

PROCJENA KREDITNE SPOSOBNOSTI PODUZETNIKA NA PRIMJERU OTP BANKE d.d.

Bakić, Lucija

Master's thesis / Diplomski rad

2019

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

Permanent link / Trajna poveznica: <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:124:292468>

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

Download date / Datum preuzimanja: **2023-10-03**

Repository / Repozitorij:

[REFST - Repository of Economics faculty in Split](#)



**SVEUČILIŠTE U SPLITU
EKONOMSKI FAKULTET**

DIPLOMSKI RAD

**PROCJENA KREDITNE SPOSOBNOSTI
PODUZETNIKA NA PRIMJERU OTP BANKE d.d.**

Mentor:

prof. dr. sc. Ljiljana Vidučić

Student:

Lucija Bakić, univ. bacc.

Split, lipanj 2019.

SADRŽAJ:

1. UVOD	3
1.1. Problem i predmet istraživanja	3
1.2. Ciljevi i struktura istraživanja	5
1.3. Metode istraživanja i istraživačka pitanja	6
2. KREDITNI RIZIK	8
2.1. Pojmovno određenje kreditnog rizika	8
2.1.1. Neizvjesnost i rizik.....	8
2.1.2. Rizici bankarskog poslovanja	9
2.1.3. Kreditni rizik.....	10
2.2. Oblici kreditnog rizika	12
2.3. Upravljanje kreditnim rizikom	13
2.3.1. Principi upravljanja kreditnim rizikom	13
2.3.2. Organizacija upravljanja kreditnim rizikom	16
3. KREDITNA SPOSOBNOST.....	20
3.1. Definicija i razvoj percepcije kreditne sposobnosti	20
3.2. Procjena kreditne sposobnosti poduzetnika.....	22
3.2.1. Financijski pokazatelji.....	23
3.2.2. Analiza financijskih pokazatelja	24
3.2.3. Nefinancijski pokazatelji	31
3.3. Procjena kreditne sposobnosti stanovništva	35
3.4. Procjena kreditne sposobnosti malih i srednjih poduzeća (SME).....	39
4. PROCJENA KREDITNE SPOSOBNOSTI PODUZETNIKA NA PRIMJERU OTP BANKE ...	42
4.1 Opći podaci o OTP banci	42
4.2. Kreditna aktivnost OTP banke d.d.....	44
4.3. Procjena kreditne sposobnosti na temelju istraživačkih pitanja	47
5. ZAKLJUČAK.....	51
LITERATURA	53
POPIS TABLICA, GRAFIKONA I SLIKA.....	55
PRILOZI	56
SAŽETAK	60
SUMMARY	60

1. UVOD

1.1. Problem i predmet istraživanja

Korištenje kredita nezaobilazna je pojava kako kod građanstva, tako i kod poduzeća: u srpnju 2018. ukupni krediti poduzećima u Hrvatskoj su iznosili 64,8 milijardi kuna.¹ Međutim, problem koji je oduvijek prisutan u odnosu kreditora i tražitelja kredita jest asimetrija informacija, budući da kreditor raspolaže manjom količinom informacija o prilikama za ulaganje i aktivnostima tražitelja kredita od dotičnog. Zbog toga je tražitelju kredita ponekad vrlo teško kreditoru dokazati isplativost njegovog plana. Kreditor odnosno banka mora se zbog toga služiti aktivnostima provjere i nadgledanja kako bi prikupila što više pouzdanih informacija o stanju poslovnog subjekta i njegovoj sposobnosti zaduživanja (Ribić 2011, str. 107): upravo time bavi se funkcija upravljanja kreditnim rizikom u bankovnoj firmi.

Premda se uloga banaka u posljednje vrijeme mijenjala, odobravanje kredita i dalje im je jedna od najvažnijih funkcija: naime, većini banaka dani krediti čine polovinu ili većinu imovine, te između polovine i dvije trećine prihoda. Pored toga, rizik u bankovnoj industriji sklon je koncentrirati se u kreditnom portfelju. Stoga ne čudi da uzroke financijskih problema banaka često valja tražiti u lošim kreditima – koji nisu naplativi zbog lošeg menadžmenta, loše kreditne politike ili neočekivanih gospodarskih kretanja. Ovaj trend pogotovo je izražen u razdoblju od financijske krize 2008. godine (Hanić et al. 2013, str. 12).

Imajući u vidu navedeno, razvidno je kako banci prisilna naplata potraživanja po kreditima nije u interesu. Stoga, kako bi se ostvarila adekvatna politika odobravanja kredita, nacionalni i nadnacionalni autoriteti propisuju minimalne principe upravljanja kreditnim rizikom, koji uključuju i jasna pravila i procedure odobravanja kredita, kreditnu administraciju i sustavni interni nadzor nad kreditnim rizikom, sve u svrhu kontinuiranog praćenja kreditne sposobnosti klijenta i analize vjerojatnosti naplate potraživanja (Ercegovac 2016, str. 154-155).

Procjena kreditnog rizika može se vršiti iskustvenim metodama ili putem kreditnog skoringa (Ercegovac 2016, str. 159). U prvom slučaju analiziraju se dostupne informacije o tražitelju kredita – koje se obično grupiraju u tzv. „5C,“ ili na hrvatskom, „5K“ – karakter,

¹ <https://lider.media/aktualno/biznis-i-politika/hrvatska/rba-krediti-poduzecima-za-obrtna-sredstva-i-investicije-pali/> [24.05.2019.]

kapacitet, kapital, kolateral i kondicije (uvjeti) – pri čemu veliku ulogu igraju kompetencija i karakter kreditnog referenta odnosno odjela. Tu ujedno leži i potencijalni nedostatak ovakvih metoda procjene, budući da mogu rezultirati pristranošću procjene i nedosljednošću kriterija. Drugi način – kreditni scoring – služi se statističkim metodama kako se bi relevantne informacije o tražitelju kredita pretvorilo u odluku o odobrenju kredita. Metode kreditnog scoringa počele su se ozbiljnije primjenjivati sredinom 20. stoljeća, a u posljednje vrijeme postale su gotovo nezaobilazne, budući da je sve veći broj kreditnih zahtjeva značajno opteretio kreditne odjele i uveo potrebu za bržim i jednostavnijim donošenjem odluka o odobravanju kredita (Hanić et al. 2013, str. 22). Primjenom metoda kreditnog scoringa moguće je skratiti vrijeme donošenja odluke sa 12 sati na svega 15 minuta (Hanić et al. 2013, str. 26).

