

Analiza kreditne sposobnosti korporativnih klijenata u Zagrebačkoj banci d.d.

Lolić, Boris

Master's thesis / Specijalistički diplomski stručni

2019

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **Libertas International University / Libertas međunarodno sveučilište**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:223:979739>

Rights / Prava: [In copyright](#) / [Zaštićeno autorskim pravom.](#)

Download date / Datum preuzimanja: **2025-03-12**



Repository / Repozitorij:

[Digital repository of the Libertas International University](#)



LIBERTAS MEĐUNARODNO SVEUČILIŠTE
ZAGREB

SPECIJALISTIČKI DIPLOMSKI STRUČNI STUDIJ

Analiza kreditne sposobnosti korporativnih klijenata u Zagrebačkoj banci
d.d.

Analysis of creditworthiness of corporate clients in Zagrebačka banka d.d.

KANDIDAT: Boris Lolić

MENTOR: Zvonko Agičić, dipl. oecc.

Zagreb, travanj 2019.

Sadržaj

Sadržaj	
SAŽETAK	1
1. UVOD	2
1.1. Predmet i cilj rada	2
1.2. Istraživačka pitanja	2
2. BANKARSKO POSLOVANJE	3
2.1. Vrste bankarskog poslovanja	3
2.2. Principi bankarskog poslovanja	5
2.2.1. Princip poslovnosti i kreditnog poslovanja	6
2.2.2. Princip rentabilnosti	6
2.2.3. Princip likvidnosti	7
2.2.4. Princip sigurnosti i efikasnosti ulaganja	7
2.3. Rizici bankovnog poslovanja	7
3. POJAM, ULOGA I VRSTE KREDITA	10
3.1. Pojam kredita	10
3.2. Uloga kredita	11
3.3. Vrste kredita	13
4. KREDITNI RIZIK U BANKAMA	20
4.1. Proces upravljanja kreditnim rizikom	20
4.2. Mjerenje kreditnog rizika	22
4.3. Politika rezerviranja za kreditne rizike	24
5. PROCJENA KREDITNE SPOSOBNOSTI	27
5.1. Procjena kreditne sposobnosti po načelu „6c“:	28
5.2. Čimbenici za procjenu kreditne sposobnosti	30
6. PROCES PROCJENE KREDITNE SPOSOBNOSTI U ZAGREBAČKOJ BANCI d.d.	35
6.1. Strategije i politike upravljanja rizicima u Zagrebačkoj banci	35
6.1.1. Kreditni rizik	35
6.1.2. Tržišni rizik	36
6.1.3. Operativni rizik	37
6.2. Kreditni zahtjev i proces njegova odobravanja	37
6.2.1. Kreditna analiza klijenata – tražitelja kredita	39
7. PROCES ODOBRAVANJA KREDITA	42
7.1. Prikupljanje podataka o klijentu / grupi povezanih osoba kojoj klijent pripada	42
7.2. Primarna procjena kreditnog rizika	42

7.3.	Odlučivanje	44
7.4.	Odobranje kredita iz limita i okvira	45
7.5.	Prescoring	46
7.6.	Ugovaranje i uknjiženje kredita	46
7.7.	Ugovaranje trajnog naloga za otplatu kredita	50
7.8.	Korištenje kreditom	50
7.9.	Namjenska kontrola korištenja kreditom	51
7.10.	Aktivnosti nakon korištenja kreditom	51
8.	KREDITNI SPIS	53
8.1.	Uputa za korištenje dokumentima	53
8.2.	Primjeri pribavljanja ostalih dokumenata	54
	ZAKLJUČAK	
9.	POPIS LITERATURE	
10.	POPIS SLIKA	

SAŽETAK

Tema je ovog rada određivanje kreditne sposobnosti korporativnih klijenata u Zagrebačkoj banci d.d. U radu se teorijski dio, koji nam definira pojam kredita, kamatne stope, analize kreditne sposobnosti, te sam pojam banke kao institucije, kombinira s praktičnim dijelom u kojemu je opisano kako jedna banka, u ovom slučaju Zagrebačka banka d.d., provodi plasman kredita na tržište te rizik povrata kredita svodi na minimum. Na temelju procedura i procjene kreditnog rizika kojima se banka koristi da bi se odredila kreditna sposobnost nekog klijenta, može se zaključiti kako financijska situacija na hrvatskom tržištu i nije povoljna, jer loše stanje gospodarstva upravo podiže rizik plasmana kredita na tržištu. Stoga banka teži tomu da cijelo vrijeme prati stanje gospodarstva i financijskog tržišta te je uz kvalitetno uspostavljen sustav za upravljanje rizicima sposobna na odgovarajući način osigurati plasman i naplatu kredita na tržištu.

Ključne riječi: kredit, kamatna stopa, kreditna sposobnost, banka

SUMMARY

The topic of this paper is to determine the credit ability of corporate clients in Zagrebačka banka d.d. This paper combines the theoretical part, which defines the terms of credit, interest rate, credit rating analysis, and also the concept of a bank as an institution with the practical part in which we have describe how one of the bank, in this particular case Zagrebačka banka d.d. implements the placement of the loan on the market and the ability of the same to reduce the risk of return to a minimum. Based on the procedure and credit risk assessment which bank uses to determin credit ability of a client we can come to conclusion how the financial situation on croatian market is not well- favoured because the bad condition of economy raises the risk of loan placements on the market. That's exactly why the bank all the time tries to keep up with state of the economy and financial market and with the well established risk management system bank is capable to insure placement and payment of loans on the market.

Key words: credit, interest rate, credit ability, bank

1. UVOD

Za bilo koje gospodarstvo banka je institucija od vrlo velike važnosti, kako za male poduzetnike, tako i za velika poduzeća. Da bi poduzetnik ostvario bilo kakvu mogućnost kreditnog poslovanja s bankom, mora zadovoljiti određene uvjete koje je odredila banka, ali i zakonodavac, da bi se realiziralo financiranje poduzetnikove ideje. Kroz ovaj rad bit će objašnjeno kako jedna banka, u ovom slučaju Zagrebačka banka d.d., analizira je li netko od njezinih klijenata kreditno sposoban. Također će biti prikazano koje sve informacije banka traži od klijenta i kojim se sve analizama koristi kako bi rizik financiranja klijenata svela na minimum. Banka primjenjuje razne politike i instrumente pri analizi kreditne sposobnosti klijenta kako bi upravo rizik poslovanja s klijentom svela na minimum. U vezi sa samim izračunom te načinom izračunavanja kreditne sposobnosti u ovom su radu primjenjivane upute Zagrebačke banke d.d. za kreditiranje poslovnih subjekata.

Rad je podijeljen u nekoliko osnovnih cjelina u kojima su objašnjeni i definirani pojmovi kao što su kreditni rizik, vrste rizika kreditiranja, mjerenje kreditnog rizika, pojam i procjena kreditne sposobnosti.

1.1. Predmet i cilj rada

Predmet je ovog rada analiza procjene kreditne sposobnosti korporativnih klijenata u Zagrebačkoj banci d.d. na temelju financijskih izvješća i zakonskih ograničenja u Republici Hrvatskoj, dok je cilj rada prikazati koje sve informacije banka traži od klijenata te predložiti kreditni proces kakav primjenjuje Zagrebačka banka d.d. u procjeni kreditne sposobnosti korporativnih klijenata.

1.2. Istraživačka pitanja

U ovom se radu istraživačkim pitanjima želi pokazati koje su sve informacije potrebne banci kako bi mogla financirati ideju korporativnog klijenta, a neka od tih pitanja jesu:

1. Kako se mjeri kreditni rizik?
2. Kako se procjenjuje kreditna sposobnost?
3. Na temelju kojih se čimbenika donosi odluka o odobrenju ili neodobrenju kredita?

2. BANKARSKO POSLOVANJE

Od samoga svojeg nastanka i tijekom razvoja bankarstvo se bavilo raznovrsnim bankarskim poslovima i pružalo različite bankarske usluge.

Osnovne funkcije poslovanja banke jesu uzimanje depozita i drugih sredstava i odobravanje kredita. Banka uzima kredite od središnje banke, drugih poslovnih banaka ili novac po osnovi depozita i uloga na štednju te tako prikupljene izvore sredstava plasira u razne vrste kredita, vrijednosne papire i drugu imovinu. Posrednička funkcija banke pri kreditiranju jasno je vidljiva u njezinoj bilanci i, dok su depozitni poslovi preko kojih banka prikuplja tuđi novac vrijednosno iskazani u pasivi, kreditni se poslovi iskazuju u aktivni bankine bilance. Ključan dio prihoda, odnosno dobiti banke naziva se kamatnom maržom, a definira se kao razlika između kamata koje banka daje po depozitnim poslovima svojim klijentima i kamata koje od klijenata naplaćuje po kreditnim poslovima.

Uz navedene funkcije, banka ima i uslužnu funkciju obavljajući raznovrsne uslužne poslove za svoje klijente kao što su usluge u obavljanju platnog prometa, ali i druge usluge neutralnog karaktera poput mjenjačkih poslova, poslova čuvanja novca te posredovanja u platnom prometu za svoje klijente. Pri obavljanju takvih poslova banka nije ni u ulozi dužnika ni u ulozi nadzornika, nego samo pruža određene usluge svojim klijentima.¹

2.1. Vrste bankarskog poslovanja

Pri promatranju bankarskog poslovanja po bilančno-analitičkom obilježju, profesor Katunarić naglašava da je ova podjela jedna od važnijih jer je primjenjiva i za početne faze razvoja bankarstva, ali i za najsuvremenije bankarske poslove.²

Bankarske poslove po bilančno-analitičkom kriteriju dijelimo na:

- pasivne
- aktivne

¹(www.poslovni.hr 2017.)

² Srb V., Matić, B., (2002): Bankarstvo, Ekonomski fakultet Osijek, Osijek, 2002.

- posredničke
- vlastite
- upravno-kontrolne.

Pasivni su bankarski poslovi jedan od bitnijih dijelova poslovanja u bankarstvu. Vezani su za same početke bankarskog poslovanja. Pri pasivnome bankarskom poslovanja svakako najvažniji posao jest primanje novčanih depozita te se banke u ovom načinu poslovanja pojavljuju kao dužnici.

Prema profesoru Veselici, pasivno poslovanje banke čini:

- primanje uloga po viđenju
- primanje depozita
- izdavanje obveznica ili drugih vrijednosnih papira
- reeskontiranje mjenica, primanje kredita drugih banaka i sl.³

Aktivno poslovanje banke uključuje poslove u kojima se banka pojavljuje kao vjerovnik te zajedno s pasivnim bankovnim poslovanjem čine bit bankarskog poslovanja.

Profesor Veselica u aktivno bankarsko poslovanje ubraja:

- davanje kredita, diskontni posao (davanje kredita na temelju mjenica, odnosno eskontno kreditiranje)
- lombard vrijednosnih papira, akreditivi
- dugoročno kreditiranje na temelju hipoteke
- konzorcijsko i osnivačko poslovanje
- avalno kreditiranje i sl.⁴

Poslovanje u kojemu se banka pojavljuje kao posrednik, odnosno kao komisionar naziva se posredničkim poslovanjem. Ovakav tip bankarskog poslovanja pojavljuje se u prvim bankama i ubraja se među najstarije bankarske poslove. I danas je uz ovakav način poslovanja sa svim

³ Veselica, V.: Financijski sustav u ekonomiji, Inženjerski biro, Zagreb, 1995., str. 313.

⁴ Ibid., str. 313.

njegovim funkcijama i principima poslovanja posredničko poslovanje od iznimne važnosti te bez njega funkcioniranje suvremenih gospodarstava ne bi bilo moguće.

Prema profesoru Katunariću, u posredničko poslovanje možemo svrstati:

- posredovanje u platnom prometu
- čuvanje i upravljanje vrijednostima (depo-poslovi)
- kupovanje vrijednosnih papira i posredovanje u vezi s tim
- preuzimanje jamstava i posredovanje pri izdavanju vrijednosnih papira,
- otvaranje akreditiva i izdavanje vrijednosnih papira.⁵

Način poslovanja u kojem banka obavlja poslove u svoje ime i za svoj račun radi ostvarivanja profita označuje vlastito bankarsko poslovanje. Takav se način poslovanja pojavljuje u novije doba kao rezultat razvoja tržišta i tržišnih gospodarstava te globalizacije.

Profesor Katunarić u vlastito bankarsko poslovanje ubraja:

- arbitražne poslove
- burzovne špekulacije
- osnivanje industrijskih poduzeća ili sudjelovanje u dioničarskim društvima.⁶

U novije doba u bankarskom se poslovanju pojavljuje i ugovorno-kontrolno poslovanje. Ovakav se način poslovanja primjenjuje za određene poslove kontrole te pojedine poslove za potrebe države i državnih organa, obično u domeni središnje banke.

2.2. Principi bankarskog poslovanja

Bankarstvo se razvijalo tijekom dugoga povijesnog razdoblja te je upravo takvo dugovječno iskustvo u poslovanju rezultiralo nastankom određenih principa u obavljanju bankarskih djelatnosti. Poznata su četiri principa, odnosno načela bankarskog poslovanja:⁷

⁵ Katunarić, A.: Banka, principi i praksa bankarskog poslovanja, drugo izdanje, Poduzeće-banka, Zagreb, 1977., str. 56.

⁶ Ibid., str. 56.

⁷ Srb V., Matić, B., (2002), op. cit.

1. princip poslovnosti i kreditnog poslovanja,
2. princip rentabilnosti,
3. princip likvidnosti,
4. princip sigurnosti i efikasnosti ulaganja.

2.2.1. Princip poslovnosti i kreditnog poslovanja

U bankarskom poslovanju taj princip poslovanja ima iznimnu važnost zbog specifičnosti poslovanja ovih institucija. Ako se banka ne bi pridržavala tog principa, riskirala bi dalekosežne loše učinke na svoje poslovanje. Banka uglavnom posluje s tuđim sredstvima, a njezina djelatnost utječe na veličinu novčane mase te je iznimno važno racionalno raspolagati tim sredstvima. Pri donošenju poslovnih odluka banka se treba voditi pravilima struke, mora se koristiti najnovijim znanstvenim spoznajama te mora imati ispravna i potpuna saznanja o bonitetu klijenata i njihovoj kreditnoj sposobnosti, a, ako je riječ o složenijim poslovima i većim kreditima, svakako bi trebala poznavati tehnološke procese, tržišnu atraktivnost proizvodnje koja se kreditira, kretanja na domaćem i svjetskom tržištu, kao i sve druge relevante čimbenike koji utječu na veličinu njezina rizika.

Pridržavanjem principa poslovnosti i urednog poslovanja banka i komitent uspostavljaju partnerski odnos te na taj način osiguravaju stabilnost i uspostavljaju povjerenje unutar bankarskog sektora⁸

2.2.2. Princip rentabilnosti

Osnovni cilj osnivanja svake banke jest ostvarenje profita, bilo na razlici kamata bilo na ostalim bankarskim poslovima. U novije doba razvojem bankarskog sustava imperativ nije maksimiranje profita, nego postizanje profita koji će banci osigurati kratkoročnu i dugoročnu stabilnost. Kako bi se profit osigurao na ovaj način, banka mora promijeniti cjelokupnu poslovnu politiku i filozofiju te svakako odnos s komitentima pretvoriti u partnerski. Poštujući tržišne zakonitosti te principe rentabilnosti, banka stvara uvjete za racionalno i rentabilno poslovanje svih subjekata u poslovnom odnosu.

⁸ Ibid.

2.2.3. Princip likvidnosti

Likvidnost je sposobnost bilo kojega gospodarskog subjekta da u svakome trenutku može u cijelosti podmiriti sve svoje dospjele novčane (kratkoročne) obveze. Poštovanje principa likvidnosti kod banaka dio je bez kojeg se ne može i narušavanje tog principa može ugroziti ne samo nelikvidne gospodarske subjekte nego i cjelokupno gospodarstvo neke zemlje. Likvidna je ona banka koja baš kao i svaki gospodarski subjekt koji je likvidan može podmiriti sve svoje novčane obveze u cijelosti, a tu likvidnost osigurava usklađivanjem opsega angažiranja plasmana s izvorima tih sredstava.

