: Obrtnički prihod:		Jamac 1: Jamac 2:	
Kreditna sposobnost sukladno Kreditnom kalkulatoru */ovi trebaju biti sastavni dio Kreditnog zahtjeva/*	Dužnik: Sudužnik:		Jamac 1: Jamac 2:	
Poslodavac / rating poslodavca **MB poslodavca** */ukoliko nema podataka dostaviti potrebnu dokumentaciju/*	Dužnik: Sudužnik:		Jamac 1: Jamac 2:	
Komentar / Preporuka */navesti sve što je potrebno i u Zahtjevu za suglasnost, ako za istim ima potrebe sukladno Proceduri/*				

Datum / Potpis:

Voditelj Poslovnice / Kreditni referent
ime i prezime

Regionalni Voditelj
ime i prezime

Izvor: Istraživanje autora u odabranoj banci na području Splitsko – dalmatinske županije

Prilog 4 – Popunjava poslodavac



Podnositelj zahtjeva:_____

(Prilog Zahtjevu za kredit)

POPUNJAVA POSLODAVAC za: ☐podnositelja zahtjeva ☐sudužnika ☐ jamca
(staviti x u odgovarajuće polje)

Naziv poslodavca:
_____

Sjedište poslodavca:
_____ | | | | | | _____
(ulica i kućni broj) (poštanski broj) (mjesto)

Telefon poslodavca: _____ **Telefax poslodavca:** _____
(pozivni broj) (pozivni broj)

OIB poslodavca: _____

Žiro-račun poslodavca: _____ **FINA/ BANKA:** _____

Ime (ime oca) i **prezime zaposlenika:** _____

Adresa stanovanja zaposlenika: _____

Mjesto rođenja zaposlenika: _____ **OIB: zaposlenika:** _____

Broj i mjesto izdanja osobne iskaznice zaposlenika: _____

Naziv radnog mjesta zaposlenika: _____

Potvrđujemo da je **gđa/g-din** _____ naš zaposlenik na neodređeno

vrijeme od _____ godine, da nije na pokusnom radu i da se ne nalazi pred otkazom, te da u posljednjih

_____ mjeseca prosječno ostvaruje neto plaću od _____ kn.

Obveze po prethodnim kreditima:
(navesti iznose anuiteta i ime tvrke kod koje je ranije podignut kredit)

kao dužnik: kn _____ **kao sudužnik:** kn _____ **kao jamac:** kn _____

Tvrtka kod koje je ranije podignut kredit (naziv i sjedište): _____

Poslodavac se izjašnjava da je spreman pismeno potvrditi zapljenu na plaći i anuitete koji proizlaze iz Ugovora o kreditu koji će zaključiti BANKA d.d. (u daljnjem tekstu: Banka) i Korisnik kredita, te da je spreman po posebnom nalogu Banke neopozivo i izravno doznačiti anuitete Banci sukladno čl.124 Ovršnog zakona.

Ovim izjavljujemo pod materijalnom i kaznenom odgovornošću da su gore navedeni podaci istiniti, te ih kao takve vlastoručno potpisujemo i ovjeravamo.

_____
Datum, pečat i potpis ovlaštenih potpisnika

_____
Ime, prezime i funkcija ovlaštenog potpisnika

_____
Ime, prezime i funkcija ovlaštenog potpisnika

Izvor: Istraživanje autora u odabranoj banci na području Splitsko – dalmatinske županije

Prilog 5 – Kontrolna lista dokumentacije

KONTROLNA LISTA DOKUMENTACIJE

Obvezna dokumentacija:

1. Zahtjev za kredit
2. Popunjeni obrasci "Osnovni podaci" za dužnika
3. Popunjeni obrasci "Osnovni podaci" za sudužnika
4. Popunjeni obrasci "Osnovni podaci" za jamca 1
5. Popunjeni obrasci "Osnovni podaci" za jamca 2

Fotokopije osobnih iskaznica:

6. za dužnika
7. za sudužnika
8. za jamca 1
9. za jamca 2

Potvrđene porezne kartice sa ovjerom poslodavca (orginalan žig i potpis ovlaštene osobe) za tekuću i prošlu godinu:

10. za dužnika
11. za sudužnika
12. za jamca 1
13. za jamca 2

Ako je u mirovini - (zadnja 3 odreska od mirovine):

14. za dužnika
15. za sudužnika
16. za jamca 1
17. za jamca 2

Ako je u mirovini (fotokopija riješenja o mirovini):

18. za dužnika
19. za sudužnika
20. za jamca 1
21. za jamca 2

22. Obrazac o informacijama prije sklapanja ugovora o kreditu
23. Predračun
24. Zapisnik o primopredaji vozila
25. Troškovnik
26. Kupoprodajni ugovor
27. Procjena vrijednosti nekretnine
28. ZK izvadak
29. Građevinska dozvola ili potvrda da nije potrebna građevinska dozvola
30. Nacrt objekta
31. Obrtnica ili rješenje o obavljanju djelatnosti
32. Izvod iz registra trgovačkog suda i karton ovlaštenih potpisnika
33. Original podaci o solventnosti (BON)