Što se tiče relevantnih informacija pri analizi kreditne sposobnosti klijenta, Ribić (2011) ih dijeli na financijske pokazatelje ili „*hard facts*,” koji se analiziraju temeljem podataka iz financijskih izvještaja poduzeća, u prvom redu bilance te računa dobiti i gubitka; te nefinancijskih pokazatelja ili „*soft facts*,” koji nastaju kvantificiranjem podataka dobivenih iz odnosa banke s poduzećem, a odnose se na upravu i računovodstvo društva, tržište, kvalifikacije zaposlenika, odnos klijenta i banke, eventualne faktore upozorenja i rizika itd. U pojedinim slučajevima i nefinancijski pokazatelji mogu odnijeti prevagu i presuditi o konačnom donošenju odluke o kreditiranju.

Problem ovog istraživanja sačinjavat će pitanje kako procesuirati nikad veći broj kreditnih zahtjeva, pritom uzimajući u obzir sve relevantne informacije o tražitelju kredita, i naposljetku donijeti ispravnu odluku o prihvaćanju ili odbijanju kreditnog zahtjeva. Sukladno definiranom problemu istraživanja, predmet ovoga istraživanja bit će analiza politika i procedura odobravanja kredita za poslovne klijente u Republici Hrvatskoj, na konkretnom primjeru OTP banke d.d. Drugim riječima, utvrdit će se koje su informacije banci relevantne pri procjeni kreditne sposobnosti potencijalnog klijenta, te na koji ih način procesuirati u svrhu donošenja konačne odluke o odobravanju, odnosno neodobravanju kredita. Premda za određene informacije, koje se primarno tiču korištenih statističkih modela te preciznosti istih u procjeni kreditne sposobnosti, ne očekujemo da će biti dostupni zbog poslovne tajne, nastojat ćemo metodom intervjua s djelatnikom Banke dobiti opći uvid u interne politike i procedure odobravanja kredita.

1.2. Ciljevi i struktura istraživanja

S teorijskog stajališta, cilj ovoga istraživanja bit će opisati teoretske aspekte kreditnog rizika te kreditne sposobnosti. Što se tiče kreditnog rizika, pojmovno će se definirati, zatim će se navesti oblici te metode mjerenja istoga, te opisati međuodnos kreditne politike i upravljanja rizicima. Zatim će se definirati kreditna sposobnost i navesti uobičajene metode procjene te čimbenike iste, s posebnim naglaskom na procjenu kreditne sposobnosti poslovnih korisnika, za razliku od, primjerice, građanstva.

S empirijskog stajališta, cilj istraživanja bit će dati pregled kreditne politike OTP banke d.d., te na njezinom primjeru pokušati utvrditi kako danas u praksi izgleda procedura odobravanja kredita poslovnim korisnicima u Hrvatskoj – počevši od zaprimanja kreditnog zahtjeva, preko postupaka i kriterija analize pojedinog zahtjeva i procedure za njegovo odobravanje ili odbijanje do kriterija raspodjele potencijalnog kreditnog plasmana u određenu rizičnu skupinu. Također, bit će riječi i o komparativnim prednostima OTP banke d.d. u odnosu na konkurenciju, razlikama u kreditiranju trgovačkih društava i obrta itd.

Ovaj diplomski rad sastojat će se od pet poglavlja, i to kako slijedi:

Nakon prvog, uvodnog poglavlja, drugo poglavlje bit će posvećeno teorijskim aspektima kreditnog rizika: u prvom redu navest će se pojam odnosno definicija te pojavnih oblika kreditnog rizika, zatim tehnike kojima se financijska institucija – kreditor služi u svrhu upravljanja kreditnim rizikom. U trećem poglavlju, koje zajedno s drugim zaokružuje teorijski dio rada, definirat će se pojam kreditne sposobnosti, navesti metode procjene iste, s naglaskom na najvažnije čimbenike spomenute procjene.

Empirijski dio rada činit će četvrto poglavlje, u kojem će se za početak navesti opći podaci o banci koju će se istraživati, zatim će se dati kratak pregled kreditne aktivnosti dotične banke, a potom će uslijediti najvažniji dio rada – rezultati intervjua s kreditnim referentom Banke.

Peto poglavlje predstavlja zaključak, a na kraju slijedi popis literature, popis tablica i slika, te sažetak na hrvatskom i engleskom jeziku.

1.3. Metode istraživanja i istraživačka pitanja

Pregled znanstvenih metoda koje će se koristiti u ovome radu daje se u nastavku. **Induktivna i deduktivna metoda** koristit će se kako bi se iz pojedinačnih činjenica izvodili opći zaključci, odnosno kako bi se poznavanjem općih znanja objasnile pojedinačne pojave. **Metoda kompilacije** nužna je za sastavljanje teorijskog dijela rada, pri čemu će se **metodom apstrakcije i konkretizacije** izdvajati odnosno integrirati oni elementi bitni za realizaciju ovog istraživanja. U empirijskom dijelu rada, osim **metode deskripcije**, primarno će se koristiti **metoda intervjuiranja**. Budući da se radi o istraživanju konkretnog slučaja odnosno banke, može se govoriti i o primjeni **metode studije slučaja**.

Što se tiče metode intervjuiranja, intervju je usmena anketa, koja se vodi s određenom svrhom i ciljevima, a prema unaprijed pripremljenom planu. Razgovorom se prikupljaju podaci i informacije, s ciljem uporabe istih u znanstvene svrhe (Zelenika 2000, str. 377). Intervju u ovom istraživanju realizirat će se sa kreditnim referentom, zaposlenikom OTP banke d.d., i to prema sljedećim istraživačkim pitanjima:

1. Koje sve bankarske kredite OTP banka nudi malim poduzećima i obrtnicima?
2. Koja je procedura odobravanja kredita malim poduzećima i obrtnicima?
3. Prilikom podnošenja zahtjeva za kreditom, koji uvjet smatrate najvažnijim za dobivanje kredita malom poduzeću ili obrtu?
4. Koji je glavni razlog zbog kojeg banka može odbiti financirati mala poduzeća i obrtnike?
5. Na koji način se razlikuje procjena kreditnog zahtjeva trgovačkog društva od kreditnog zahtjeva obrta?
6. Smatrate li da su krediti fizičkim osobama manje rizični nego krediti pravnim osobama? Ukoliko da, je li OTP banka sklonija kreditiranju fizičkih osoba?
7. Koje sve pogodnosti OTP banka nudi svojim klijentima odnosno poduzetnicima i po čemu se razlikuje od konkurencije?
8. Koliko je OTP banka uspješna u odobravanju kredita malim poduzećima i obrtnicima?