2.2.4. Princip sigurnosti i efikasnosti ulaganja

Svaka banka teži tomu da ima učinkovit i rentabilan bankarski posao kako bi na taj način osigurala likvidnost i uredno poslovanje. Da bi banka osigurala sigurno poslovanje koje uključuje bankovni posao koji jamči da će komitent vratiti plasirana sredstava, svakako mora osigurati najmanje dvije dimenzije za ostvarenje sigurnosti plasmana, a to su:

- bonitet komitenta (označuje raspon elemenata kao što su kreditna sposobnost, likvidnost, rentabilnost poslovanja, tržišnost, prihvaćenost proizvoda/usluga, *goodwill*, tendencije na domaćem i inot tržištu i sl.)

- osiguranje pokrića i njegove adekvatnosti (neodgovarajuća pokrića često znaju uzrokovati slom banke pa, upravo da se to spriječi, postoje dva tipa pokrića: realno pokriće (hipoteka, lombard, mjenica) i partnerski odnos između banke i komitenta.

2.3. Rizici bankovnog poslovanja

U svojem poslovanju banke su izložene raznim vrstama rizika. Bankovni se rizici mogu podijeliti u četiri osnovne skupine:

1. financijski,
2. operativni,
3. poslovni,
4. rizici događaja.

Financijski rizici uključuju rizik likvidnosti, kreditne rizike i rizik solventnosti. Ako se njima neprimjereno upravlja, mogu rezultirati gubitkom za banku. Predmet su složenih međupovezanosti koje mogu znatno povećati izloženost banaka riziku.

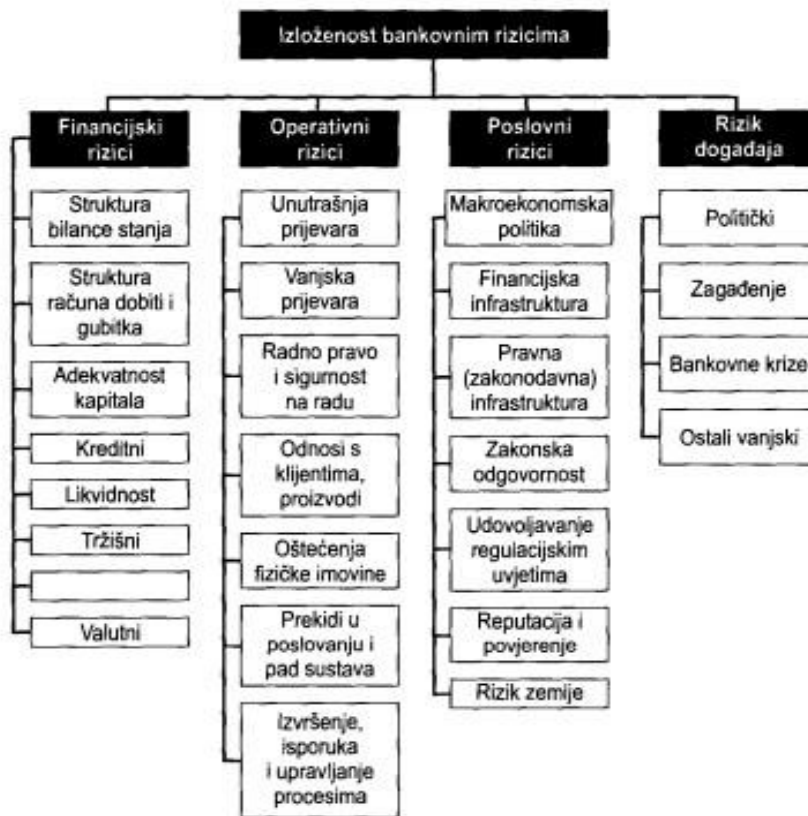
Rizici vezani za ukupnu bankovnu organizaciju i funkcioniranje unutrašnjeg sustava, uključujući tehnologiju i ostale tehnologije, usklađenost bankovnih politika i procedura te mjere zaštite od pogrešaka u poslovanju i prijevara nazivaju se operativnim rizicima. Među njih svakako se ubrajaju gubici na materijalnoj imovini, gubici uzrokovani ljudskim greškama, prijevare i zlouporabe te svi ostali gubici iz redovitoga poslovanja banke koji nisu obuhvaćeni prethodnim klasifikacijama rizika. Napretkom elektroničkog poslovanja u bankama operativni rizik ima sve veću važnost.

Poslovni rizici jesu rizici koji su vezani za bankovno poslovno okruženje, uključujući makroekonomske i političke čimbenike, zakonsko i regulacijsko okruženje te ukupnu infrastrukturu financijskog sustava i platnoga prometa.⁹

Rizik događaja obuhvaća sve tipove vanjskih rizika koji, ako se ostvare, mogu negativno utjecati na bankovno poslovanje, odnosno pogoršati financijsku stabilnost banke.

⁹ Brajović Bratanović, S, (2003): Analiza i upravljanje bankovnim rizicima, Mate d.o.o., Zagreb, 2003.

Slika 1. Spektar bankovnih rizika



Izvor: Brajović Bratanović, S, Analiza i upravljanje bankovnim rizicima, Mate d.o.o., Zagreb, 2003, str. 4.

3. POJAM, ULOGA I VRSTE KREDITA

3.1. Pojam kredita

Riječ kredit latinska je riječ koja označuje povjerenje i vjerovanje. Svatko tko raspolaže novcem zna za njezino značenje i smisao, a većina poznaje i druge pojmove koji se vežu za kredit, kao što su: glavnica, kamatna stopa, rok otplate, anuiteti itd. Kreditni odnosi između vjerovnika i dužnika potječu još iz prvobitnih društvenih zajednica, kada su se posuđivanja vlastitih proizvoda ili robe kojom su raspolagali temeljila na povjerenju i bila su rezultat monetarne potrebe zajmoprimca. Takvu potrebu dužnik bi podmirio stvarima koje je primio od svojeg vjerovnika, ali uz obvezu vraćanja jednake količine istovrsne robe ili druge robe u istoj vrijednosti. U samim počecima korištenja novcem pojavljuje se pojam „novčana veresija“, kada osoba koja raspolaže određenom količinom novca (vjerovnik, zajmodavac ili kreditor) ustupa drugoj osobi (dužniku, zajmoprimcu ili debitoru) određeni iznos novca uz obvezu vraćanja pozajmljenog novca u ugovorenom roku.¹⁰ Međutim, vrlo skoro prestaje biti jedino sredstvo osiguranja duga pa vjerovnici razvijaju potrebu za zaradom koju manifestiraju u kamate, a kao jamstvo vraćanja duga traže određene predmete u zalog.

Danas se za kreditima poseže svakodnevno upravo zbog promjena koje se događaju na društvenom, političkom te gospodarskom životu i koje su uzrok posezanja za sklapanjem kredita, te upravo zahvaljujući kreditima mnogi građani danas posjeduju nekretnine, prijevozna sredstva, strojeve te različitu drugu imovinu. Gledajući s poduzetničke strane, za pokretanje investicija ili za bilo koju vrstu ulaganja poduzetnik se oslanja na bankarske izvore kapitala koji su trajni i stabilni, te, ako poduzetnik nema dovoljno kapitala za ulaganje u svoje poduzetničke pothvate, svakako može računati na njih. Bankarsko je poslovanje sve više izloženo poslovnim rizicima jer se povećao broj nelikvidnih poduzeća i zbog toga su potrebe za prikladnim procjenama kreditnih zahtjeva sve veće. U trenutku kada budući korisnik kredita uzima kredit svakako bi trebao analizirati ponuđene uvjete kreditiranja kao što su: veličina udjela, rok, otplata kamate, stopa inflacije i valuta u kojoj se kredit želi uzeti. Da bi korisnik dobio kredit, važno je voditi brigu o tome kako će ga taj isti korisnik moći otplatiti, odnosno imati osiguranje da će moći vratiti kredit.

¹⁰ Katunarić, A. (1988): Banka, principi i praksa jednog poslovanja, Centar za informacije i publicitet, Zagreb, str. 251.

U praksi i teoriji postoji mnogo različitih definicija kredita, a najosnovnija definicija predočuje kredit kao novčani dužničko-vjerovnički odnos u kojemu vjerovnik ustupa pravo korištenja određenim iznosom novčanih sredstava dužniku na određeno vrijeme i uz ugovorene uvjete povrata. Najistaknutiji i jedan od najvažnijih bankarskih poslova jest odobravanje kredita koji je neizravnog karaktera jer su banke posrednici između štediša i investitora, tj. novčano suficitarnih i novčano deficitarnih subjekata. Kako je količina sredstava koje banka prikupi iz depozita svojih komitenata nedovoljna za pokrivanje kreditnih zahtjeva svojih investitora, banka se vrlo često i vrlo uobičajeno zadužuje kod svoje središnje banke. Središnja banka ima važnu funkciju kratkoročnog kreditiranja poslovnih banaka na način da poslovnim bankama odobrava kratkoročne kredite koji čine osnovni i prevladavajući tijek emisije primarnog novca i povećanja novčane mase.¹¹

3.2. Uloga kredita

Kako se kroz povijest sve više razvijala robna proizvodnja, kredit je počeo poprimati sve veću važnost kao jedan od čimbenika ekonomskog razvoja. U današnjemu, suvremenom gospodarstvu kredit prevladava kao sredstvo plaćanja i prometa te postaje osnovni izvor novca. Njegova se važnost sastoji se u mobilizatorskoj ulozi koja u cjelini omogućuje prikupljanje neuposlenih financijskih sredstava i njihovo pretvaranje, kao potencijalnoga novčanog kapitala, u bankarski kredit. Preko kredita se mobiliziraju sredstva i prenose uglavnom na poduzetnike. Zahvaljujući toj ulozi kredita ili bankarskog sustava u cjelini kreditom se ubrzava proces reprodukcije.

Odobravanje novčanih i nenovčanih kredita zasniva se na povjerenju prema dužniku, odnosno na ocjeni njegove kreditne sposobnosti i spremnosti vraćanja kredita u dogovorenom roku, uz plaćanje određene naknade u obliku kamate. U uvjetima u kojima funkcionira i naše gospodarstvo, odnosno u uvjetima kapitalističke privrede, kredit je osnovni uvjet za reprodukciju i ubrzava zatvaranje proizvodnog ciklusa, kao i pretvaranje proizvedene robe i usluga u novac. Sve veća koncentracija novčanog kapitala i sustav bezgotovinskoga plaćanja preko računa otvorenih u bankama i štedionicama omogućili su bankama da se istim depozitima koriste za više plaćanja te se na taj način stavljaju u položaj da utječu na proizvodnju i potrošnju i reguliraju ih prema svojim poslovnim interesima.

¹¹ Nikolić N., Pečarić M. (2007).: Osnove monetarne ekonomije, Naklada Protuđer, Split, str. 75.

Osim samofinanciranja ili internog financiranja te izravnog financiranja preko emisije vrijednosnih papira, kreditiranje je jedan od temeljnih načina financiranja gospodarskih aktivnosti. Kada kreditni uvjeti nude dobru i rentabilnu poslovnu priliku, poduzeće se koristi kreditiranjem za ostvarenje dodatnog profita, a to će dogoditi onda kada je kamatna stopa ispod stope prinosa od ulaganja kreditnih sredstava.

Najvažnije uloge kredita u suvremenome gospodarskom razvoju jesu: ¹²

- kredit u funkciji prikupljanja i transfera novca
- kredit u funkciji procesa proizvodnje
- kredit u funkciji širenja gospodarske aktivnosti, gospodarskog rasta i razvoja.

Banke odobravaju kredite iz mobiliziranih i deponiranih depozita po viđenju, iz kratkoročnih kredita središnje banke i iz kratkoročnih kredita drugih banaka. Njihov je zadatak osigurati da se odobrena sredstva vrate nakon isteka roka odobrenog kredita. Trošak je takvih kredita kamatna stopa koja ovisi o administrativnim troškovima banke, pasivnim kamatama, ali i o dotadašnjim odnosima banke i dužnika.¹³

Da bi banka uopće bila u mogućnosti odobriti kredit investitoru, mora imati sredstva koja ona, kao što je već spomenuto, realizira prikupljanjem suficita novca od štediša te ta sredstva ujedinjuje i raspoređuje u kredite ili druge oblike financiranja.

Vrlo je teško prvi put krenuti s poslovanjem, pokriti sve troškove i uložiti u daljnji razvoj poduzeća bez kreditnog pokrića, pa upravo u funkciji proizvodnoga procesa kredit podupire započinjanje i kontinuirani tijek proizvodnje. Često poduzetnikova nelikvidnost nastaje zbog vremenskog raskoraka između prodaje i naplate prodaje svojih proizvoda, što obično poduzetnik premošćuje uzimanjem kredita. Kreditom se nemali broj puta financira i sama kupnja proizvedenih dobara i usluga, što omogućuje zatvaranje reprodukcijanskog kruga i realizira funkciju kredita kojom se šire privredne aktivnosti i potiče gospodarski rast i razvoj. Efikasnost ekonomske funkcije kredita ovisna je o načinu upravljanja gospodarstvom, stupnju samostalnosti odlučivanja u gospodarskoj aktivnosti i intenziteta primjene ekonomskih zakonitosti u procesu reprodukcije.

¹² Nikolić N., Pečarić M.: op. cit., str. 72.

¹³ Marković, I. (2000): *Financiranje – teorija i praksa financiranja trgovačkih društava*, Rif, Zagreb, str. 62. i 63.

3.3. Vrste kredita

Vrste kredita mogu se podijeliti prema različitim kriterijima, a najvažniji su:¹⁴

- prema predmetu na koji glasi i u kojem mora biti podmiren:

- naturalni – odobravaju se i podmiruju u robi (danas su vrlo rijetki i u domaćem i u međunarodnom prometu)

- novčani – odobravaju se i podmiruju u novčanoj valuti

- prema subjektima koji odobravaju kredit:

- komercijalni kredit – prodavatelj ih odobrava u robi, a kupac ima obvezu podmiriti vrijednost kredita u novcu

- bankovni kredit – odobravaju ih banke svojim klijentima iz vlastitih raspoloživih sredstava

- prema svrsi za koju se daju:

- proizvođački kredit – odobrava se za financiranje proizvodnje, i to onim pravnim i fizičkim osobama koje su svojom proizvodnom djelatnošću utjecale na gospodarske aktivnosti

- potrošački kredit – odobrava se kako bi se potaknuo porast kupovne moći stanovništva i drugih pravnih osoba za kupnju potrošne robe

- prema namjeni za koju se daje:

- krediti za obrtna sredstva – odobravaju se nositeljima proizvodnje i prometa, a za potrebe tekuće proizvodnje i prometa. Ovakvu vrstu kredita najviše odobravaju komercijalne banke.

- krediti za investicijsku potrošnju – odobravaju se za razvoj gospodarskih grana.

¹⁴ Katunarić. A., op. cit., str. 253.

Prema načinu osiguranja:

- otvoreni ili neosigurani kredit – odobrava se pojedinoj osobi na temelju povjerenja koje u nju ima kreditor. Daju se bez garancije i pokrića.
- pokriveni ili osigurani krediti – odobravaju se na osnovi polaganja određenog pokrića u nekretninama ili pokretninama (vrijednosni papiri, nekretnine ili drugi oblik garancije).

Prema državnom domicilu davatelja kredita:

- tuzemni kredit – kreditor ga odobrava domaćoj pravnoj ili fizičkoj osobi sa stalnim boravištem u zemlji
- inozemni kredit – kreditor ga odobrava domaćoj pravnoj ili fizičkoj osobi čije je stalno boravište u inozemstvu. Takav se kredit najčešće odobrava u stranim sredstvima plaćanja.