Izvor: Istraživanje autora u odabranoj banci na području Splitsko – dalmatinske županije

Prilog 5 – Kontrolna lista dokumentacije (druga strana priloga)

34. Bilanca stanja i račun dobiti i gubitka
35. Rješenje o visini poreza
36. Potpisane mjenice (2 zajedničke)
37. Mjenične izjave __ kom
38. Zadužnice za sve sudionike
39. Izjave o suglasnosti za sve sudionike
40. Kopija matrikule za pomorce

Ostala dokumentacija:

41. Ugovor o kreditu
42. Trajni nalog za umirovljenike
43. Zahtjev za aktiviranje Izjave o suglasnosti (povratnica) - ako je zahtjevano aktiviranje
44. Forma za provjeru aktiviranja Izjave o suglasnosti - ako je zahtjevano aktiviranje
45. Odobrenje kredita ili referat ili kreditni zahtjev
46. Ugovor o namjenskom depozitu
47. Povratnice za izjave o suglasnosti
48. Ovjerene mjenične izjave i prilozi uz mjenične izjave
49. Kopija uplatnice naknade (za sve kredite osim gotovinskih)
50. Nalog za knjiženje osiguranja (kopija)
51. Kopija uplatnice osiguranja (za sve kredite koji se osiguravaju osim gotovinskih)
52. Sporazum o upisu založnog prava na pokretninama (npr.vozilo)
53. Knjižica vozila
54. Polica osiguranja vozila (kasko) vinkulirana u korist Banke
55. Sporazum o upisu založnog prava na nekretnini ili fiducijarnom prijenosu vlasništva nekretnine
56. Polica osiguranja nekretnine (požarna) vinkulirana u korist Banke
57. Sudsko rješenje o upisu hipoteke ili fiducijarnom prijenosu vlasništva
58. Izvadak iz zemljišne knjige o upisu hipoteke ili fiducijarnom prijenosu vlasništva
59. Polica osiguranja (životna) vinkulirana u korist Banke
60. Analiza financijskih izvješća
61. Pregledane liste osiguravajućih kuća
62. Kreditni prijedlog
63. Ponuda (ako postoji)
64. PLSS - scoring
65. Ispravan izračun kreditne sposobnosti
66. Pregledana HUB lista
67. Pregledan HROK

Izvor: Istraživanje autora u odabranoj banci na području Splitsko – dalmatinske županije

Prilog 6 – Aktiviranje Izjave o zapljeni na plaću / mirovinu

Prima:
XXXXXXXXXXXXX
OBRAČUN PLAĆA
XXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXX

Mjesto i dan
Split, 10.02.2017

Predmet: Aktiviranje **Izjave** o zapljeni na plaću / mirovinu

Gospodin/gospođa xxxxxxxxxxxxxx dužnik je po kreditu ugovor br. xxxxxxxxxx u našoj Banci.
Sukladno Ugovoru o kreditu, kredit se otplaćuje mjesečno sukladno ovjerenoj izjavi o zapljeni na plaću.Temeljem čl. 178. Ovršnog zakona (NN 57/96 ; NN 88/05) ova Izjava ima pravni učinak rješenja o ovrsi.
xxxxxxxxxxxxxx prema službenim podacima je zaposlenik u Vašoj ustanovi stoga u privitku ovog dopisa dostavljamo predmetnu Izjavu radi njenog sprovođenja.

Do kraja otplate kredit je preostalo još **XX nejednakih rata,** i to **; XX jednakih rata** u iznosu **EUR XXXX i jedne preostale** u iznosu **EUR XXXX** po **prodajnom tečaju Kreditora**, vrijedećem na dan dospjeća pojedine rate kredita, sukladno gore navedenoj izjavi.

Molimo Vas da **ODMAH** izvršite zapljenu plaće i da **mjesečne rate** doznačujete na naš žiro-račun: BANKA d.d. IBAN broj **HR** s obveznim pozivom na broj: **HR07xxxxxxxxxxxx.**

Dospio nenaplaćeni dug po kreditu na dan 10.02.2017 je XXXXXXX EUR.

Iduća rata dospjeva xx.xx.xx. godine, a zadnja rata dospjeva xx.xx.xx. godine.

Molimo Vas ako niste u stanju provest administrativnu zabranu da nas o tim razlozima **obavjestite pismenim putem** (čl. 176 Ovršnog zakona NN 57/96 ; 88/05).
Ujedno Vas upozoravamo da ste dužni postupiti u skladu s dostavljenom Izjavom, jer u protivnom snosite odgovornost za propuštenu obustavu i isplatu dospjelih obroka, te je Banka ovlaštena pokrenuti ovrhu direktno protiv poslodavca, sve u skladu s odredbom čl. 177. Ovršnog zakona.

Sa poštovanjem,

XXXXXXXXXXXXX
Odjel primarne naplate

Izvor: Istraživanje autora u odabranoj banci na području Splitsko – dalmatinske županije