1.4. Doprinos istraživanja

U Republici Hrvatskoj je 2017. godine osnovano rekordnih 15.189 poslovnih subjekata, što predstavlja rast od 7,1% u odnosu na prethodnu godinu, a ukupan broj registriranih subjekata s komercijalnim aktivnostima je 234.967.² Svi oni predstavljaju veliko tržište za poslovne kredite, a u uvjetima porasta poduzetništva u državi, posebice u neekonomskim branšama, od ključne je važnosti informiranost poduzetnika glede mogućnosti financiranja: za kakav oblik kredita su kvalificirani, koliki iznos im može biti odobren te pod kakvim uvjetima, zanimat će svakoga tko razmišlja bilo o poduzetničkom pothvatu, bilo o ekspanziji poslovanja svojeg trgovačkog društva ili obrta, novim investicijama i sl. U tome se ogleda doprinos ovoga istraživanja, kao i u činjenici da će se ići korak dalje od pregleda naširoko dostupnih informacija o toj problematici, te će se metodom intervjua nastojati doći i do nekih informacija iz internih izvora.

² <http://www.poslovni.hr/hrvatska/s-novih-15189-tvrtki-pao-rekord-iz-zlatne-2013-336073> [24.05.2019.]

2. KREDITNI RIZIK

2.1. Pojmovno određenje kreditnog rizika

2.1.1. Neizvjesnost i rizik

Gotovo svaki događaj u društvenoj ili prirodnoj stvarnosti posjeduje izvjestan stupanj neizvjesnosti svoje buduće pojavnosti, kojega uobičajeno poprima zbog manjka informacija potrebnih za određenje njegove buduće vrijednosti, te nemogućnosti uspostave egzaktne relacijske veze u povijesnom slijedu njegovih identificiranih stanja. Neizvjesnost možemo definirati kao deskriptivan izraz nepredvidivosti vrijednosti varijable ili okoline u kome varijabla postoji, te predstavlja konceptualnu neočekivanost elemenata nužnih za objašnjenje pojave (Ercegovac 2016, str. 29).

Važno je uočiti razliku između pojmova neizvjesnosti i rizika. Rizik u kontekstu ekonomske znanosti prvi je definirao Knight kao „gubitak uslijed pojave neizvjesnih događaja pri čemu smo spomenutu neizvjesnost u mogućnosti vjerojatnosno kvantificirati.” (Ercegovac 2016, str. 29) Rizik određuju tri faktora: događaj – koji je moguć, neizvjestan i specificiran; šteta koju će takav događaj izazvati, te vjerojatnost tog događaja. Vjerojatnost možemo svrstati u tri kategorije: ***a priori*** vjerojatnost, **statističku** vjerojatnost, te **prosudivanje ili procjenjivanje**. Prve dvije kategorije vjerojatnosti mjerljive su i odnose se na mjerljivu neizvjesnost, dok kod prosudivanja ili procjenjivanja ne postoji ta mogućnost, već samo subjektivna procjena. Jedino u slučaju mjerljive vjerojatnosti koja je objektivna fenomen možemo govoriti o riziku: on postoji jedino kad je poznata bilo *a priori*, bilo statistička vjerojatnost (Ćurak 2012). Tri su čimbenika koja određuju rizik, što je prikazano formulom (Ercegovac 2016, str. 29):

$$R = f(s_i; p_i; x_i)$$

gdje R predstavlja rizik, a i broj mogućih događaja. Čimbenici rizika su identifikacija ili deskripcija scenarija budućih događaja (s_i), vjerojatnost pojavljivanja dotičnog događaja (p_i) te ishod dotičnog događaja (x_i), koji je mjerljiv nastalom štetom ili gubitkom očekivane vrijednosti.

2.1.2. Rizici bankarskog poslovanja

Banka se u svojem poslovanju suočava s makroekonomskim rizicima gospodarstva te mikroekonomskim rizicima iz odnosa s pojedinačnim klijentima, i to više od ostalih sudionika gospodarskog sustava. Razvoj financijskog tržišta, ponuda novih usluga i širenje teritorijalne prisutnosti banaka uvećali su rizične faktore koji prijete sigurnosti, stabilnosti i rentabilnosti bankovne firme, a uobičajene rizike iz bankarskog poslovanja mogli bismo podijeliti na (Ercegovac 2016, str. 38-40):

Kreditni rizik (eng. *credit risk*) najprisutniji je rizik u bankovnoj firmi i najznačajniji rizik zbog kojega bankovna firma postaje insolventna. On, najkraće rečeno, predstavlja vjerojatnost da dužnik neće ispuniti svoju obvezu prema vjerovniku ili će istu ispuniti u neprihvatljivo dugom vremenskom odmaku. U aktivnostima trgovine s vrijednosnim papirima na tržištima valuta, novca ili kapitala za isti pojam uvriježio se i termin „**rizik suprotne ugovorne strane**” (eng. *counterparty risk*). Razlika je u tome što kod trgovine vrijednosnicama na otvorenom tržištu suprotna strana nije centralizirana institucija, već druga stranka na tržištu s kojom se direktno sklapa ugovor: stranke pritom ne moraju biti potpuno upoznate s financijskim stanjem jedna druge, te se stoga tu javlja veći rizik.³

Rizik likvidnosti (eng. *liquidity risk*) je rizik nedostatka likvidne imovine za podmirivanje dospjelih obveza. Ovaj rizik trajno je prisutan u bankarskom sustavu zbog dugoročnih dospjela danih kredita i kratkoročnih izvora financiranja, a s njim se usko veže i rizik financiranja i refinanciranja dnevnih bankovnih operacija na tržištu depozita, kredita i vrijednosnih (eng. *funding risk*).