Prema metodi otplate kredita:¹⁵

- jednokratni kredit – glavnica se otplaćuje jednokratno, a kamatna se stopa može prema klauzuli ugovora otplaćivati u nekoliko intervala. Uglavnom se odnosi na kratkoročne kredite koji se sami otplaćuju priljevom novca od realizacije robe i usluga.
- višekratni kredit – oni kod kojih se ugovaraju isplate glavnice unaprijed dogovorenim intervalima (mjesečni, tromjesečni, polugodišnji, godišnji). Ovakav se oblik kredita odnosi na srednjoročne i dugoročne kredite.

Prema ročnosti sredstava iz kojih banka odobrava kredite:

- kratkoročni kredit – odobrava se s rokom vraćanja do jedne godine
- srednjoročni kredit – odobrava se s rokom vraćanja od jedne do deset godina
- dugoročni kredit – odobrava se s rokom vraćanja duljim od deset godina.

Važno je napomenuti da ne postoji jedinstveno stajalište glede podjele ovakve vrste kredita jer, prema nekim kriterijima, krediti odobreni do dvije godine smatraju se kratkoročnima, do pet srednjoročnima, a više od pet godina dugoročnima.

¹⁵ Jović, S. (1990): Bankarstvo, Naučna knjiga, Beograd, str. 290., 291.

Obilježja kredita prema ročnosti

Kratkoročno kreditiranje

Upravo su kratkoročni krediti, osim za financiranje gospodarskih tješkova, važni i za realizaciju makroekonomske monetarno-kreditne politike, a znatan su dio strukture plasmana poslovnih banaka. Obično su osigurani s pokrićem, iako mogu, osobito kod komercijalnih banaka, biti i bez pokrića.

Ovisno o načinu odobravanja i uporabe kratkoročnih kredita i garancija, pojavljuju se sljedeće vrste kratkoročnih kredita:

Kontokorektni kredit – kratkoročan je kredit koji banka odobrava u korist tekućeg računa komitenta. Komitent se sredstvima odobrenog kredita može koristiti za promet i plaćanje, odnosno izdavati naloge za plaćanje iznad vlastitih sredstava na računu. Iako se kredit odobrava do iznosa najvišega utvrđenog kreditnog limita, komitent se može koristiti kreditom i u manjem iznosu od ugovorenog. Ako komitent ne iskoristi sva sredstva odobrenog kredita, plaća kamate samo na iskorišteni dio „otvorene kreditne linije“, a na neiskorišteni dio plaća proviziju banci.¹⁶

Ovakav je način kreditiranja vrlo čest i popularan zato što omogućuje trenutno svladavanje problema likvidnosti. Zbog toga su kamate kod ovakve vrste kredita obično i više nego kod ostalih, a, budući da se odobrava na rok od godine dana, zbog njegova kontinuiranog višegodišnjeg obnavljanja on dobiva dugoročni karakter. Vrlo važnu ulogu pri odobravanju ovakve vrste kredita imaju temeljito ispitivanje i utvrđivanje kreditne sposobnosti i boniteta poslovanja radi osiguranja naplate duga u ugovorenom roku. Danas je takav način kreditiranja vrlo popularan.

Eskontni kredit – jedan je od najstarijih oblika i vrsta kredita, a najznačajnije mu je obilježje odobravanje kredita na temelju nekih budućih poslova. To je kratkoročni kredit na temelju zaloga (najčešće robne) mjenice kojom banka kupuje određeno potraživanje prije njegova dospijeca uz istodobnu naplatu eskonta, tj. kamata, provizije i troškova za svoje usluge. Kamata koja se pritom obračunava odnosi se na razdoblje od dana isplate eskontnoga kredita do dana dospijeca mjenice. Eskontiranjem mjenice robni se kredit pretvara u bankarski kredit te se na taj način potraživanje prema kupcu pretvara u potraživanje prema banci. Ovakva vrsta kredita odobrava se na kraće rokove, odnosno do dospijeca mjenice. Kada mjenica dospije, dužnik po eskontnom kreditu mora vratiti banci odobreni iznos kredita, a, ako se to ne dogodi, banka ima

¹⁶ Jović, S., op. cit., str. 288., 289.

pravo protestirati mjenicu i naplatiti nevraćeni iznos kredita od bilo kojega mjeničnog dužnika. Banka eskontiranu mjenicu može i reeskontirati kod središnje banke ili neke druge komercijalne banke te je zbog toga mjenični kredit povoljniji za poslovnu banku u usporedbi s ostalim oblicima kredita.

Lombardni kredit – Ova vrsta kredita dobila je naziv po talijanskoj pokrajini, gdje je i nastao. Također je riječ o vrlo starom obliku bankarskog kredita. Temelji se na zalogu realnih pokretnina kao što su zlato, nakit, numizmatika, umjetničke kolekcije, vrijednosni papiri te druga vrijedna pokretna roba. Ovakvu vrstu kredita najčešće odobravaju banke, ali i neke specijalizirane institucije kao što su npr. zalagaonice. Temelj za ovakvu vrstu posla čini tržišna vrijednost predmeta koji je založen, a, da bi se vjerovnik zaštitio, iznos kredita uvijek je niži od tržišne vrijednosti predmeta.

Sa stajališta korisnika kredita, pogodnost lombardnog kredita očituje se u tome što zajmoprimac može doći do novčanih sredstava potrebnih za tekuću proizvodnju ili potrošnju a da pritom ne mora prodati svoje vrijednosnice ili pokretnine. Lombardni je kredit posebno pogodan kada se odobrava uz zalog uskladištene robe, ploveće robe ili robe na putu, što zapravo vlasnicima založnih dobara omogućuje da novčana sredstva dobiju i prije nego što konačno prodaju robu. U pravilu, lombardni se kredit odobrava na rok od nekoliko dana do nekoliko mjeseci.

Akceptni kredit – Kod akceptnog kredita riječ je o specifičnoj vrsti kratkoročnog kredita kojim banka ne odobrava izravno svom komitentu iznos kratkoročnog kredita, nego preuzima na sebe obvezu otplate mjeničnog duga ako izdavatelj mjenice ne iskupi mjenicu nakon njezina dospijea. Kada banka akceptira mjenicu, ona zapravo postaje glavni mjenični dužnik, što zbog većeg boniteta mjenice omogućuje tražitelju bankovnog akcepta lakše dobivanje eskontnog kredita kod druge domaće ili strane banke, odnosno optjecaj takve mjenice na novčanom tržištu.

Rambursni kredit – vrsta je kredita koji banka otvara uvozniku robe za plaćanje njezina uvoza uz pokriće dokumenata koji su na nju preneseni. Najčešće je u praksi povezan s (neopozivim) dokumentarnim akreditivom. Uvoznik se obvezuje ugovorom izvozniku da će plaćanje izvršiti akceptom kod rambursne banke, a izvoznik akceptiranu mjenicu u rambursnom kreditu može eskontirati ili koristiti se njome za plaćanje ili je pak prodati na burzi vrijednosnih papira. Akceptiranje mjenice može izvršiti banka uvoznika, banka izvoznika ili neka treća banka.

Avalni kredit – Avalni je kredit kratkoročni kredit kojim banka daje jamstvo (aval) na mjenične obveze svojega komitenta do ugovorenog iznosa avalnoga kredita. Time se povećavaju vrijednost i kvaliteta mjenice te se ona može mnogo jednostavnije eskontirati. Avalni kredit

nije isplatan kredit u smislu odobravanja klasičnoga bankovnog kredita, već je oblik garantnog (jamstvenog) kredita kojim banka daje bezuvjetno i neopozivo jamstvo da će u slučaju neisplate mjenice učiniti to upravo banka kao jamac. S obzirom na uvjetno obećanje plaćanja, avalni je kredit za banku potencijalna obveza te, preuzimajući odgovornost za klijenta prema trećim osobama, banka zapravo stavlja klijentu na raspolaganje svoj ugled.

Kreditna linija ili okvirni kredit – Kreditni odnos u kojemu banka odobrava komitentu maksimalni iznos sredstava kojima se komitent može koristiti prema svojim potrebama. Obično se ovakva vrsta kredita uporabljuje na godinu dana, ali nije neuobičajeno da se produlji i na sljedeću godinu. Takvom vrstom kredita uglavnom se koriste velika i jaka poduzeća kao osiguranjem u kupnji vrijednosnih papira.¹⁷

Srednjoročno kreditiranje

Kreditni koji se odobravaju s rokom dospijeca, odnosno otplate od jedne do pet godina (pokatkad i do deset godina), a služe za kupnju trajnih potrošnih dobara, financiranje manjih investicija i sl., nazivaju se srednjoročnim kreditima.

Najčešće ih daju banke i druge financijske institucije, a otplata im može biti u jednakim i nejednakim anuitetima ili jednakim periodičnim ratama s posljednjom onom najvećom ratom tzv. balon-ratom.¹⁸

Uz bankarske kredite, postoje i „revolving“ srednjoročni krediti koji zbog svojega godišnjeg obnavljanja dobivaju karakter srednjoročnih pa i dugoročnih, također postoje i krediti na temelju zaloga opreme, te krediti osiguravajućih društava te srednjoročni krediti proizvođača opreme. Trošak je takvih kredita kamata i naknada za rezervaciju sredstava.

Dugoročno kreditiranje

Dugoročni krediti imaju rok dospijeca duži od pet godina, a služe za financiranje većih investicija. Odobravaju se na temelju dugoročnih izvora sredstava komercijalne banke. Upravo zbog roka na koji se odobravaju (dvadeset i više godina) dugoročni su krediti za vjerovnike razmjerno visoko rizičan posao, pa se njihovo odobravanje, u pravilu, uvjetuje založnim pravom na nekretnine (hipotekom), a nerijetko se zahtijevaju i drugi oblici osiguranja kredita

¹⁷ Katunarić, A, op.cit., str. 259, 260.

¹⁸ Marković, I. (2000): Financiranje – teorija i praksa financiranja trgovačkih društava, Rif, Zagreb, str. 62. i 63.

poput solidarnog jamstva (jedne ili više osoba), osiguranja nekretnine od različitih rizika, polica osiguranja korisnika kredita od posljedica nesretnog slučaja vinkulirane u korist kreditora i sl.

Dugoročne kredite, ovisno o načinu odobravanja i svrsi za koju se odobravaju, dijelimo na:

- hipotekarne kredite – To su krediti kod kojih visina odobrenog kredita ovisi o vrijednosti založene nekretnine i obično se odobravaju u visini do 50 % procijenjene tržišne vrijednosti dok ostatak osigurava sami investitor, odnosno tražitelj kredita.

Hipotekarne kredite možemo još podijeliti na temelju načina otplate samog kredita:

- krediti koji se isplaćuju na kraju ugovorenog roka u cijelosti (odjednom)

- krediti koji se otplaćuju po amortizacijskom planu putem anuiteta.

- investicijske kredite – Investicijski se krediti uglavnom odobravaju za ulaganja u industrijskim poduzećima ili drugim pravnim i fizičkim osobama za financiranje razvoja industrije i prometa. Kod takvih vrsta kredita najvažnije je vrlo pažljivo ocijeniti i kontrolirati kreditni rizik te kvalitetu analize objekta i osobe koja se kreditira povjeriti specijaliziranom znanstvenom timu koji će naći odgovarajuće rješenje za banku.¹⁹

Slika 2. Vrste kredita

¹⁹ Katunarić. A, op. cit., str. 262.



Izvor: www.sveokreditima.com

4. KREDITNI RIZIK U BANKAMA

Najvažniji čimbenik koji utječe na zaradu banaka i na vrijednost financijskih instrumenata upravo je kreditni rizik. Bilo kakvo zakasnjelo plaćanje ili povrat glavnice s kamatama utječe na dobitak banke te na taj način i na njezinu vrijednost. Kreditni bi se rizik mogao definirati kao varijacija mogućih povrata koji bi se mogli zaraditi na financijskoj transakciji zbog zakasnjelog ili nepotpunog plaćanja glavnice s kamatom.²⁰

Kreditni je rizik usko povezan s rizikom likvidnosti jer je sadržan u odobrenim novčanim kreditima i izdanim platnim garancijama te nepokrivenim akreditivima. Problem kreditnog rizika često se pojavljuje unutar banaka koje nemaju dovoljne rezerve brzo unovčivih instrumenata za održavanje likvidnosti. Da bi izbjegle takve situacije te održala likvidnost, banke se zadužuju novim kratkoročnim obvezama, što često vodi u prezaduženost te se pojavljuju nepovoljne bilančne strukture koje imaju za posljedicu insolventnost banke.

Zbog potencijalno značajnog utjecaja kreditnog rizika vrlo je važno provoditi opsežno praćenje sposobnosti banke za procjenu, vođenje, nadzor, odobravanje i naplatu kredita, predujmova, jamstava te drugih kreditnih sredstava. Ukupna provjera upravljanja kreditnim rizikom uključuje procjenu politika i prakse upravljanja kreditnim rizikom banaka te se na taj način trebaju odrediti potpunost i točnost financijskih podataka primljenih od dužnika ili izdavatelja financijskog instrumenta na temelju kojih je banka odobrila kredit i procijenila periodične profile preuzetih rizika.

4.1. Proces upravljanja kreditnim rizikom

Neovisno o tome koja se vrsta kreditnog poslovanja obavlja, uvijek postoji rizik tog poslovanja. Kako bi se rizik sveo na minimum, potrebno je osmisliti kreditnu strategiju koja čini viziju poslovanja banke, a uglavnom sadržava ciljanu razinu profitabilnosti i sklonost preuzimanja rizika te željenu strukturu kreditnog portfelja po vrsti plasmana kredita, geografskoj rasprostranjenosti dužnika, valuti, industrijskom sektoru, vrsti dužnika (pravna ili fizička

²⁰ Jakovčević, D. (2000): Upravljanje kreditnim rizikom u suvremenom bankarstvu, TEB, Zagreb, str. 35.

osoba) i sl. Kreditnu strategiju kao sredstvo za upravljanje kreditnim rizikom donosi uprava uz suglasnost nadzornog odbora.

Uprava banke na temelju izrade pisanih kreditnih politika te ostalih internih akata za upravljanje kreditnim rizikom, definiranjem organizacijskog ustroja te ovlasti i odgovornosti za upravljanje kreditnim rizikom, kao i uspostavom procesa upravljanja kreditnim rizikom i djelotvornim sustavom unutarnjih kontrola, osigurava provedbu kreditne strategije i uspostavlja sustav upravljanja kreditnim rizikom.

Kreditni proces sastoji se najmanje od:²¹

1. procesa odobravanja plasmana,
2. proces praćenja plasmana,
3. analize kreditnog portfelja,
4. postupanja s problematičnim plasmanima,
5. sustava ranog otkrivanja povećanoga kreditnog rizika,
6. procesa klasifikacije plasmana prema stupnjevima rizičnosti.