Rizik namire (eng. *settlement risk*) predstavlja rizik da jedna ugovorna strana neće nakon isporuke imovine biti isplaćena. Rizik namire u svojoj prijetnji objedinjuje elemente kreditnog rizika i rizika likvidnosti jer mu izvor može biti u kreditnoj nesposobnosti suprotne ugovorne strane, a također može uzrokovati gubitke uslijed nelikvidnosti bankovne firme.

Tržišni rizik (eng. *market risk*) je rizik pada cijena financijskih imovina, gubitka njihove vrijednosti ili prinosa uslijed kretanja parametara tržišta. Bankovna firma može biti izložena tržišnom riziku u portfeljima vlasničkih financijskih instrumenata, dužničkih vrijednosnih papira,

³ <https://www.investopedia.com/articles/optioninvestor/11/understanding-counterparty-risk.asp> [24.05.2019.]

roba s kojima se na tržištu aktivno trguje te izvedenih financijskih instrumenata. Premda pojam tržišnog rizika objedinjuje mnoštvo rizičnih faktora iz poslovanja banke, njegove dvije temeljne vrste jesu **rizik kamatnih stopa** te **rizik tečaja valuta**. Dok se rizik kamatnih stopa tiče vjerojatnosti da ulaganjem u vrijednosnice dođe do gubitaka zbog neočekivanih promjena kamatnih stopa,⁴ valutni rizik javlja se kad se promijeni tečaj valute u kojoj subjekt ima imovinu ili obveze, te posljedično dođe do promjene vrijednosti dotične imovine ili obveza.⁵

Operativni rizik (eng. *operational risk*) jest rizik gubitka uslijed operativnog bankarskog poslovanja: gubici na materijalnoj imovini banke, gubici uzrokovani ljudskim greškama, prevare i zloupotrebe, te svi ostali gubici iz redovnog poslovanja banke koji nisu obuhvaćeni prethodnim klasifikacijama rizika. S napretkom elektroničkog poslovanja u bankama operativni rizik ima sve veći značaj.

Rizik države i politički rizik (eng. *sovereign and political risk*) sveprisutni su u bankarskoj praksi. Rizik države kao dužnika jeste rizik da država neće moći servisirati svoj dug unatoč fiskalnom suverenitetu. Politički rizik jest rizik iz političkog i gospodarskog uređenja zemlje, stabilnosti zakonodavne infrastrukture te društveno ekonomske formacije pojedine države.

Uslijed financijske krize, rasta nezaposlenosti, blokiranih tvrtki i građana tijekom posljednjih godina, može se govoriti i o **reputacijskom riziku**, odnosno stavu javnosti prema njihovim politikama, klijentima i postupcima. Reputaciju sačinjavaju akumulirane percepcije i mišljenja o firmi od strane njezinih dionika. Upravljanje reputacijskim rizikom zahtijeva prepoznavanje čimbenika rizika te dionika bankovne firme, pri čemu u obzir treba uzeti i stavove medija, kolateralni rizik ostalih sudionika sektora te rizik pri poduzimanju korporativnih akcija spajanja i preuzimanja, uvažavajući pritom kulturološke i etičke značajke okoline.

2.1.3. Kreditni rizik

Što se **kreditnog rizika** tiče (Ercegovac 2016, str. 154-158), on izravno i negativno utječe na performanse poslovanja i insolventnost bankovne firme. S napretkom financijskog

⁴ <https://www.investopedia.com/terms/i/interestraterisk.asp> [25.05.2019.]

⁵ <https://www.investopedia.com/terms/c/currencyrisk.asp> [25.05.2019.]

sustava konstantno evoluiraju i principi i instrumenti upravljanja te mehanizmi mjerenja kreditnog rizika, a posljednja globalna financijska kriza otklonila je zabludu da „strojevi mogu mijenjati ljude.“ naime, unatoč usavršavanju funkcije upravljanja kreditnim rizikom u bankarskom sustavu, volumen kreditnog rizika nije se smanjio, a njegov utjecaj na poslovanje bankovnih firmi i funkcionalnost bankarskog sustava dodatno se valorizira u segmentu upravljanja i kapitalnih zahtjeva za njegovu namiru.

Kako bi bankovno poslovanje bilo u skladu s dobrom praksom u zaštiti sigurnosti i stabilnosti bankarskog sustava, nacionalni i nadnacionalni autoriteti propisuju određene minimalne principe upravljanja kreditnim rizikom, pri čemu banka mora (Basel 1999, prema Ercegovac 2016, str. 155):

- definirati **strategiju i politiku upravljanja** kreditnim rizikom ovisno o razini tolerancije izloženosti; uspostaviti sustav nadzora i kontrole kreditnog rizika te osigurati poštivanje procedura i kontrola na razini pojedinačnih proizvoda te portfelja proizvoda;
- definirati jasna **pravila i procedure odobravanja kredita** analizirajući pokazatelje kreditne sposobnosti klijenta, uvjete i okruženje njegova poslovanja te uspostavu kriterija odobravanja i limita izloženosti;
- organizirati **funkciju kreditne administracije i nadzora** nad kreditnim rizikom te sustav upravljačkog informiranja;
- uspostaviti sustav **internog nadzora** kreditnog rizika u segmentu primjene strategija i principa upravljanja kreditnim rizikom te sustava odobravanja i nadzora;
- omogućiti **pristup vanjskom i nezavisnom nadzoru** strategije, prakse i procedura upravljanja kreditnim rizikom te procesa odobrenja kreditnih plasmana.

Dakle, upravljanje kreditnim rizicima podrazumijeva kontinuirani nadzor nad kreditnom sposobnošću klijenata i sustavnu analizu vjerojatnosti naplate dospjelih ili nedospjelih potraživanja. U suprotnom, umanjena kreditna sposobnost dužnika može se manifestirati u dva segmenta računa uspjeha banke: ispravkom vrijednosti financijske imovine uslijed vrijednosnog usklađenja potraživanja – na teret troškova tekućeg razdoblja (eng. *cost of risk*), te promjenom fer vrijednosti potraživanja uslijed promjene rizične strukture odnosno krivulje prinosa.