Odobrovanje plasmana kredita obično je usklađeno kreditnom strategijom u kojoj pravila i procedure za odobravanje novih ili restrukturiranje postojećih plasmana trebaju biti jasno propisani, a sve različitosti od propisanih pravila trebaju biti objašnjene i dokumentirane. Kreditni referenti na temelju prikupljenih podataka o dužniku i njegovoj kreditnoj sposobnosti izrađuju kreditni referat u kojemu navode i analiziraju kvalitativne i kvantitativne informacije o dužniku, strukturi proizvoda, izvorima otplate, instrumentima osiguranja i sl. Kreditni se referat prosljeđuje kreditnom analitičaru koji još dodatno analizira podatke iz njega te daje svoje mišljenje o tome treba li se plasman odobriti ili ne. Kad se plasman odobri, potrebno ga je kontinuirano pratiti u smislu praćenja naplate i poštovanja ugovorenih odredbi. Praćenje plasmana provodi se kako bi banka pravodobno mogla reagirati te poduzeti odgovarajuće mjere radi smanjenja kreditnog rizika u slučaju pogoršanja kreditne sposobnosti dužnika ili bilo kakvoga drugog utjecaja na ispunjavanje kreditne obveze. Banke obično same propisuju kriterije povećanoga stupnja rizičnosti, prema kojima se pojedini plasmani smatraju problematičnima, a naplata i daljnje praćenje takvih plasmana često su organizirani unutar posebnog bankinog odjela nadležnog za problematične plasmane. Proces utvrđivanja ispravka

²¹ Jakovčević, D., Jolić, I. (2013): Kreditni rizik, RRIF, Zagreb

vrijednosti i rezerviranja obično obavlja sektor rizika, ali u svakom slučaju nužno je osigurati njegovo provođenje u organizacijskoj jedinici koja je neovisna o sektoru prodaje, odnosno funkciji ugovaranja transakcija.²²

Ako proces praćenje plasmana nije dobro organiziran, uprava neće imati jasnu i pravodobnu informaciju o kreditnom riziku kojemu je banka izložena te neće moći identificirati i pravodobno reagirati na moguće probleme u kreditnom portfelju.

4.2. Mjerenje kreditnog rizika

Odobranjem plasmana kredita banka se izlaže riziku njegova povrata koji u konačnoj fazi može ugroziti njezinu likvidnost i postojanje. Raspon očekivanog povrata kredita zapravo ovisi o rizičnosti klijenta kojemu je kredit plasiran. Klijent koji uredno vraća i glavnice i kamate u cijelosti i po dospelju svakako je najpoželjniji i ubraja se u skupinu nerizičnih poslovnih partnera, dok se klijent koji uopće ne vraća ni glavnice ni kamate svrstava u najrizičniju skupinu poslovnih partnera. Upravo da bi se pojava klijenata u najrizičnijoj skupini poslovnih partnera svela na minimum, od presudne je važnosti da banka navrijeme utvrdi rizičnu kvalifikaciju klijenta na temelju razine izloženosti kreditnom riziku.

U procesu mjerenja (procjene) kreditnog rizika klijenta banka analizira nekoliko ključnih čimbenika:²³

- reputacijski karakter potencijalnog klijenta

Ogleda se u njegovu položaju na tržištu, prethodnim kreditnim odnosima koje je ostvario u jednoj ili više banaka, stupnju organizacije i kvaliteti upravljačke strukture

- financijskom potencijalu klijenta

Analizira se sposobnost podmirenja obveza u kontekstu raspona prihoda i uspjeha poslovanja klijenta.

²² Narodne novine: Odluka o upravljanju rizicima. Zagreb: Narodne novine d.d., broj 1/2009., 41/2009., 75/2009. i 2/2010., čl. 20., 21. i 23.

²³ Ercegovac, R. (2016): Teorija i praksa bankovnog menadžmenta, Ekonomski fakultet, Split, str. 160.

- kapitaliziranost tvrtke klijenta

Izražena kao relativni odnos vlasničkih i dužničkih fondova pokazatelj je dugoročne solventnosti i poslovne opstojnosti klijenta

- instrumenti osiguranja kredita

Kolaterali, likvidna imovina, zadužnice, garancije, jamstva. Što je veća vrijednost instrumenata osiguranja povrata kredita, povećava se vrijednost redovite ili prisilne naplate.

- sektorska analiza gospodarstva

Većina brzorastućih sektora poput građevinskog ili tehnološkog sektora potvrdila je neodrživost natprosječnog rasta u dugom razdoblju pa stoga sektorska analiza mora uzeti u obzir i političke i zakonodavne i infrastrukturne uvjete razvoja i opstanka poduzeća klijenata.

Obradom dostupnih informacija vezanih za potencijalnog dužnika, kreditora i tržišta na kojemu dužnik ostvaruje dohodak pokušava se izbjeći negativna selekcija dužnika i odobravanje kapitala prema projektima koji ne posjeduju dovoljnu rentabilnost i dugoročnu tržišnu potvrdu.

Nakon provedene kvalitativne analize klijenta, tržišnog položaja, organizacijske sposobnosti i sistemskog okružja potrebno je analizirati financijske sposobnosti kojima se dokazuje dugoročna mogućnost servisiranja klijentovih kreditnih obveza.

Analiza financijske sposobnosti klijenta uključuje:

- analizu financijskih pokazatelja (likvidnost, financijska struktura i rentabilnost klijenta) kojom se pokazuje sposobnost klijenta za „servisiranje“ kreditnih obveza te učinkovitost korištenja raspoloživim resursima
- analizu novčanog tijeka koja pokazuje gdje je izvor i na koji se način se iskorištavaju novčana sredstva i njihovi ekvivalenti u vezi s procjenom sposobnosti upravljanja novčanim sredstvima te osiguranja likvidnosti klijenta i njegove dugoročne solventnosti. Analizom novčanog tijeka iz klijentovih poslovnih, investicijskih ili financijskih aktivnosti utvrđuje se kvaliteta performansi poslovanja te sposobnost ostvarenja budućih novčanih tješkova za pokriće obveza, potreba za budućim vanjskim financiranjem te konkurentnosti na tržištu.

Prema Ercegovac, afirmacija primijenjenih finansijskih modela u upravljanju kreditnim rizikom u bankovnim tvrtkama uzrokovana je inicijativama regulatornih autoriteta i napretkom znanstvenoga pristupa bankovnom menadžmentu.

Postoji nekoliko globalno primijenjenih modela kreditnog rizika:

- model KMV razvila je KMV Corporation kao specijalizirane tvrtke za analizu i upravljanje kreditnim rizicima
- CreditRisk predstavila je investicijska banka Credit Suisse Financial Products (CSFP)
- model Credit Metrics objavila je investicijska banka JP Morgan u tehničkom dokumentu njegove implementacije

Ostali su modeli izvedeni iz prethodno navedenih ili samostalno razdvojeni.

4.3. Politika rezerviranja za kreditne rizike

Klasifikacija aktive stvara osnovu za određivanje razine rezervacija za moguće gubitke zbog izloženosti kreditnim rizicima. Da bi banka odredila odgovarajuće razine rezervi, mora razmotriti sve čimbenike o kojima ovisi naplativost kreditnog portfelja. Čimbenici koji utječu na naplativost kreditnog portfelja uključuju kvalitetu kreditnih politika, podatke o gubitcima zbog izloženosti kreditnim rizicima, rast kredita, kvalitetu uprave na području kreditiranja i načine naplate kredita, bilo da je riječ o prijepornim i sumnjivim potraživanjima, promjenama u gospodarstvenoj okolini ili o općim ekonomskim kretanjima.

Pravo banaka da određuju količinu rezervi za kreditne rizike različito je od zemlje do zemlje, baš kao i porezni tretman prema tim rezervama. U razvijenim zemljama bankama je dopušteno da si same određuju razumnu visinu rezervi, dok u manje razvijenim zakonodavac propisuje obveznu razinu rezervacija koja je usko vezana za rizičnu kategoriju aktive.

Postoje dva pristupa za upravljanje aktivom klasificiranom kao gubitak. Pristup tipičan za bankovne sustave koji su zasnovani na britanskoj tradiciji zasniva se na zadržavanju aktive klasificirane kao gubitak u knjigama sve dok se ne iscrpe svi raspoloživi postupci naplate, dok pristup bliži američkoj tradiciji zahtijeva da se sva aktiva klasificirana kao gubitak bez

odgađanja otpiše na teret rezervi, odnosno da se ukloni iz bankovnih knjiga. Obično pristup koji se primjenjuje u nekoj zemlji često ovisi o oporezivanju rezervi koje prakticiraju porezne vlasti.

Razina rezervi koja se procjenjuje za izloženost kreditnim rizicima uključuje određeni stupanj subjektivnosti pa uprava na temelju utvrđenih politika i procedura određuje ukupne razine rezervi za potencijalne gubitke. Analiza adekvatnosti ukupne razine rezervi za potencijalne gubitke mora uključivati sljedeće:²⁴

- pregled ukupne postojeće politike rezerviranja banke i metodologije koja se primjenjuje pri izračunu
- pregled procedura za klasifikaciju aktive i procesa revizije, uključujući i vrijeme posvećeno reviziji
- svi aktualni čimbenici koji mogu utjecati na gubitke zbog izloženosti kreditnom riziku banke, a razlikuju se od povijesnog iskustva vezanog za gubitke
- analiza smjernica tijekom duljeg razdoblja koja služi za naglašavanje svakog povećanja neplaćenih dospjelih potraživanja i utjecaja ovih povećanja
- mišljenje o primjerenosti aktualne politike na osnovi revidiranih kredita, predviđanje potreba za dodatnim rezervacijama nužnima za usklađivanje ukupnih rezervacija za izloženost kreditnim rizicima banke s međunarodnim računovodstvenim standardima (MRS).

²⁴ Van Greuning, Brajovic Bratanovic (2006): Analiza i upravljanje bankovnim rizicima, MATE, str. 166

Slika 3. Preporučena razina rezervacija (u %)

rizična kategorija aktive	preporučena razina rezervi	kvalifikacija
standardna	1-2%	(dodatni kapital I)
		opće rezerve za neidentificirane
		gubitke, ukoliko su izdvojene
Watch	5-10%	rezerve za identificirane gubitke
kvaliteta ispod standarda	10-30%	rezerve za identificirane gubitke
sumnjiva i sporna	50-75%	rezerve za identificirane gubitke
Gubitak	100%	rezerve za identificirane gubitke

Izvor: H. van Greuning i S. B. Bratanović, *Analiza i upravljanje bankovnim rizicima – Pristupi za ocjenu organizacije upravljanja rizicima i izloženosti financijskom riziku*, MATE d.o.o. Zagreb, 2006., str. 165.

5. PROCJENA KREDITNE SPOSOBNOSTI

Bitan preduvjet za uspješno poslovanje svake banke jest valjana i objektivna procjena kreditne sposobnosti. U ovom ćemo se dijelu rada susresti sa raznim načinima i instrumentima koji se primjenjuju pri procjeni kreditne sposobnosti.

Pojam i procjena kreditne sposobnosti

Kreditna sposobnost definira se kao sposobnost (fizičke i pravne osobe) da preuzetu obvezu ispuni u potpunosti i u navedenom roku.²⁵ Jakočević pak procjenu kreditne sposobnosti definira kao jedan od najvažnijih informacijskih procesa o kojemu ovisi kvaliteta potraživanja, odnosno kvaliteta kreditnog portfelja i aktive banke. To znači da prije sklapanja ugovora o kreditu banka provodi opsežan postupak analize kreditne sposobnosti zajmotražitelja koji se sastoji od prikupljanja i analiziranja različitih podataka iz kojih se dobivaju sve potrebne informacije na temelju kojih se donosi odluka o odobravanju kredita.

Jedan od osnovnih ciljeva procjene kreditne sposobnosti jest minimiziranje kreditnog rizika zajmotražitelja, odnosno potencijalnog dužnika. Svaka banka ima svoj posebni odjel (kreditni odjel) koji prikuplja sve potrebne informacije kako bi zajmotražitelja „smjestio“ u određenu rizičnu kategoriju koja ima raspon od niskorizičnih pa sve do visokorizičnih zajmotražitelja. Za procjenu kreditne sposobnosti uzimaju se u obzir i rezultati obrade kreditnog zahtjeva koju je proveo bankovni analitičar.

Kreditna sposobnost definira se još kao i sposobnost i spremnost kupca u izvršavanju preuzete obveze po definiranoj dinamici i u definiranom iznosu.²⁶ Prema Vidučić, procjena kreditne sposobnosti jest utvrđivanje financijske snage i vjerojatnosti gubitaka zbog nenaplaćenih potraživanja i kašnjenja s naplatom.

Često se u praksi pojam kreditne sposobnosti izjednačuje s pojmom bonitet. Bonitet govori o kvaliteti, pouzdanosti te poslovnoj i kreditnoj sposobnosti pravne ili fizičke osobe. Uz kreditnu sposobnost bonitet upućuje i na ugled poduzeća na tržištu, trajnost i stabilnost njegova poslovanja, kako poduzeće podmiruje svoje obveze, kvalitetu investicijskih projekata,

²⁵ Leko, V.; Mates, N. (1993): Rječnik bankarstva i financija. Masmedia, Zagreb, str. 273

²⁶ Vidučić, Lj. (2008): Financijski menadžment, RRIF – plus, Zagreb, str. 342.

perspektivu poduzeća u budućnosti i sl.²⁷ Za bonitet ne postoji posebna definicija jer se za njegovu procjenu primjenjuje mnogo različitih metoda, ovisno o djelatnosti kojom se klijent bavi i o potrebama samog klijenta.

5.1. Procjena kreditne sposobnosti po načelu „6c“: ²⁸

- karakter (*character*)

- Kada spominjemo karakter kao jedan od 6 segmenata za procjenu kreditne sposobnosti, on se ponajviše odnosi na evidenciju klijentova ranijeg plaćanja, na iskustva ostalih zajmodavaca s tim klijentom. Također se preispituje koja je svrha tog kredita za klijenta te se pregledava evidencija poslovanja u prosudbi poslovnog ili osobnog dohotka. Bitni čimbenici još su kreditni rejting i postojanje garancije za kredit.

- sposobnost (*capacity*)

- Uzimajući u obzir sposobnost klijenta za primitak kredita, treba utvrditi njegov identitet, kao i identitet jamaca ako postoje. Od potrebne dokumentacije uzimaju se kopije osobne iskaznice, vozačke dozvole (ako je klijent ima), ovlaštenja korporacije i drugih dokumenata, te opis pravne strukture, prirode poslovanja, proizvoda te kupaca i dobavljača.

- gotovina (*cash*)

- Kada govorimo o kreditnoj sposobnosti nekog klijenta, uz sve kriterije koji su podložni detaljnoj provjeri, gotovina svakako ide u sam vrh. Bilo da je klijent fizička ili pravna osoba, njegova likvidnost, adekvatnost novčanog tijeka i promet dugovanja od velike su važnosti kao pokazatelji klijentove financijske sposobnosti. Ako je klijent pravna osoba, također se pozornost obraća na strukturu kapitala poduzeća, kontrolu troškova, kvalitetu menadžmenta, novije stanje dionica te eventualne nedavne knjigovodstvene promjene.

²⁷ Gregurek, M.; Vidaković, N. (2011): Bankarsko poslovanje, Effectus, Zagreb, str. 271.

²⁸ Peter S. Rose (2005): Menadžment komercijalnih banaka, Mate d.o.o., Zagreb, str. 528.

- kolateral (*collateral*)

- Vrlo je bitan čimbenik kada govorimo o procjeni klijentove kreditne sposobnosti jer on na određeni način osigurava da banka naplati kredit ako klijent ne bude u mogućnosti podmirivati kreditne obveze. Svakako se u obzir uzimaju klijentova imovina, njezina likvidacijska vrijednost, stupanj njezine specijalizacije, hipoteka, izdane garancije i jamstva, položaj banke pri podnošenju potraživanja protiv imovine kupca te vjerojatnost za potrebama budućih financiranja klijenta.

- uvjeti (*conditions*)

- Klijentov položaj u industriji i očekivani tržišni udio, odnos klijenta na tržištu s konkurencijom, osjetljivost klijenta na promjene tehnologije te utjecaj inflacije na klijentovu bilancu također su vrlo bitni pokazatelji koji pomažu banci da procijeni klijentovu kreditnu sposobnost.

- kontrola (*control*)

- Pri plasmanu kredita uz strategiju za procjenu klijentove kreditne sposobnosti i način osiguranja njegova povrata, vrlo bitan čimbenik jest i kontrola. Temelji se na primjenjivim bankovnim zakonima s karakterom i kvalitetom prihvatljivih kredita, sva dokumentacija mora biti pravilno potpisana i pripremljena sukladnost kreditnog zahtjeva s pisanom kreditnom politikom banke.