2.2. Oblici kreditnog rizika

Pojavni oblici kreditnog rizika mogu se podijeliti na tri sljedeća:⁶

Standardni kreditni rizik odnosno **rizik neispunjavanja obveza** druge ugovorne strane, kad nije vjerojatno da će dužnik uspjeti otplatiti cjelokupan iznos duga, ili kasni više od 90 dana s plaćanjem: ovoj vrsti rizika izložene su sve transakcije bazirane na zajmu, poput kreditnih potraživanja, potraživanja iz vlasništva dužničkih vrijednosnih papira, danih međubankovnih depozita, potencijalnih obveza po izdanim garancijama, instrumentima trgovanja na valutnim tržištima, izvedenim financijskim instrumentima te ostalim instrumentima s tržišta novca i kapitala.

Prema Odluci o adekvatnosti kapitala, koju je propisala HNB, status neispunjavanja obveza druge ugovorne strane nastaje kada je ispunjen bilo koji ili oba sljedeća uvjeta (Šarlija 2008):

- a) kreditna institucija smatra vjerojatnim da druga ugovorna strana neće u cijelosti otplatiti svoje kreditne obveze, ne uzimajući u obzir mogućnost naplate iz realizacije instrumenata osiguranja (ukoliko postoje);
- b) druga ugovorna strana kasni više od 90 dana po bilo kojoj materijalno značajnoj kreditnoj obvezi. Prema tzv. pragu materijalnosti, ovaj status ne važi u slučaju da iznos dospjelog duga ne prelazi 500 kuna za izloženosti prema pravnim osobama, odnosno 100 kuna za izloženosti prema fizičkim osobama, ili ukoliko dospjeli iznos ne čini više od 2,5% ukupne izloženosti umanjene za dospjeli dio.

Rizik koncentracije: kad je banka plasmanom kredita izložena u tolikoj mjeri da bi potencijalni gubici mogli ugroziti opstojnost same institucije. Ovaj tip rizika može biti geografske naravi (npr. u slučaju da određena regija doživi ekonomsku krizu, može doći do neočekivano velike incidencije bankrota), industrijske naravi (npr. dođe do pada gospodarske aktivnosti u određenoj industriji, poput primjerice građevine) ili naravi kategorije imovine (npr. nekretnine, automobili i sl.). Najkraće rečeno, rizik koncentracije suprotnost je diversificiranom

⁶ <https://www.marketing91.com/what-is-credit-risk/> [24.05.2019.]

portfelju.⁷ Međutim, banke se u nekim slučajevima svjesno izlažu ovom riziku, jer postoje i određene prednosti: primjerice, kreditiranje lokalnih poduzeća olakšava prikupljanje informacija o istima; također, specijalizacijom za kreditiranje poduzeća iz određenih industrijskih grana dotična banka raspolaže većim znanjem o pojedinoj grani te samim time može bolje predvidjeti njezinu solventnost (Mishkin i Eakins 2005, str. 599).

Rizik države (Ercegovac 2016, str. 39-40): vezan je za neizvjesnost ulaganja u određenu zemlju, točnije za mjeru u kojoj bi ta neizvjesnost mogla rezultirati gubicima za investitore. Rizik države može biti posljedica političkih, gospodarskih, valutnih ili tehnoloških čimbenika (npr. političke stabilnosti u državi, neizvjesnosti uoči izbora i sl.), a odnosi se i na mogućnost da država neće moći servisirati svoje dugove po obveznicama.⁸

2.3. Upravljanje kreditnim rizikom

2.3.1. Principi upravljanja kreditnim rizikom

Pri razmatranju problematike upravljanja kreditnim rizikom potrebno je imati u vidu dva fenomena koja su prisutna na tržištima kredita: negativnu selekciju te moralni hazard. **Negativna selekcija** podrazumijeva činjenicu da rizični klijenti, tj. oni za koje postoji najveća vjerojatnost nemogućnosti otplate obveza, ujedno najčešće i traže kredit, odnosno najrizičniji krediti imaju najveću vjerojatnost odobravanja. To je zato jer rizičniji investicijski projekti nose i veću potencijalnu zaradu, no istovremeno nose i najveću vjerojatnost neotplate kredita, odnosno *default*-a. **Moralni hazard**, s druge strane, odnosi se na sklonost klijenta da, jednom kad dobije kredit, uloži ga u rizičniji investicijski projekt s ciljem ostvarenja većeg povrata. Naravno, kreditoru to ne odgovara jer smanjuje vjerojatnost otplate kredita. S ciljem pronalaženja rješenja za navedene probleme, financijske institucije razvile su niz principa upravljanja kreditnim rizikom, koji se navode u nastavku (Mishkin i Eakins 2005, str. 597-601):

Provjera i nadgledanje predstavljaju aktivnosti koje su usmjerene na smanjenje asimetrije informacija, odnosno pojave kada je jedna strana u ekonomskoj transakciji bolje

⁷<http://web.archive.org/web/20131206112845/http://www.visibleequity.com/creditrisksoftware/Learn/concentration-risk-methodology.jsp> [24.05.2019.]

⁸<https://www.investopedia.com/terms/c/countryrisk.asp> [25.05.2019.]

informirana od druge. Premda je asimetrija informacija prisutna u gotovo svim transakcijama,⁹ na kreditnom tržištu ona je pogotovo izražena jer kreditor raspolaže manjom količinom informacija o prilikama za ulaganje i aktivnostima tražitelja kredita. U tu svrhu klijenti se provjeravaju, bili oni fizičke osobe ili trgovačka društva. Fizičke osobe najčešće moraju ispuniti upitnik o financijskom stanju, gdje će morati dati informacije o plaći, bankovnim računima, imovini, zaduženosti, kreditnoj povijesti, kreditnim karticama, radnom stažu, pa i osobnim stvarima poput bračnog stanja ili broja djece. Na temelju prikupljenih informacija, banka će izračunati kreditni skor, odnosno statističku mjeru čija je svrha procijeniti vjerojatnost nastanka problema s otplatom kredita. Dio odluke o odobravanju kredita bit će i subjektivan, tj. na temelju vlastite prosudbe kreditnog referenta. Kod odobravanja kredita trgovačkom društvu, proces je sličan, samo što se podaci prikupljaju iz financijskih izvještaja, u prvom redu računa dobiti i gubitka te bilance. Procjenjuje se i perspektiva društva, prodajni rezultati, namjena sredstava dobivenih kreditom, konkurencija u dotičnoj grani industrije i sl. Nakon odobrenja kredita, kako bi se umanjio moralni hazard, slijede aktivnosti praćenja: primjerice, u ugovor o kreditu uključuju se posebne odredbe koje sprječavaju klijenta da sudjeluje u rizičnim aktivnostima, te se zatim prati da li ih se klijent i pridržava.