Da bi banka dobila ukupnu ocjenu kreditne sposobnosti, potrebno je da obuhvati razna područja poslovanja koja mogu utjecati na budućnost klijenta koji traži kredit, odnosno na njegovu sposobnost vraćanja kredita. Osim kvantitativnih podataka koje banka dobiva iz financijskih izvješća da bi imala cijelu sliku poslovanja klijenta, itekako su važni i kvalitativni podatci o klijentovu poslovanju. Nakon izvršenja kreditnog plasmana banka ima obvezu periodično provjeravati poslovanje poduzeća kako bi navrijeme uočila eventualne probleme u poslovanju.²⁹

Aspekti poslovanja poduzeća važni za određivanje modela za ocjenu kreditne sposobnosti klijenta:³⁰

²⁹ Gregurek, M.; Vidaković, N. (2011): Bankarsko poslovanje, Effectus, Zagreb, str. 273.

³⁰ Ibid, str. 273.

- likvidnost poslovanja
- struktura izvora u bilanci ili izloženost poduzeća dugu
- pokriće kamata i otplata duga
- ročna usklađenost imovine i obveza
- sposobnost stvaranja zarade
- sposobnost stvaranja dovoljnoga novčanog tijeka
- udio fiksnih troškova u ostvarenim prihodima
- rentabilnost poslovanja.

Kada klijent preda zahtjev za kredit, banka ispituje njegovu kreditnu sposobnost kako bi sa što boljom točnošću utvrdila sposobnost i spremnost potencijalnog dužnika na vraćanje primljenih novčanih sredstava te na taj način smanjila rizik mogućeg nepovrata posuđenih sredstava. Ocjena odluke o kreditu najčešće se temelji na razumnim financijskim načelima. Financijsku analizu kreditne sposobnosti poduzeća čine sve pojave iz poslovanja poduzeća, kako one iz prošlosti, tako i one iz sadašnjosti, sve sa svrhom da bi se mogla pretpostaviti njegova poslovna budućnost.

Izračun ocjene klijentove kreditne sposobnosti jedan je od najvažnijih područja poslovne politike upravljanja rizicima te nastoji rizik svesti na prihvatljivu razinu za banku, ali i ostvariti odgovarajuću visinu zarade banci. Upravo na temelju ocjene kreditne sposobnosti donosi se konačna odluka o odobravanju kredita. Ako su rizici veliki i upućuju na veliku mogućnost neispunjavanja kreditnih obveza, banka će, sasvim sigurno, odustati od kreditiranja.

5.2. Čimbenici za procjenu kreditne sposobnosti

Čimbenici za procjenu kreditne sposobnosti mogu biti općeg i posebnog karaktera. Opći su definirani zakonom, propisima te aktima poslovne banke koji su regulirani za sve vrste kredita i za sve korisnike. Posebni su selektivni i predviđeni za određene oblike, odnosno namjene kredita.

Da bi se ispunili određeni uvjeti za kreditiranje, potrebno je ispuniti odgovarajuće opće uvjete, a to su:³¹

- kreditna sposobnost
- namjenska potrošnja kredita
- ispunjavanje određenih uvjeta za određene oblike kredita.

Posebni uvjeti ovise o:

- namjeni upotrebe određenih kredita
- vlastitom udjelu korisnika kredita
- polaganju depozita
- instrumentima osiguranja vraćanja kredita.

Procjena kreditne sposobnosti potrebna je pri:

- odobrenju prvoga kredita
- povećanju iznosa i produženja kredita
- rizičnim kreditnim poslovima.

Pokazatelji kojima se banka služi za procjenu kreditne sposobnosti klijenta, a koje dobiva iz analiza financijskih izvješća jesu njegova likvidnost, zaduženost, profitabilnost i menadžment imovine. Na temelju usporedbe dobivenih pokazatelja iz financijskih izvješća s presjekom za određenu industriju, analize trenda, dobivenih informacija o kredibilnosti tvrtke i reputaciji njezina menadžmenta donosi se odluka o tome hoće li se kredit odobriti ili ne. Umjesto da se procedura ponavlja, kreditni odjel može utvrditi kreditnu liniju, odnosno maksimalni iznos kredita kojim se klijent može u određenom razdoblju koristiti.

³¹ Mishkin, F.; Eakins, S. (2005): Financijska tržišta + institucije, Mate, Zagreb, str. 598.

Za procjenu kreditne sposobnosti upotrebljavaju se i sustavi bodovanja:³²

- višestruka diskriminatorsna analiza
- Millerov i Relkinov model
- Altmanov Z-model.

Višestruka diskriminatorsna analiza procjenjuje vrijednost lošeg kredita dodjeljivanjem pondera koeficijentima zaduženosti (pokazatelj pokriva kamata, pokazatelj dug / vlastiti kapital), pokazatelju likvidnosti (tekući pokazatelji) te starost tvrtke. Obradom podataka i na temelju dobivenih rezultata tvrtke se svrstavaju u grupe visokog, prosječnog i malog kreditnog rizika.³³

Millerov i Relkinov model upotrebljava se u rangiranju procijenjenih financijskih i nefinancijskih aspekata poslovanja. Na temelju analize petnaest financijskih pokazatelja nefinancijski čimbenici (iskustvo, potencijal rasta, resursi, menadžment, trendovi i platni učinak) boduju se i zbrajaju s bodovima koji se dodaju financijskim čimbenicima.

Altmanov Z-model upotrebljava se za procjenu vjerojatnosti stečaja tvrtke. Dodjeljivanjem pondera određenim financijskim pokazateljima dobiva se sumarni rezultat, na temelju čije se visine može odrediti posluje li tvrtka bez opasnosti skorog stečaja, ili se nalazi u području za koje se ne može donijeti dovoljno točna ocjena o mogućem stečaju.³⁴

Za procjenu kreditnog rizika dosta je važno spomenuti i pojam *credit scoring*. *Credit scoring* jest proces procjene rizika koji se pojavljuje pri pozajmljivanju novčanih sredstava postojećim ili novim klijentima i temelji se na njihovu ponašanju u prošlosti, odnosno na vraćanju prethodno odobrenih kredita. Ovakav se oblik procjene koristi statističkim metodama za predviđanje vjerojatnosti kako će tražitelj kredita (potencijalni dužnik) postati neuredan u servisiranju svojih novčanih obveza. *Credit scoring* uglavnom se primjenjuje za odobravanje plasmana pravnim osobama. Rezultat dobiven nakon *credit scoringa* zove se score, a označuje broj bodova na temelju kojih banka rangira tražitelje kredita po sektorima rizičnosti.

³² Vidučić, Lj. (2008): Financijski menadžment, RRIF – plus, Zagreb, str. 344.

³³ Ibid., str. 344.

³⁴ Vidučić, Lj., op. cit., str. 344.

Svako produženje roka otplate kredita ili povećanje iznosa postojećega kredita treba promatrati kao odobrenje prvoga kredita klijentu te se svaki bankarski referent ponajprije treba zapitati.³⁵

- jesu li sve informacije i dokumenti potrebni za odluku o kreditu dostupni i aktualizirani
- kakva je dosadašnja kreditna obveza i kakva će biti nakon povećanja iznos kredita
- kakva su iskustva s klijentom (redovitost plaćanja, servisiranje obveza)?

Pri procjeni kreditne sposobnosti zajmotražitelja razlikuju se kvantitativna (tvrda) i kvalitativna obilježja. Budući da je potrebna procjena financijske situacije i profitabilnosti poduzeća, prvotno treba početi s procjenom kvantitativnih čimbenika koji opisuju poslovne performanse poduzeća.

Ocjenom kreditne sposobnosti zajmotražitelja i analizom temeljnih financijskih izvješća banka treba dobiti odgovor na sljedeća pitanja:³⁶

- kakve su mogućnosti i namjere poduzeća da podmiri obveze prema uvjetima iz ugovora o kreditu
- koliki je udio vlastitih sredstava u ukupnim izvorima financiranja
- je li poslovanje poduzeća dovoljno stabilno i otporno na negativna kretanja iz okruženja
- može li poduzeće ostvariti dovoljan iznos likvidnih sredstava kojima će podmiriti sve dospjele obveze
- ostvaruje li poduzeće dovoljan promet te kakvo je ostvarenje financijskog rezultata
- koju je količinu novčanog tijeka poduzeće kadro ostvariti
- do koje se granice može smanjivati ostvarena zarada a da se ne ugrozi sposobnost otplate pozajmljenih sredstava?

Iz svega navedenog lako je uočiti da banka raspolaže različitim instrumentima i da se može koristiti mnoštvom različitih modela i sustava bodovanja u procjeni klijentove kreditne

³⁵ Tomić, D. (2001): Oblikovanje modela ocjene kreditne sposobnosti temeljem analize financijskih izvješća, Magistarski rad, Ekonomski fakultet Split, str. 94.

³⁶ Tomić, D. (2001): Ibid., str. 95.

sposobnosti te na taj način pokušava svesti rizik povrata pozajmljenih sredstava pokušava svesti na minimum na dobrobit same banke i klijenta, odnosno zajmotražitelja.

6. PROCES PROCJENE KREDITNE SPOSOBNOSTI U ZAGREBAČKOJ BANCI d.d.

6.1. Strategije i politike upravljanja rizicima u Zagrebačkoj banci ³⁷

Kao vodeća banka na hrvatskome tržištu Zagrebačka je banka osmislila strategiju i politiku upravljanja rizicima kao jedan od načina osiguranja povrata plasiranih kredita. Za provedbu strategije i politike upravljanja osnovan je poseban sektor Upravljanje i kontrola rizika. Poslovanje sektora (divizije) temelji se na identifikacijama, mjerenjima, ocjenama rizičnog profila banke uzimajući u obzir sve značajne rizike, nadzor na funkcioniranjem metoda i modela za upravljanje svim vrstama rizika te vrednovanje i adekvatnosti i djelotvornosti unutarnjih kontrola u procesu upravljanja svim vrstama rizika.

Pri donošenju strategije i politike za upravljanje rizicima banka uzima u obzir 3 vrste rizika kao glavne instrumente za planiranje strategije.

6.1.1. Kreditni rizik

Kada govorimo o kreditnom riziku, banka ga promatra s pozicije gubitka zbog neispunjavanja dužnikove obveze prema banci u smislu nepodmirivanja kredita i kamate u ugovorenom roku.

Sektor koji je osnovan za upravljanje i kontrolu rizika sadržava određene organizacijske jedinice kojima nadzire i kontrolira kreditni rizik, a to su:

- Odobravanje kreditnog rizika

Posao ove organizacijske jedinice koja je podijeljena na još manje jedinice uključuje procjenu kreditnog rizika te sprečavanje i prepoznavanje potencijalnih prijevara u procesu odobravanja plasmana pravnim osobama i individualnim klijentima sa svrhom očuvanja rizičnog profila i kvalitete aktive.

- Monitoring kreditnog rizika

Ova je organizacijska jedinica zadužena za monitoring (praćenje) kreditnog portfelja poslovnih subjekata i klijenata privatnog bankarstva. Jedna od zadaća te jedinice jest također kontrola i analiza izloženosti kreditnom riziku po postojećim kreditnim plasmanima klijenta

³⁷ Javna objava grupe Zagrebačke banke d.d na dan 31. 12. 2017.

radi sprečavanja nastanka mogućih gubitaka za banku. Uz navedene zadaće monitoringa također je bitno spomenuti i ostale zadaće koje obavlja ta organizacijska jedinica, a to su: praćenje kreditnog portfelja i naplate dospjelih nepodmirenih potraživanja, praćenje uspješnosti procesa naplate potraživanja po predmetima klijenata te provođenje periodične revizije kvalitete kreditnog portfelja članica grupe.

- Restrukturiranje i prisilna naplata

Organizacijska jedinica kojoj je zadatak upravljanja kreditnim rizikom poslovnih subjekata i individualnih klijenata sa svrhom sanacije rizičnoga profila i kvalitete aktive, kao i optimiranje odnosa troška i dobiti iz kreditnog poslovanja banke.

- Strateško upravljanje i kontrola kreditnog rizika

Jedna od glavnih zadaća ove organizacijske jedinice jest koordinacija definiranja i provođenja strategije kreditnog rizika u skladu sa zakonom i standardima banke te dizajn kreditnih procesa i tehnika smanjenja rizika u svrhu podržavanja ostvarivanja planiranih poslovnih ciljeva u uvjetima tržišta na kojima banka posluje.

Upravljanje kreditnim rizikom odgovornost je svih rukovoditelja banke u okviru njihove poslove domene te je banka razvila sustav s pomoću kojega informacije bitne za identifikaciju svih vrsta rizika pravodobno obavještavaju sva tijela banke radi minimiziranja posljedica rizika.

6.1.2. Tržišni rizik

Posljedice zbivanja na tržištu svakako utječu na ovu vrstu rizika i banka prati i kontrolira tržišni rizik na temelju rizika kamatne stope, valutnog rizika, rizika ulaganja u vlasničke vrijednosne papire, robnog rizika, rizika volatilnosti, rizika kreditne marže, rizika statusa neispunjenja obveze i rizika kreditne migracije.

Za upravljanje i kontrolu rizika nadležna je organizacijska jedinica Tržišni i likvidonosni rizici koja priprema i provodi strategiju za upravljanje tržišnim rizikom. Kontrolira i upravlja tržišnim rizicima ocjenjivanjem rizičnog profila, mjerenjem, ovladavanjem, praćenjem te izvještavanjem o tržišnom riziku.

Kako bi pravodobno moglo reagirati i donijeti ispravne poslovne korake, rukovodstvo banke redovito se upoznaje s ukupnim profilom tržišnog rizika te svim provedenim analizama i radnjama vezanim za situaciju sprečavanja eskalacije tržišnog rizika.

6.1.3. Operativni rizik

Operativni bi se rizik mogao definirati kao rizik koji nastaje zbog neusklađenosti provođenja politika i osmišljavanja strategija za kontrolu i upravljanje rizicima. Ako se strategije ne detaljiziraju i ne provode kvalitetno i odgovorno, lako se može dogoditi da operativni rizik donese mnogo stresa, loše reklame i na kraju gubitke za banku.

Da bi se operativni rizik sveo na minimum i „držao“ pod kontrolom, sustav upravljanja tim rizikom treba biti uspostavljen tako da pravodobno identificira izloženost banke riziku. Za njegovu kontrolu banka je osnovala Odbor za operativni i reputacijski rizik koji osigurava pravodobnu razmjenu informacija koje su relevantne za upravljanje operativnim rizikom između svih sudionika procesa u kojima je identificiran operativni rizik.

Strategija za upravljanje operativnim rizikom obuhvaća smjernice i načela za sveobuhvatan strukturni pristup u svrhu minimiziranja, prevencije i prijenosa rizika, a te smjernice i načela iskazani su u obliku predloženih poslovnih promjena, izmjena procesa, IT implementacije, edukacija i sl. te se utvrđuju svake godine uzimajući u obzir rizike koji nastaju pri realizaciji strateškoga poslovnog plana i proračuna. Strategijama za operativni rizik pokrivena su i područja upravljanja reputacijskim rizikom.

Banka kontrolu operativnog rizika provodi tako da prati interne i eksterne događaje vezane za operativni rizik analizirajući scenarije i identifikatore rizika sa svrhom praćenja i ocjene izloženosti operativnom riziku.

6.2. Kreditni zahtjev i proces njegova odobravanja

Prije same kreditne analize svih aspekata poslovanja tražitelja dugoročnoga investicijskog kredita potrebno je objasniti koji su prvi koraci što ih poduzimaju tražitelji kredita te, izravno u vezi s tim, kako teče procedura prihvatanja i ocjenjivanja molbi za odobrenje kredita. Zagrebačka banka, kao dio bankovne grupacije UniCredit, koristi se formuliranom procedurom kreditne politike koja je standard za banku u cjelini kako bi se procjena rizika mogla obaviti na isti način za svakoga klijenta, bez obzira na to o kojoj je poslovnicu ili kreditnom referentu riječ. U slučaju dugoročnoga investicijskog kredita, savjetnik za poslovne odnose unutar odjela korporativnog bankarstva Zagrebačke banke koristi se određenim oblikom pisano uobličene kreditne politike, odnosno nuputcima za bankine kreditne referente.

S obzirom na specifičnost i veliku količinu dokumentacije koju zahtijeva dugoročni investicijski kredit, kreditni referent ne donosi samostalnu odluku o odobravanju ili neodobravanju kredita. Nakon što kreditni referent obavi svoj dio posla, odnosno tvrtka podnositelj zahtjeva za kreditom prikupi svu dokumentaciju, odluka o odobrenju kredita postaje zadatak Službe kreditnih rizika za pravne osobe, Odjela kreditnih rizika. Pri prvom susretu tražitelja kredita i referenta banka traži sljedeću opću dokumentaciju potrebnu za analizu kreditnog zahtjeva:

1. - zahtjev za kredit
2. - statusnu pravnu dokumentaciju (rješenje o upisu trgovačkog društva u sudski registar, obavijest Državnog zavoda za statistiku o razvrstavanju djelatnosti, akt o osnivanju, potpisni karton ovlaštenih potpisnika, izjavu o stvarnom vlasniku, izjava o povezanim osobama, upitnik za klijente – pravne osobe),
3. - financijsku dokumentaciju za posljednje tri godine:
 - revizorsko izvješće (mišljenje revizora, financijske izvještaje, bilješke uz izvještaje) – za obveznike revizije
 - konsolidirano izvješće za grupu povezanih tvrtki koje su obveznici konsolidacije (revidirano ako je zakonski propisano)
 - prijavu poreza na dobit i pripadajuće financijske izvještaje u punom obliku
 - godišnji financijski izvještaj koji je ovjerala FINA – GFI POD
 - preliminarni financijski izvještaj razrađen na GFI-POD formatu (ili brutobilanca) za razdoblje od 1. 1. tekuće godine do posljednjega raspoloživog tromjesečja (ili datuma) – potrebno dostaviti nakon proteka 31. 7. tekuće godine
 - financijske tablice banke (razrada kupaca, dobavljača, kredita danih i primljenih, kvartalni statistički izvještaj, plan poslovanja uz pripadajuće pretpostavke na kojima se plan bazira – na rok otplate traženog kredita, devizna pozicija – očekivani primitci i izdatci razgraničeni po valutama, popis ugovorenih poslova – u nekim djelatnostima)
 - investicijsku studiju
 - obrazac BON 2 (ne stariji od 15 dana od dana podnošenja zahtjeva)

- potvrdu o stanju poreznog duga (ne stariju od 30 dana od dana podnošenja zahtjeva).

4. - instrumente osiguranja i ostalu dokumentaciju:

- dokaz vlasništva nad instrumentom osiguranja
- procjenu vrijednosti

5. - ostalo (specificirati u slučaju potrebe: npr. građevinska dozvola, troškovnik investicije, ugovor o kupoprodaji i sl.).

6.2.1. Kreditna analiza klijenata – tražitelja kredita

Kako bi se rizik financiranja pojedinoga klijenta sveo na minimum, banka se svakako koristi nekim od financijskih pokazatelja:

- pokazatelji likvidnosti – rabe se za procjenu sposobnosti tvrtke da udovolji kratkoročnim obvezama kratkotrajnom imovinom, a za analizu se upotrebljuju ova dva pokazatelja:

- pokazatelj tekuće likvidnosti = $\frac{\text{kratkotrajna imovina}}{\text{kratkoročne obveze}}$

Rezultat se analizira tako što se uspoređuje s prosjekom industrije i analizom trenda. Previsoki pokazatelj upućuje na slabo upravljanje kratkotrajnom imovinom, što ima za posljedicu negativan utjecaj na dugoročnu profitabilnost tvrtke. Preporučuje se da bi trebao iznositi najmanje 2 kako tvrtka ne bi zapala u probleme nelikvidnosti.

- pokazatelj ubrzane likvidnosti = $\frac{\text{Kratkotrajna imovina} - \text{zalihe}}{\text{Kratkoročne obveze}}$ utvrđuje može li poduzeće udovoljiti svojim kratkoročnim obvezama upotrebom svoje najlikvidnije imovine. Trebao bi iznositi 1 ili više.

- pokazatelji menadžmenta imovine – rabe se za ocjenu efikasnosti kojom se upravlja imovinom tvrtke za generiranje dane razine prodaje, a to su:

- prosječno razdoblje naplate potraživanja – služi se za procjenu broja dana koji tvrtka mora čekati prije nego dobije gotovinu od prodaje uz poček. Prosječna dnevna prodaja uz poček računa se dijeljenjem prodaje ostvarene uz poček s 360. Što je pokazatelj izražen u

danima veći, upućuje na to da kupci ne podmiruju račune navrijeme, odnosno neefikasnost mjera za ubrzanje naplate od kupaca.

Prosječno razdoblje naplate potraživanja = $\frac{\text{Broj dana u godini (365)}}{\text{Koeficijent obrtaja potraživanja}}$, gdje je:

koeficijent obrtaja potraživanja = *prihodi od prodaje / potraživanja*.

- pokazatelj obrta zaliha = $\frac{\text{Ukupni prihod}}{\text{Zalihe}}$ pokazuje koliko puta godišnje tvrtka okrene (obrte) prosječne zalihe. Niski pokazatelj upućuje na to da se tvrtka neproduktivno koristi sredstvima (zastarjele i pokvarene zalihe, visok trošak kapitala uložen u zalihe, osiguranje, porezi, trošak kvarenja).

- pokazatelji zaduženosti – služe za procjenu financijskog rizika tvrtke, kod kojih se pri izračunu uzima u obzir samo bankarski dug, dakle dugoročni i kratkoročni bankarski krediti

- pokazatelj ukupnog duga prema ukupnoj imovini = $\frac{\text{Ukupne obveze}}{\text{Ukupna imovina}}$ pokazuje

koliki su udio sredstava osigurali vjerovnici (kreditori). Viši pokazatelj znači da je tvrtka rizičnija, odnosno da mora plaćati veće troškove kamata. Također, što je veći postotak zaduženosti u odnosu prema udjelu vlastitog kapitala, veća je vjerojatnost zapadanja u financijske neprilike.

- pokazatelj pokriva kamata = $\frac{\text{EBIT (dobitak prije poreza i kamata)}}{\text{Trošak kamata}}$ pokazuje

razmjer u kojemu poslovni dobitak može pasti a da se ne dovede u pitanje plaćanje kamata.

Što je pokazatelj viši, to je veća sigurnost vjerovnika.

Pokazatelj se izračunava u jedinici koja definira koliko je puta pokriven trošak kamata.

- pokazatelj ukupni dug / EBITDA, gdje je:

$$\text{EBITDA} = \text{EBIT} + \text{amortizacija}.$$

Uvjetno odražava broj godina potrebnih za pokrivanje postojećih obveza poduzeća prema bankama iz EBITDA ako se poslovanje nastavi s jednakim rezultatima.

Poželjno je da je što manji jer označuje manju zaduženost, a kao granična mjera najčešće se uzima 5 godina.

- pokazatelji profitabilnosti – izražavaju snagu zarade tvrtke, odnosno pokazuju ukupni efekt likvidnosti upravljanja imovinom i dugom na mogućnost ostvarenja profita. Najčešće se primjenjuju:

$$\bullet \text{ bruto profitna marža} = \frac{\text{Prodaja} - \text{Troškovi za prodano}}{\text{Prodaja (ukupni prihodi)}} ; \text{ odražava kakvu politiku}$$

cijena tvrtka provodi. Nizak pokazatelj pokazuje da se povećanjem obujma

prodaje nastoji povećati profitabilnost. Visoki pokazatelj može značiti da tvrtka želi visokom maržom ostvariti visoki profit po jedinici proizvoda.

netodobitak – dividende prioritetnih dioničara;

$$\bullet \text{ neto profitna marža} = \frac{\text{netodobitak} - \text{dividende prioritetnih dioničara}}{\text{prodaja (ukupni prihodi)}}$$

rabi se kao pokazatelj efikasnosti menadžmenta, a pokazuje kolika se stopa netodobitka ostvaruje za dioničare na jednu kunu prodaje. Ako je stopa niska, upućuje na politiku relativno niskih cijena kao odraz konkurentne pozicije u industriji, ili relativno visokih troškova s obzirom na ostvarenu prodaju.

$$\bullet \text{ povrat na ukupnu imovinu (ROA)} = \frac{\text{Neto dobit}}{\text{Ukupna imovina}} ; \text{ odnosi se na sposobnost}$$

tvrtke da korištenjem raspoloživom imovinom ostvari dobit i pokazuje stopu koliko je tvrtka zaradila na svaku kunu imovine. Usporedbom te stope s kamatnom stopom može se zaključiti isplati li se tvrtki zaduživati. Niski pokazatelj može se objasniti stagniranjem prodaje.

• povrat na vlastiti kapital (ROE) = $\frac{\text{Neto dobit}}{\text{Glavnica}}$; pokazuje snagu zarade s obzirom na ulaganje dioničara. Izražava se u postotku, a kako je osnovni cilj tvrtke povećanje vrijednosti za dioničare, pokazuje uspješnost tvrtke u ostvarenju tog cilja.

$$\bullet \text{ EBITDA marža} = \frac{\text{EBITDA}}{\text{Poslovni prihodi}} ; \text{ pokazuje koliko dobitka, prije troškova}$$

kamata, poreza i amortizacije, poduzeće ostvaruje po svakoj jedinici poslovnih prihoda. Prikazuje također odnos iskazane netodobiti i prihoda od prodaje na sposobnost menadžmenta u vođenju poduzeća s dovoljnim uspjehom, ne samo da bi se pokrili troškovi prodaje, rashodi vođenja poslovanja, kao i trošak posudbe sredstava, nego i da bi preostala marža bila prihvatljiva kompenzacija vlasnicima za investirani kapital uz rizik.

Analiza izvještaja o novčanom tijeku prikazuje odnos između ostvarenog novčanog tijeka iz poslovnih aktivnosti (glavne aktivnosti koje stvaraju prihod poduzeća), investicijskih aktivnosti (vezane za stjecanje i otuđivanje dugotrajne imovine) te financijskih aktivnosti (vezane za financiranje poslovanja). Prije svega, poželjno je da je novčani tijek iz poslovnih aktivnosti bude pozitivan i dostatan za financiranje ulaganja u dugotrajnu imovinu i vraćanje kredita.

Rezultat poslovanja iz svake od triju kategorija izvještaja definira se kao netopovećanje/netosmanjenje novčanog tijeka iz poslovnih / investicijskih / financijskih aktivnosti. Pokazuje kolika je financijska snaga da se unaprijedi i uveća vrijednost tvrtke, odnosno koliko je poduzeće poboljšalo ili ugrozilo svoju poziciju u usporedbi s prethodnom godinom.

7. PROCES ODOBRAVANJA KREDITA

Proces odobravanja kredita provodi se u skladu s postojećim internim aktima za odobravanje kreditnog rizika, prije svega *Group Credit Risk Management Guidelines* i *Group Credit Operations*, Strategijom kreditnog rizika industrijskih grana (ICRS) i drugim relevantnim aktima Banke.

Poslovni dio odgovoran za klijenta zadužen je za cjelokupno provođenje procesa odobravanja kredita, što, među ostalim, uključuje sljedeće faze.

7.1. Prikupljanje podataka o klijentu / grupi povezanih osoba kojoj klijent pripada

Poslovni dio zaprima pisani zahtjev i/ili prihvaćenu ponudu klijenta za odobrenje kredita i svu pripadajuću dokumentaciju (statusna i financijska dokumentacija, dokazi o solventnosti, dokumentacija vezana za instrumente kreditne zaštite i/ili naplate, izjava o suglasnosti za obradu i korištenje osobnih podataka fizičkih osoba i sl.).

Poslovni dio također analizira zahtjev klijenta i dostavljenu dokumentaciju te ga, ako nije dostavio svu potrebnu dokumentaciju, u najkraćem roku obavještava o potrebi dostavljanja kompletne dokumentacije.

7.2. Primarna procjena kreditnog rizika

Nakon primitka dokumentacije, Poslovni dio pristupa obradi zahtjeva i procjeni klijentove kreditne sposobnosti u kojoj se obvezno provode sljedeće aktivnosti:

- cjelovita procjena indikatora povezanosti i utvrđivanja grupa povezanih osoba te evidenciju/ažuriranje grupe povezanih osoba u sustavu Banke³⁸
- izračun rejtinga u skladu s internim aktima koji se odnose na interni rejting, procjenu kolaterala u skladu s internim aktima koji se odnose na instrumente osiguranja.

Nakon navedenih aktivnosti Poslovni dio izrađuje kreditni prijedlog s analizom transakcije u skladu s relevantnim internim aktima (postojeće Upute za izradu kreditnog referata za klijente korporativnog i poduzetničkog bankarstva), izrađuje prijedlog Odluke o kreditu i sklapa Ugovora o kreditu. Obrada zahtjeva provodi se kroz aplikaciju CUT, odnosno primjenom druge relevantne aplikacije banke za odobravanje plasmana, u skladu s postojećim uputama koje reguliraju način podnošenja prijedloga za odobrenje. U pojedinim slučajevima, kada je riječ o specijaliziranom financiranju čije odobravanje zahtijeva specijalističku ekspertizu, u proces se trebaju uključiti i specijalisti za proizvode. U takvim slučajevima Odluku uvijek mora supotpisati i organizacijski dio koji je sudjelovao u procesu odobravanja predmetnog kredita.

Rezultate provedene procjene potrebno je adekvatno evidentirati u sustavu kako bi doista bili dostupni i konačni (npr. nije dovoljno obrazložiti provedenu cjelovitu procjenu indikatora povezanosti i utvrđivanje grupa povezanih osoba u referatu bez istodobnog evidentiranja i ažuriranja grupe povezanih osoba u sustavu).

Nakon primarne procjene kreditnog rizika, rizici su zaduženi za sekundarnu procjenu kreditnog rizika i davanje obvezujućeg mišljenja u skladu s pravilnikom o ovlaštenjima u kreditnom poslovanju.³⁹

³⁸ Sukladno Politici upravljanja povezanim osobama, Pravilniku o utvrđivanju i evidenciji povezanih osoba i Tehnološkoj uputi za utvrđivanje, evidenciju i ažuriranje grupa povezanih osoba (EMA – Modul povezane osobe)

³⁹ Odobravanje kreditnih rizika, Monitoring kreditnih rizika, Restrukturiranje i naplata

7.3. Odlučivanje

Ako poslovni dio klijentu dostavlja ponudu za odobrenje kredita, moguće je dostavljanje neobvezujuće ili obvezujuće ponude.

Dostavlja li se klijentu indikativna ponuda za kreditiranje koja sadržava elemente obvezujućeg karaktera, potrebno je pribaviti mišljenje odobravanja kreditnog rizika u slučaju kada bi potencijalna izloženost i/ili PD klijenta indicirali potrebu pribavljanja mišljenja u skladu s pravilnikom o ovlaštenjima u kreditnom poslovanju.

Takvo odobrenje kredita provodi se kroz aplikaciju CUT, odnosno primjenom druge bankine relevantne aplikacije za odobravanje plasmana, u skladu s postojećim uputama koje reguliraju način podnošenja prijedloga za odobrenje, na isti način kao da se odobrava odgovarajuća vrsta kredita, uz navođenje odredbe da će se klijentu najprije dostaviti obvezujuća ponuda te će se, u slučaju njezina prihvaćanja, takav kredit zaista i realizirati.

Odluka o odobrenju kredita (uključujući i obvezujuće ponude) donosi se u skladu s Pravilnikom o ovlaštenjima u kreditnom poslovanju, Pravilnikom o ovlaštenjima za odluke o izuzećima od standardnih naknada i Odlukom o dodjeli ovlaštenja u kreditnom poslovanju i drugim relevantnim aktima Banke.