Uspostavljanje dugotrajnih veza s klijentom predstavlja još jedan od važnih principa upravljanja kreditnim rizikom. Ako tražitelj kredita ima otvoren račun u banci kod koje traži kredit, banka može uvidom u aktivnosti po tom računu saznati velik broj informacija o klijentu – njegovoj likvidnosti, potrebi za gotovinom, dobavljačima, pa i kreditnoj povijesti, u slučaju da je klijent već posuđivao kod te banke. Ukoliko jest, banka vidi koliko je redovito plaćao rate kredita, a vjerojatno su već i uspostavljene procedure kontrole i praćenja tog klijenta, iz čega proizlazi da su troškovi praćenja dugogodišnjih klijenata niži nego što je to slučaj kod novih zajmotražitelja. Iz toga i sam klijent može imati koristi, jer može očekivati nižu kamatnu stopu na kredit. Druga prednost za banku je i ta što dugoročan odnos sa klijentom pomaže suzbijanju moralnog hazarda na način da se klijent suzdržava od rizičnih aktivnosti kako taj odnos, koji je povoljan i za njega, ne bi ugrozio.

Jedno od sredstava institucionalizacije dugoročne veze s klijentom je **okvirni kredit**. To je obveza banke da klijentu tijekom određenog razdoblja odobri kredit do određenog iznosa i po

⁹ <https://www.investopedia.com/terms/a/asymmetricinformation.asp> [25.05.2019.]

kamatnoj stopi koja je bilo utvrđena, bilo vezana za neku tržišnu kamatnu stopu. Na taj način klijent može doći do sredstava kad su mu ona potrebna, a prednost za banku jest što u sklopu sporazuma o kreditnom okviru klijent ima obvezu dostavljati banci informacije o poslovnim aktivnostima, kao što su račun dobiti i gubitka, bilance itd., što banci dodatno olakšava upravljanje rizikom klijenta.

Važan alat upravljanja kreditnim rizikom su **instrumenti osiguranja kredita** – time se najčešće vjerovniku obećava određena klijentova imovina kao kompenzacija ne bude li on vraćao kredit. Osiguranje kredita umanjuje posljedice negativne selekcije jer umanjuje i kreditorov gubitak: naime, ukoliko klijent ne bude otplaćivao kredit, kreditor može prodati instrument osiguranja i time nadoknaditi izgubljena sredstva. Stoga instrumenti osiguranja kredita bankama nude važnu zaštitu te ne čudi da su veoma česta sastavnica kredita koje odobravaju. Najčešći oblici su sljedeći:¹⁰

- **isprava o zapljeni računa po pristanku dužnika** – ovim instrumentom osiguranja daje se suglasnost za zapljenu primanja u slučaju nepodmirenja obveza po kreditu
- **mjenica** – ovim instrumentom se osigurava naplata s računa sudionika u kreditu, stoga svi financijski sudionici (korisnik, jamac, sudužnik) potpisuju mjenicu
- **zadužnica** je isprava kojom korisnik kredita daje kreditnoj instituciji pravo da se naplati po svim dospjelim obvezama nastalim s osnove odobrenog kredita
- **solidarni jamac** – solidarno s korisnikom kredita odgovara za preuzete obveze po kreditu
- **zalog na nekretninama** – najčešće se uzima kao instrument osiguranja kod stambenih i hipotekarnih kredita

Sličan oblik osiguranja kredita je i **kompenzacijski saldo**: određeni iznos kojeg klijent mora u svakom trenutku držati na svom računu. Ukoliko klijent ne bude otplaćivao kredit, banka mu može oduzeti taj depozit kako bi barem djelomično nadoknadila gubitke.

Pri rješavanju problema negativne selekcije i moralnog hazarda, još jedan od važnih alata je **kreditno racioniranje** (eng. *credit rationing*). Ono se pojavljuje u dva oblika: kad banka iznosom ograničava visinu kredita kojeg je određenom klijentu spremna odobriti; te kad banka

¹⁰ <http://www.hife.hr/sadrzaj/kredit/1#instrumenti-osiguranja-kredita> [25.05.2019.]

bezuovjetno odbija odobriti kredit, čak i uz višu kamatnu stopu. U prvom slučaju racioniranje je potrebno zbog moralnog hazarda: odnosno, veći iznosi kredita znače veći poticaj za sudjelovanje u aktivnostima koje će umanjiti vjerojatnost otplate kredita. U drugom slučaju radi se o klijentima s najrizičnijim ulaganjima, koja ujedno nude i najveće povrate. Zbog toga su ti klijenti voljni platiti i veće kamate, no bankama se ne isplati snositi toliki rizik negativne selekcije, s obzirom na realnu mogućnost da neće moći naplatiti svoja potraživanja.

2.3.2. Organizacija upravljanja kreditnim rizikom

Što se tiče **organizacije upravljanja kreditnim rizikom** u samoj bankovnoj firmi, posljednjih godina značajno su se unaprijedili procesi investiranjem u metode upravljanja, ljudske potencijale i tehnološku podršku za procjenu rizika, nadzor i mehanizme upravljanja. Istodobno s evolucijom regulatornih zahtjeva, velike banke razvile su istraživačke centre s vlastitim internim modelima kreditnog rizika za primjenu u segmentima investicijskih odluka i potrebnih kapitalnih zahtjeva. Dinamična i složena organizacija funkcije upravljanja kreditnim rizikom u banci obuhvaća sljedeće procese, koji se i objašnjavaju u nastavku (Ercegovac 2016, str. 198):