Odluka o odobrenju kredita vrijedi tri mjeseca od dana donošenja odluke, odnosno, u iznimnim slučajevima, odluka o odobrenju kredita može vrijediti maksimalno šest mjeseci od dana njezina donošenja.

Pod iznimnim slučajevima razumijeva se financiranje izgradnje nekretnina za tržište (prodaju i/ili najam), suradnja s drugim financijskim institucijama (HBOR, EBRD i sl.), jedinicama lokalne samouprave i sl., što produljuje proces ugovaranja kredita.

Izniman slučaj također obuhvaća i situaciju kada je za provedbu financiranja potrebna odluka o dodjeli sredstava iz europskih strukturnih i investicijskih fondova. U takvom slučaju ugovor o kreditu može biti sklopljen i nakon isteka roka od 6 mjeseci od donošenja odluke o odobrenju kredita, uz uvjet da je predmetno definirano odlukom o odobrenju kredita.

Ako se u navedenim rokovima ne sklopi ugovor o kreditu, odluka o odobrenju kredita postaje ništeta i potrebno je donošenje nove odluke u skladu s pravilnikom o ovlaštenjima u kreditnom

poslovanju, odlukom o dodjeli ovlaštenja u kreditnom poslovanju te ostalim relevantnim aktima Banke.

Standardni obrasci odluka o odobrenju osnovnih vrsta kredita dostupni su na CIB Portalu i Portalu Interni akti te se nakon svake promjeni distribuiraju preko *e-maila*.

Ako je u konkretnom slučaju, zbog specifičnosti predmetnog posla i/ili uvjeta koji se odobravaju, potrebno adekvatno prilagoditi standardni obrazac odluke, treba voditi brigu o tome da se u odluci specificiraju svi bitni elementi predmetnoga kreditnog posla, presudni za donošenje takve odluke. U takvim slučajevima, čije odobravanje zahtijeva specijalističku ekspertizu, u proces je potrebno uključiti i specijaliste za proizvode.

7.4. Odobravanje kredita iz limita i okvira

Za klijente koji se učestalo koriste plasmanima banke, radi ubrzavanja i pojednostavnjenja procesa odobravanja plasmana, u najvećem broju slučajeva odobravaju se limiti kratkoročne izloženosti s rokom valjanosti do 12 mjeseci, iz kojih se mogu odobravati kratkoročni plasmani, uključujući i dugoročne garancije s rokom valjanosti do najviše 3 godine. Limit se ne ugovara s klijentom.

Ako je valjanim raspoloživim limitom predviđeno, odnosno nije izuzeto odobravanje predmetne vrste kredita, kredit se može odobriti na teret limita, u skladu s Pravilnikom o ovlaštenjima u kreditnom poslovanju, Pravilnikom o ovlaštenjima za odluke o izuzećima od standardnih naknada, Odlukom o dodjeli ovlaštenja u kreditnom poslovanju i drugim relevantnim aktima Banke.

Odobravanje kredita na teret limita provodi se s pomoću aplikacije CUT, odnosno primjenom druge relevantne aplikacije banke za odobravanje plasmana u skladu s postojećim uputama koje reguliraju način podnošenja prijedloga za odobrenje.

Osim odobravanja limita kratkoročne izloženosti, klijentu je moguće odobriti i okvir za kredite (ili za druge vrste plasmana, ili za kombinaciju najčešće rabljenih vrsta plasmana), s rokom valjanosti do 12 mjeseci, te se s klijentom sklapa ugovor o takvom okviru.

Ovisno o odredbama ugovora o okviru (primarno radi utvrđivanja cijene kredita), krediti na teret okvira odobravaju se donošenjem pojedinačnih odluka (koje se ne donose kroz aplikaciju CUT ili drugu relevantnu aplikaciju banke za odobravanje plasmana) i sklapanjem ugovora o kreditu za svaki pojedini kredit.

Kredite iz okvira moguće je provesti i bez pojedinačne odluke i bez sklapanja pojedinačnog ugovora o kreditu, pod uvjetom da je takav način postupanja predviđen ugovorom o okviru te da su ugovorom o okviru obuhvaćeni svi elementi i uvjeti potrebni za nedvosmislenu uporabu i administriranje kredita.

7.5. Prescoring

Ako banka provede 'predskoriranje' (prethodnu ocjenu kreditne sposobnosti) klijenata kako bi im dostavila određenu ponudu financiranja, koristi se dostupnim podacima iz svojih, kao i iz eksternih baza podataka (npr. financijski izvještaji iz baze FINA-e i sl.).

Kriterije za 'predskoriranje', u pravilu, zajednički određuju Bankine organizacijske jedinice: upravljanje i kontrola rizika, strateško upravljanje i kontrola kreditnog rizika, upravljanje prodajom, marketingom i razvojem poslovanja, strategija razvoja poslovnog odnosa za poduzetničko bankarstvo i razvoj proizvoda financiranja, te se o kriterijima i načinu provedbe 'predskoriranja' donosi odgovarajuća odluka na razini uprave banke.

7.6. Ugovaranje i uknjiženje kredita

Nakon donošenja odluke na odgovarajućoj razini, može se pristupiti sastavljanju i sklapanju ugovora o kreditu s klijentom (korisnikom kredita).

Standardne obrasce ugovora o kreditu sastavlja organizacijska jedinica razvoj proizvoda financiranja, u suradnji s pravnim poslovima i uz njihovu verifikaciju.

Standardni obrasci ugovora o kreditu dostupni su na CIB Portalu i Portalu interni akti, a pri svakoj izmjeni obavezno se preko *e-maila* dostavljaju svim poslovnim dijelovima.

Ugovor mora sadržavati sve bitne odredbe iz odluke vezane za predmetni plasman te dodatne odredbe potrebne u skladu s internim ili eksternim propisima (npr. ako u obrascu ugovora nije predviđeno da se unose podatci o jamcu/sudužniku, a u odluci o odobrenju kredita su navedeni, potrebno je u obrazac ugovora unijeti sve odredbe vezane za jamca/sudužnika definirane odlukom).

U slučaju potrebe za interveniranjem u fiksni tekst standardnog ugovora, zbog specifičnih uvjeta koji se ugovaraju s klijentima, obvezna je suglasnost pravnih poslova.

Ako se u ugovoru o kreditu (odnosno bilo kojemu drugom plasmanu, kao i u ugovoru o založnom pravu) kao ugovorna strana pojavljuje fizička osoba (dužnik, sudužnik, jamac, zalagodavac i sl.), odnosno obrt, fizička osoba u slobodnom zanimanju ili poljoprivredno gospodarstvo u vlasništvu fizičke osobe, potrebno je zatražiti potpisivanje izjave kojom ta osoba daje suglasnost da se njezini osobni podatci upotrijebe u svim potrebnim evidencijama u sklopu redovitog poslovanja banke

Napomena: kada se podatci o fizičkim osobama dostavljaju osobama izvan Grupe Zaba ili Grupe UniCredit (npr. HBOR-u, HAMAG-BICRO-u i sl.), potrebno je uporabiti obrazac Izjave koji je prilagođen konkretnom programu kreditiranja).

U skladu sa zakonskim odredbama predmetna se izjava ne može potpisati jednokratno, nego je potrebno osigurati potpisivanje izjave pri svakom novom sklapanju pojedinog ugovora o plasmanu (pružanju bankovnih i/ili financijskih usluga) i/ili ugovora o založnom pravu.

Sve fizičke osobe – tražitelji plasmana – dužne su izjavu potpisati pri podnošenju zahtjeva za odobrenje plasmana, a sve ostale fizičke osobe koje se pojavljuju u ugovornom odnosu Izjavu potpisuju pri sklapanju ugovora o plasmanu/založnom pravu.

Ako klijent zatraži svoj primjerak izjave, ona se ispisuje u dvama primjercima i daje klijentu na potpis. Primjerak izjave za banku se arhivira zajedno sa Zahtjevom/Ugovorom.

Ako se potpis na izjavi ne pribavlja u banci, potrebno je potpis ovjeriti kod javnog bilježnika.

Dodatne napomene:

- kod obrtnika, slobodnog zanimanja i OPG-a koji se pojavljuje kao korisnik kredita potrebno je zatražiti potpisivanje izjave pri zaprimanju zahtjeva te se popunjava izjava koja na dnu treba sadržavati potpis vlasnika obrta / slobodnog zanimanja / OPG-a. Od vlasnika obrta / slobodnog zanimanja / OPG-a više nije potrebno pribaviti nikakvu dodatnu izjavu.
- kod obrtnika, slobodnog zanimanja i OPG-a koji se pojavljuje kao jamac, sudužnik, založni dužnik i sl. (pa odgovara za obveze nekog korisnika kredita) potrebno je zatražiti potpisivanje izjave pri sklapanju ugovora o bankovnoj ili financijskoj usluzi ili ugovora o založnom pravu, te se popunjava izjava koja na dnu treba sadržavati potpis vlasnika obrta / slobodnog zanimanja / OPG-a.
- kod ostalih fizičkih osoba koje se pojavljuju u ugovornom odnosu, izjava se popunjava pri sklapanju ugovora o bankovnoj ili financijskoj usluzi ili ugovora o založnom pravu te je u dnu izjave dovoljan samo potpis fizičke osobe.

Budući da kredit stupa na snagu danom potpisa ugovorne strane koja ga je posljednja potpisala, Ugovor o kreditu uvijek zadnja potpisuje banka te je datum potpisa banke ujedno i datum s kojim će se uknjižiti izvanbilančna evidencija kredita, odnosno otvoriti kreditna partija.

U pravilu se ugovor ispisuje u 4 primjerka (dva primjerka potpisanog ugovora dostavljaju se klijentu, a dva primjerka ostaju za banku), a, ako postoji više ugovornih strana, ili se određeni broj primjeraka treba dostaviti javnom bilježniku ili u zemljišnoknjižni odjel nadležnoga općinskog suda, ugovor se ispisuje u većem broju primjeraka, prema potrebi.

Ako se ugovor o plasmanu ne potpisuje u banci, ili ugovorna strana koja potpisuje ugovor nema deponiran potpis u banci, obvezno je zatražiti ovjeru potpisa kod javnog bilježnika.

Budući da je za potrebe sklapanja ugovora potreban broj ugovora (i partije, ako kredit nije odobren kroz aplikaciju CUT / drugu relevantnu aplikaciju banke za odobravanje plasmana), u

aplikaciji KRE (transakcija generiranje slobodnih brojeva partije i ugovora) moguće je rezervirati broj ugovora, bez otvaranja kreditne partije.

Kreditna partija u aplikaciji KRE ne smije se otvoriti s datumom donošenja odluke o odobrenju kredita, niti s bilo kojim drugim datumom različitim od datuma sklapanja ugovora (potpisa banke), osim ako odlukom i ugovorom nije predviđeno zatvaranje postojećih obveza klijenta na neki drugi datum, raniji od datuma sklapanja Ugovora /Dodatka Ugovoru, u kojem slučaju se kreditna partija otvara s tim datumom. Ugovornu je dokumentaciju s danom potpisa banke potrebno dostaviti u OBS kako bi se s tim datumom potencijalna obveza banke evidentirala u knjigama banke, a naknada obračunala i naplatila u skladu s ugovorom o kreditu i internim aktima.

Iznimno, ako postoji ugovor o okvirnom iznosu za odobrenje kredita, kojim nije predviđeno sklapanje dodatnog ugovora o svakome pojedinačnom kreditu, kreditnu je partiju moguće otvoriti s datumom donošenja odluke ako je predviđeno donošenje odluke, odnosno, ako nije predviđeno donošenje pojedinačne odluke, s datumom zaprimanja zahtjeva za kredit ili dogovorenim danom isplate, ovisno o odredbama ugovora o okvirnom iznosu za odobrenje kredita.

OBS je prije uknjiženja plasmana dužan provjeriti jesu li uvjeti iz odluke o odobrenju kredita i sklopljenog ugovora o kreditu istoznačni, a, u slučaju kontradikcija između odluke o odobrenju kredita i sklopljenog ugovora o kreditu, ili u slučaju nerazumijevanja odredbi Odluke / Ugovora o kreditu, OBS je dužan vratiti RC zahtjev na dopunu zaprimatelju i zatražiti razjašnjenje/instrukciju nadležnog voditelja poslovnog odnosa, a potom postupiti u skladu s primljenim razjašnjenjem/instrukcijom. Ako razjašnjenje/instrukcija odstupa od Odluke/Ugovora, potrebna je izmjena Odluke i/ili Ugovora.

VPO je dužan poduzeti sve aktivnosti koje su potrebne da se postigne usklađenost odluke o odobrenju kredita i sklopljenog Ugovora o kreditu.

OBS se pri uknjiženju plasmana u evidenciju banke dužan pridržavati svih uvjeta sklopljenog Ugovora o kreditu.

Nakon sklapanja ugovora pribavljaju se ugovoreni instrumenti kreditne zaštite i/ili naplate i naplaćuje naknada od klijenta, u skladu s ugovorenim uvjetima, te se evidentiraju u aplikaciji NIN, odnosno u drugoj relevantnoj aplikaciji za evidenciju instrumenata osiguranja, u skladu s važećom Uputom, odmah nakon pribavljanja instrumenata, kako bi odgovarajući izvještaji prema internim i eksternim korisnicima bili točni i ažurni.

7.7. Ugovaranje trajnog naloga za otplatu kredita

Trajni nalog za naplatu obveza (glavnice i kamate) po kreditu (naknade i drugi troškovi nisu uključeni) provodi se naplatom s računa za redovito poslovanje poslovnih subjekata, te se ugovara zasebno za svaku partiju kredita, u okviru obrazaca ugovora o kratkoročnim/dugoročnim kreditima za klijente korporativnog bankarstva i poduzetničkog bankarstva. Trajni nalog za otplatu glavnice i kamate preko trajnog naloga moguće je ugovoriti isključivo kod kunskih kredita i kredita uz valutnu klauzulu. Trajni nalog nije moguće ugovoriti samo za kamatu, on se ugovara samo za glavnice ili za glavnice i kamatu zajedno.

Za otplatu kredita obvezno je ugovaranje trajnog naloga za klijente poduzetničkog bankarstva, osim u opravdanim slučajevima za koje je potrebno dobiti pisanu suglasnost direktora / zamjenika direktora poslovne mreže poduzetničkog bankarstva ili direktora centra za poduzetničko bankarstvo.

7.8. Korištenje kreditom

Nakon što klijent ispuni sve ugovorne obveze:

- dostavljen Ugovor o plasmanu koji je potpisao klijent
- dostavljeni instrumenti kreditne zaštite i/ili naplate
- plaćanje naknade prije korištenja kreditom i
- ostale ugovorene obveze koje prethode korištenju kreditom

klijentu se može omogućiti uporaba kredita, u skladu s instrukcijama o upravljanju aktivom i pasivom, na temelju pisanog zahtjeva klijenta (primljenog osobno, poštom, faksom), koji je potpisala ovlaštena osoba klijenta (osim kod kredita s korištenjem preko e-zabe) te popraćena odgovarajućom dokumentacijom kojom se dokazuje da su zadovoljeni svi uvjeti za korištenje kreditom (npr. predračun, račun, ponuda...).

Nakon primitka zahtjeva za korištenje kreditom, poslovni dio provjerava autentičnost zahtjeva, rok korištenja predmetnim kreditom, iznos neiskorištenog kredita, pridržavanje posebnih ugovorenih uvjeta te, ako je zahtjev pravovaljan, kroz RC daje nalog OBS-u za isplatu kredita, uz prethodnu najavu uporabe sredstava u skladu s instrukcijama Upravljanja aktivom i pasivom.

Postoji potreba za promjenom zahtjeva za korištenje kreditom, klijent je dužan opoziv prethodnog zahtjeva, odnosno nove instrukcije za korištenje, dostaviti u pisanom obliku.

Prije korištenja kreditom potrebno je provjeriti jesu li svi instrumenti kreditne zaštite pribavljeni u skladu s ugovorom o kreditu i evidentirani u skladu s pravilnikom o instrumentima kreditne zaštite, uputom za prihvaćanje i unos IKZ-a u NIN i Strategijom kreditnog rizika industrijskih grana (*Industry credit risk strategy – ICRS*) te internim aktima koji reguliraju čuvanje i upravljanje dokumentacijom.

7.9. Namjenska kontrola korištenja kreditom

Kod namjenskih kredita ugovornom se dokumentacijom klijent obvezuje omogućiti banci namjensku kontrolu korištenja kreditnim sredstvima.

Osim kontrole dokumentacije pri korištenju kreditom i usmjerivanja sredstava na temelju dokumentacije za namjensko korištenje, poslovni dio provjerava namjensko korištenje kreditom i uvidom u dokumentaciju klijenta te obilaskom kreditiranih objekata.

7.1 7.10. Aktivnosti nakon korištenja kreditom

Poslovni dio dužan je pratiti naplatu kredita (glavnice i kamate) te, u slučaju postojanja dospjelih potraživanja od klijenta, poduzeti sve aktivnosti (kontaktiranje klijenta, telefonski, pisanim putem, osobno ili *e-mailom*) radi sporazumne i/ili prisilne naplate dospjelih potraživanja, u skladu s internim aktima Banke koji reguliraju naplatu potraživanja.

Poslovni dio dužan je pridržavati se i ostalih internih akata Banke koji reguliraju aktivnosti praćenja klijenta, periodičnu provjeru klijenata i klasifikaciju klijenata u niže rizične skupine (npr. Pravilnik o monitoringu, procedura provođenja godišnje provjere za klijente korporativnog i poduzetničkog bankarstva, procedura o upravljanju kovenantima poslovnih subjekata pravilnik o ovlaštenjima u kreditnom poslovanju, procedure naplate dospjelih potraživanja od poslovnih subjekata i ostali interni akti Banke).

U fazi poslijeprodaje poslove administriranja vezane za kreditne partije (izmjena uvjeta kredita, obračun i izmjena pojedinih uvjeta vezanih uz kamatu po kreditu, izrada otplatnih planova...) obavlja OBS u skladu s Uputom za obavljanje pozadinskih poslova podrške za klijente.

8. KREDITNI SPIS

U skladu s eksternim propisima, banka je dužna osigurati informacije i dokumentaciju o dužnicima sustavnim vođenjem kreditnih spisa, iz kojih moraju biti razvidni osnovni podaci o dužniku, njegovu financijskom stanju i položaju te o obilježju kreditnog odnosa.

Za uvođenje potpune kontrole i standardizacije kreditnih spisa primjenjuje se tzv. *check*-lista potrebne dokumentacije za kreditni spis – „Popis dokumentacije za kreditni spis“ koji se treba obvezno rabiti za sve nove klijente/plasmane.

Kreditni spis sastoji se od dvaju dijelova: A) Opće dokumentacije vezane za klijenta i B) Dokumentacije o plasmanu.

Dio A) sastoji se od općenitih relevantnih dokumenata koje banka mora pribaviti od klijenta pri otvaranju računa, odobravanju kredita i drugih plasmana, a moraju se pribaviti u skladu s regulatornim ili internim aktima. Dio A) ne mora se posebno priložiti uz svaki plasman, nego čini općenitu dokumentaciju o klijentu.

Ako su s klijentom ugovoreni instrumenti osiguranja koji pokrivaju više odobrenih plasmana, navedeni instrumenti osiguranja navode se u dijelu A) točka 5) Instrumenti osiguranja (za više plasmana).

Dio B) sadržava grupu dokumenata vezanih za pojedinačni plasman, a popis pojedinih dokumenata ovisi o samoj vrsti plasmana.

Popis dokumentacije za kreditni spis pomoćni je alat poslovnim dijelovima prilikom pribavljanja dokumentacije od klijenta na kojemu je potrebno označiti koja je dokumentacija pribavljena te popis odložiti u kreditni spis.

8.1. Uputa za korištenje dokumentima

Potrebno je označiti isključivo dokumente koji se nalaze u kreditnom spisu i koji su pribavljeni od klijenta. Oznaku neće imati npr. dokumentacija za korištenje kreditom ako je riječ o kreditu za nenamjensku uporabu; ako je klijent *startup*, tada on nema financijsko izvješće.

8.2. Primjeri pribavljanja ostalih dokumenata

1. Osnivački akt – Pod osnivačkim se aktom smatra statusna dokumentacija u skladu s uputom za uspostavu i praćenje poslovnog odnosa s poslovnim subjektima. (Upute za uspostavu i praćenje poslovnog odnosa s poslovnim subjektima).

Organigram / povezane osobe / vlasnička struktura (ako nije dio KYC dokumentacije) – prije svega se odnose na klijente korporativnog bankarstva jer takvi klijenti najčešće imaju složene vlasničke strukture koje se prilažu kao poseban prilog KYC dokumentaciji.

Financijska izvješća – najmanje posljednje tri godine, osim u slučaju *startupâ* i onih klijenata koji posluju dvije ili tri godine pa imaju financijsko izvješće samo za jednu ili dvije godine.

Konsolidirana i revidirana financijska izvješća – relevantno je za one klijente koji su dio grupe i u obvezi su imati takve vrste izvještaja na temelju zakonske regulative.

Poslovni planovi – ne traže se za male klijente i izloženosti te u takvim slučajevima polje treba ostaviti prazno.

Investicijski elaborat – dokument je koji se pribavlja kada je riječ o investicijskom kreditu.

Dokumentacija za korištenje – koju je potrebno imati kada se odobrava kredit s namjenskom uporabom. Ako je klijentu odobren kredit s nenamjenskom uporabom, polje ostaje prazno.

Dokumentacija o poslu – odnosi se na ugovore, natječajnu dokumentaciju (tender) i ostalu dokumentaciju.

Procjena vrijednosti kolaterala – ne traži se ako je doneseno izuzeće od pribavljanja procjene vrijednosti kolaterala ili je riječ o kolateralu za koji nije potrebna procjena vrijednosti, pa polje ostaje prazno.

Poslovni dio nadležan za pojedinog klijenta dužan je osigurati potpune i cjelovite kreditne spise pojedinačnih klijenata iz svojeg djelokruga u vezi s kreditnim poslovima i svim drugim poslovima koje klijent obavlja s bankom, a koji generiraju izloženost banke prema klijentu.

U slučaju promjene nadležnosti nad klijentom, bilo u okviru istog segmenta bilo između segmenata ili između poslovnih područja (npr. klijenti koji pripadnu upravljanju lošim potraživanjima), prethodni poslovni dio dužan je novom poslovnom dijelu prenijeti potpune kreditne spise.

Novi je poslovni dio nakon primopredaje kreditnih spisa dužan i dalje održavati klijentov kreditni spis.

Poslovni su se dijelovi dužni pridržavati ove točke upute u vezi sa postupanjem s kreditnim spisima, kao i ostalim internim i eksternim propisima, uključujući i Zakon o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma i Pravilnik banke o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma te internim aktima koji reguliraju čuvanje dokumentacije i upravljanje njome (Pravilnik o arhivskom gradivu) i ostalim internim aktima banke.

ZAKLJUČAK

Upravljanje rizicima složen je i skup postupak jer se banka koristi mnoštvom instrumenata kako bi procijenila je li neki klijent u mogućnosti ispunjavati svoje obveze. Za bankino uspješno plasiranje kredita nužno je redovito mjeriti, odnosno procjenjivati rizike koje je ona utvrdila u svojem poslovanju. Postupci mjerenja moraju obuhvaćati prikladne kvantitativne i kvalitativne metode mjerenja, odnosno procjene rizika koje će omogućiti i uočavanje promjena u profilu rizičnosti banke, uključujući i pojavu novih rizika.

Kreditni se rizik može najjednostavnije definirati kao mogućnost da zajmoprimac ili druga ugovorna strana banke neće ispuniti svoju obvezu u skladu s ugovorenim uvjetima. Svrha upravljanja kreditnim rizikom jest maksimalizacija stope povrata banke usklađene za rizik održavanjem izloženosti kreditnim rizikom unutar prihvatljivih parametara.

U ovom je radu definiran niz instrumenata kojima se banka koristi kako bi se zaštitila od rizika povrata kredita. Isto tako, poduzetnik je, s druge strane, dužan osigurati svu potrebnu dokumentaciju i dokazati da je sposoban vratiti taj isti kredit te realizirati svoju ideju na temelju koje je dobio kredit. Niz je informacija potreban kako bi banka uopće uzela u obzir poduzetnika kao budućeg kreditoprimca.

Zagrebačka banka d.d. već je vrlo dugo na hrvatskom, a i svjetskom tržištu unutar UniCredit grupacije, i na temelju kvalitetno uspostavljenog sustava upravljanja rizicima, procedura i upute, koji su prikazani u radu, pokušava na što bezbolniji način i sebe i poduzetnika dovesti u poziciju koji će rezultirati obostranim zadovoljstvom. Procesom koji obuhvaća analizu financijskih i nefinancijskih elemenata Zagrebačka banka d.d. nastoji obuhvatiti što veći raspon dostupnih informacija kako bi odluka koju donese bila što bolja i objektivnija, te kako bi rizik povrata uložениh sredstava svela na što manju mjeru.

Na temelju složenoga procesa pri određivanju kreditne sposobnosti svojih klijenata, bilo da je riječ o fizičkim osobama ili korporativnim klijentima, odnosno metoda i tehnika kojima se banka koristi u procesu odobravanja kredita i procjene kreditnog rizika, Zagrebačka je banka u mogućnosti kreditni rizik svesti na minimum, a banci osigurava likvidno i stabilno poslovanje uz ostvarivanje primjerene dobiti.

Slijedom svega navedenog u ovom radu dolazimo do zaključka da se kreditni rizik načelno mjeri neprestanim istraživanjem čimbenika na tržištu kao što su praćenje cijena na tržištu, rizika volatilnosti, valutnog rizika, robnog rizika i mnogih drugih čimbenika spajajući niz organizacijskih jedinica kako bi se rizik sveo na minimum, dok se procjena kreditne sposobnosti utvrđuje na temelju različitih pokazatelja, bilo da je riječ o financijskim (financijska izvješća, likvidnost tvrtke, zaduženost tvrtke, prosječno razdoblje naplate potraživanja i sl.) ili nefinancijskim (obilježje tvrtke, sposobnost, kolateral i sl.) pokazateljima, te se na taj način određuje koliko pojedini klijent ostvaruje pravo na odobrenje, odnosno neodobrenje kredita.

9. POPIS LITERATURE

Knjige

1. Brajović Bratanović, S. (2003): Analiza i upravljanje bankovnim rizicima, Mate d.o.o. Zagreb, 2003.
2. Ercegovac, R. (2016): Teorija i praksa bankovnog menadžmenta, Ekonomski fakultet, Split.
3. Gregurek, M.; Vidaković, N. (2011): Bankarsko poslovanje, Effectus, Zagreb, str. 271.
4. Jakovčević, D., (2000): Upravljanje kreditnim rizikom u suvremenom bankarstvu, TEB, Zagreb
5. Jakovčević, D., Jolić, I. (2013): Kreditni rizik, RRIF, Zagreb
6. Jović, S. (1990): Bankarstvo, Naučna knjiga, Beograd
7. Katunarić, A. (1977): Banka, principi i praksa bankarskog poslovanja, drugo izdanje, Poduzeće-banka, Zagreb, str. 56.
8. Katunarić, A. (1988): Banka, principi i praksa jednog poslovanja, Centar za informacije i publicitet, Zagreb, str. 251.
9. Leko, V.; Mates, N. (1993): Rječnik bankarstva i financija. Masmedia, Zagreb
10. Marković, I. (2000): Financiranje – teorija i praksa financiranja trgovačkih društava, Rif, Zagreb, str. 62. i 63.
11. Mishkin, F.; Eakins, S. (2005): Financijska tržišta + institucije, Mate, Zagreb, str. 598.
12. Nikolić N., Pečarić M. (2007).: Osnove monetarne ekonomije, Naklada Protuđer, Split, str. 75.
13. Rose, P. S. (2003): Menadžment komercijalnih banaka, IV. izdanje, MATE, Zagreb
14. Srb V., Matić, B., (2002): Bankarstvo, Ekonomski fakultet Osijek, Osijek, 2002.
15. Tomić, D. (2001): Oblikovanje modela ocjene kreditne sposobnosti temeljem analize financijskih izvješća, Magistarski rad, Ekonomski fakultet Split, str. 94.
16. Van Greuning, Brajovic Bratanovic (2006): Analiza i upravljanje bankovnim rizicima, MATE, str. 166.
17. Veselica, V. (1995): Financijski sustav u ekonomiji, Inženjerski biro, Zagreb, str. 313.
18. Vidučić, Lj. (2008): Financijski menadžment, RRIF – plus, Zagreb, str. 342.

Propisi

1. Javna objava grupe Zagrebačke banke d.d na dan 31. 12. 2017.
2. Narodne novine: Odluka o upravljanju rizicima. Zagreb: Narodne novine d.d., broj 1/2009., 41/2009., 75/2009. i 2/2010., čl. 20., 21. i 23.
3. Sukladno Politici upravljanja povezanim osobama, Pravilniku o utvrđivanju i evidenciji povezanih osoba i Tehnološkoj uputi za utvrđivanje, evidenciju i ažuriranje grupa povezanih osoba (EMA – Modul povezane osobe)

Ostalo

1. Uputa za kreditiranje poslovnih subjekata Zagrebačke banke – interni materijal Zagrebačke banke d.d.
2. Odobravanje kreditnih rizika, Monitoring kreditnih rizika, Restrukturiranje i naplata

10. POPIS SLIKA

Slika 1. Spektar bankovnih rizika

Slika 2. Vrste kredita

Slika 3. Preporučena razina rezervacija (u %)



Europass
Životopis

Osobni podaci

Prezime / Ime **Lolić Boris**
Adresa(e) 42, Baščanske ploče, 10 000 Zagreb, Hrvatska
Telefonski broj(evi) Broj mobilnog 099/345 1985
telefona:
E-mail riizbo@gmail.com
Državljanstvo hrvatsko
Datum rođenja 9. 5. 1985.
Spol muški

Radno iskustvo

Fina (Suradnik za kartično poslovanje u centru za kartično poslovanje, referent za provedbu prisline naplate; referent za šalterski rad; referent za bezgotovinsko poslovanje), Digitalna Televizija (pozivni centar – reklamacije), Student servis
Zanimanje ili radno mjesto suradnik
Glavni poslovi i odgovornosti upravljanje i vođenje ukupnog poslovnog odnosa za usluge bazirane na platnim kartičarskim tehnologijama
Ime i adresa poslodavca Fina, Vrtni put 3, 10 000 Zagreb
Vrsta djelatnosti ili sektor Sektor poslovne mreže, Poslovnica 17
Obrazovanje i osposobljavanje Libertas sveučilište (Menadžment bankarstva, osiguranja i financija), Splitsko veleučilište (Poslovna ekonomija), Druga ekonomska škola
Naziv dodijeljene kvalifikacije specijalist struke

Ime i vrsta organizacije
pružatelja obrazovanja i
osposobljavanja

Sveučilište Libertas

Materinski jezik(ci)

hrvatski

Drugi jezik(ci)

Samoprocjena

Europska razina ()*

Razumijevanje		Govor		Pisanje
Slušanje	Čitanje	Govorna interakcija	Govorna produkcija	
Jezik	engleski	engleski	engleski	engleski
Jezik				

() Zajednički europski referentni okvir za jezike*

Društvene vještine i
kompetencije

sklonost timskom radu

Organizacijske vještine i
kompetencije

marljivo i organizirano obavljanje poslovnih izazova

Računalne vještine i
kompetencije

MS Office

Vozačka dozvola

B-kategorija