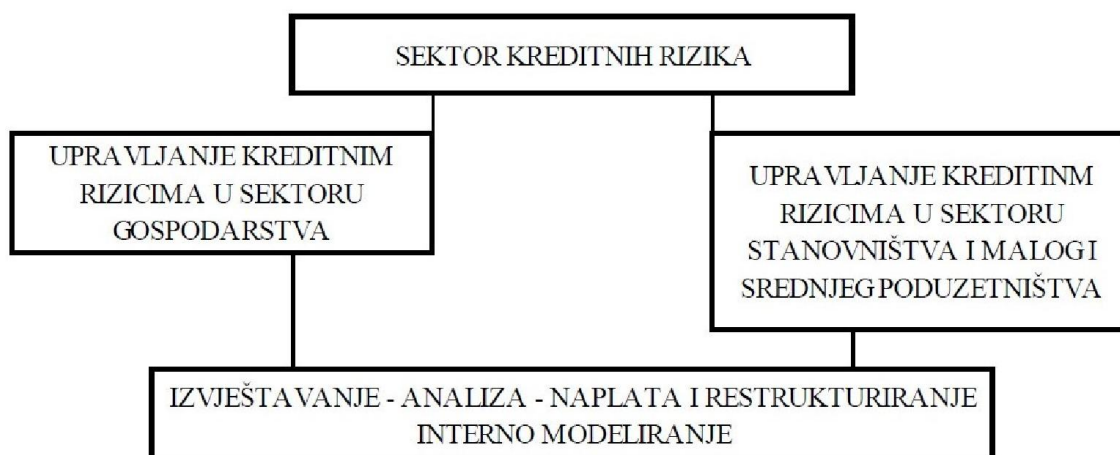
- 1) **analiza kreditne sposobnosti** klijenata i odlučivanje o rizičnom karakteru alokacije kreditnog potencijala bankovne firme,
- 2) upravljanje kvalitetom raspoloživih **podataka**,
- 3) implementacija **regulatornih zahtjeva** i najbolje poslovne prakse,
- 4) upravljanje **limitima izloženosti**,
- 5) implementacija **stres testova** događaja i uvjeta te analiza učinaka,
- 6) procjena **premija kreditnog rizika** na razinama kreditne sposobnosti,
- 7) **upravljanje portfeljima** kreditnih imovina,
- 8) **upravljanje** s djelomično ili potpuno **nenaplativim kreditima** i **procesu rezerviranja** za identificirane i neidentificirane potencijalne gubitke

U skladu s navedenim, organizacija kreditnog rizika u bankovnoj firmi može se shematski prikazati **Slikom 1**.

Procjena kreditne sposobnosti dužnika (1) najstarija je i temeljna funkcija upravljanja kreditnim rizicima. Organizacija procesa odobrenja, sudjelujućih odjela te zahtijevanih odlika i odobrenja ovise o:

- **vrsti** potencijalnog kreditnog **dužnika** (stanovništvo, gospodarstvo, javna poduzeća i lokalne uprave te države),
- **izvoru novčanih tokova** koji osiguravaju povrat obveze (standardni krediti za financiranje investicija ili obrtnog kapitala te posebni krediti različitih formi projektnog financiranja),
- vrijednosti i tipu **kolaterala** potencijalne obveze,
- **iznosu i vrsti** potencijalnog kreditnog **potraživanja** (svaka razina izloženosti pridružena je različitoj organizacijskoj kompetenciji donošenja odluka).

O samom procesu procjene kreditne sposobnosti bit će više riječi u trećem poglavlju.



Slika 1: Organizacija kreditnog rizika u bankovnoj firmi

Izvor: Ercegovac (2016, str. 198)

Nakon što se kreditni zahtjev alocira internom organizacijskom odjelu, slijedi **faza prikupljanja i analize podataka** o dužniku (2): internih i eksternih; preliminarna odluka o minimalno zahtijevanim uvjetima, analiza podataka, evaluacija kreditne sposobnosti klijenta, individualna procjena kreditnog analitičara, rangiranje klijenta i analiza rezultata ranga, pridruživanje kvalitativnih pokazatelja nužnih za kvalitetnu odluku, analiza vrijednosti i kvalitete

kolateralu, analiza interne i maksimalno zakonske kreditne izloženosti te na posljepku donošenje konačnog mišljenja nadležne organizacijske jedinice.

Nadzor klijenta od strane banke (3) kontinuiran je i ne prestaje s procjenom njegove kreditne sposobnosti. Najbolja praksa upravljanja kreditnim rizicima, preporučena i od strane nadzornih autoriteta, sastoji se od sljedećih ključnih segmenata:

- računovodstvene politike i prakse bankovne firme,
- organizacija funkcije upravljanja rizicima,
- ukupnu izloženost prema privatnim i korporativnim klijentima te ostalim rizičnim sektorima,
- kvalitetu kreditnog portfelja,
- prinosi po kreditnom portfelju

Što se tiče **računovodstvenih politika**, one moraju obuhvaćati primjenu računovodstvenih pravila na vrednovanje i evidentiranje pozicija kreditne izloženosti banke s utjecajem na ostale segmente upravljačkog procesa, prvenstveno na proces upravljanja rizikom likvidnosti te ostalim strukturnim rizicima. Jasne računovodstvene politike i prakse omogućavaju dionicima analizu izvještajnih pozicija banke i njihovu osjetljivost na pojavnost kreditnog rizika. Praksa dobrog poslovanja uključuje periodično i detaljno izvještavanje o strukturi kreditnog portfelja, klasama izloženosti, utjecaju internih modela naspram standardiziranih pristupa procjene rizične pozicije te dinamici neto prihoda, što izravno ili neizravno otkriva rizični profil portfelja.

Posebnost bankovne firme jest upravljanje politikom rezerviranja po djelomično ili potpuno nenaplativim plasmanima. **Umanjenje vrijednosti kreditnog portfelja** u okviru politike rezerviranja izravno utječe na rezultat tekućeg perioda (umanjenje vrijednosti imovina i isključivanje kamatnih prihoda) te budućih izvještajnih razdoblja. Proces umanjenja vrijednosti financijskih imovina (eng. *impairment*) obuhvaća:

- Umanjenje vrijednosti portfelja homogenih financijskih imovina identifikacijom parametara koji nisu pridruženi pojedinačnim dužnicima. Obuhvat homogenih grupa utemeljen je na povijesnim i prediktorskim analizama pojedinih tipova dužnika, sektora ili država.

- Umanjenje vrijednosti pojedinačnih imovina pretpostavlja dostupnost informacija o djelomičnoj ili potpunoj kreditnoj nesposobnosti klijenta. Osnova za umanjeње vrijednosti jeste stvarni ili očekivani financijski poremećaj klijenta koji će uzrokovati nemogućnost podmirenja duga ili količinski dosegnuta tolerancija dospjelih, a neplaćenih obveza po pojedinoj vrsti financijske imovine.

Politika **limita izloženosti** kreditnom riziku te riziku suprotne strane (4) ključan je dio funkcije upravljanja kreditnim rizikom, koji je izravno vezan s razinom sigurnosti i stabilnosti bankovne firme jer je vođena principom apsorpcijske sposobnosti kapitala prema pojavnim oblicima rizika poslovanja. Metode definiranja limita izloženosti uključuju:

- odgovornosti i nadležnosti u procesu definicije limita,
- strukturu limita prema proizvodima, pojedincima, povezanim grupama, sektorima, državama, razinama kreditne izloženosti ili transakcijama,
- transfer politika i rezultata prema klijentima i tržištima okrenutim sektorima,
- procedure nadzora kontrole izloženosti i zahtjeve za odobrenja prekoračenja.

Stres test (5) je oblik analize koja se provodi pod hipotetskim nepovoljnim ekonomskim scenarijima, poput ozbiljne recesije ili krize na financijskom tržištu, sa svrhom utvrđivanja je li banka dovoljno kapitalizirana da bi izdržala utjecaj negativnih gospodarskih zbivanja. U Sjedinjenim Državama banke s aktivom većom od 50 milijardi dolara obvezne su provoditi interne stres testove od strane vlastitog odjela za upravljanje rizicima, kao i od strane Sustava federalnih rezervi (FED). Ova mjera intenzivno se primjenjuje od globalne financijske krize 2008. godine, budući da je ista učinila brojne banke podkapitaliziranima ili razotkrila njihovu osjetljivost na padove tržišta i ekonomske recesije.

Stres test fokusira se na nekoliko ključnih područja, poput kreditnog rizika, tržišnog rizika te rizika likvidnosti. Uz pomoć računalnih simulacija, hipotetske krize generiraju se prema kriterijima regulatornog autoriteta – FED-a, Međunarodnog monetarnog fonda ili Europske središnje banke – te uključuju scenarije poput prirodne katastrofe, skoka nezaposlenosti, pada tržišnog indeksa ili cijena nekretnina i slično. Banke se zatim služe svojim internim financijskim projekcijama za sljedećih devet kvartala kako bi procijenile imaju li dovoljno kapitala za preživjeti krizu. Rezultati stres testova, koji se najčešće obavljaju na polugodišnjoj bazi, javni su, a banke koje ne zadovolje na testu obvezne su smanjiti isplate dividendi i otkupe dionica kako bi

povećale svoje kapitalne rezerve. Premda nezadovoljavanje na stres testu ostavlja loš dojam na javnost, čak i jake financijske institucije, kao što su Santander ili Deutsche Bank, više su puta „pale“ na stres testu.¹¹

3. KREDITNA SPOSOBNOST

3.1. Definicija i razvoj percepcije kreditne sposobnosti

Prilikom odobravanja kredita zajmotražiteljima, banku zanima kreditna sposobnost potencijalnog klijenta radi donošenja odluke o odobravanju, odnosno neodobravanju kredita. S tim u vezi potrebno je provesti ispitivanje sposobnosti i potreba klijenata radi utvrđivanja je li odabrani način financiranja pogodan. Kreditna analiza predstavlja proces određivanja vjerojatnosti da će klijent uredno otplaćivati prispjele obveze po kreditu (Bohaček et al. 2003, str. 566).

U prošlosti, prije više od trideset godina, banke su se pri odlučivanju o odobravanju kredita služile ponajviše subjektivnom ocjenom zajmotražitelja od strane kreditnog referenta. Referenti su se pritom koristili vlastitim znanjem i iskustvom, ocjenjujući karakter osobe, kapital poduzeća, kolateral i slično. Međutim, takav proces bio je skup, vremenski zahtjevan i subjektivan, te se stoga nametnula potreba za usavršavanjem procesa procjene kreditne sposobnosti. Tzv. kredit scoring modeli bili su prvi pokušaj kvantifikacije vjerojatnosti otplate ili neotplate kredita.

Prvi kredit scoring modeli, univarijantni i zasnovani na računovodstvenim podacima, uspoređivali su različite financijske omjere zajmotražitelja s prosjekom i trendovima industrije, kako bi se uvidjelo razlikuju li se značajno od standarda industrije u kojoj zajmotražitelj posluje. Prvi ovakav model prikazao je **Beaver** 1966. godine: Beaverov model bio je zasnovan na trima pokazateljima: **tijek novca / ukupna imovina**; **čisti prihod / ukupni dugovi**; te **tijek novca / ukupni dugovi**. Za svaki pokazatelj autor je definirao graničnu vrijednost, te su se poduzeća s

¹¹ <https://www.investopedia.com/terms/b/bank-stress-test.asp> [25.05.2019.]

vrijednošću pokazatelja većom od granične svrstavala u grupu potencijalno uspješnih, a ona s vrijednošću manjom od granične u grupu potencijalno neuspješnih poduzeća. Naravno, budući da univarijantni modeli poput Beaverovog uključuju samo jednu varijablu, jasno je da je teško donositi zaključke samo pomoću takve analize.

Logičan sljedeći korak bio je kombiniranje nekoliko mjera u multivarijantni model, što je prvi učinio **Altman** 1968. godine, kreiravši **Z-skor model**, čiji multivarijantni pristup uključuje omjerne i kategorijalne vrijednosti koje se kombiniraju da bi se dobila mjera, nazvana skor kreditnog rizika, koja najbolje diskriminira između poduzeća koja su neuspješna i onih koja su uspješna. Altmanov Z-skor uključuje ove financijske koeficijente:

X_1 – radni kapital / ukupna imovina,

X_2 – zadržana zarada / ukupna imovina,

X_3 – zarada prije oporezivanja i kamata / ukupna imovina,

X_4 – tržišna vrijednost vlastitog kapitala / knjigovodstvena vrijednost pasive,

X_5 – prodaja / ukupna imovina.

Navedeni koeficijenti zatim se uvrštavaju u formulu, koja u svom originalnom obliku izgleda kako slijedi:¹²

$$Z = 1,2X_1 + 1,4X_2 + 3,3X_3 + 0,6X_4 + 0,99X_5$$

Z-skor iznosa većeg od **2,99** sugerira da je poduzeće financijski stabilno i sigurno od bankrota. Nasuprot tome, iznos manji od **1,81** upućuje na ozbiljan rizik bankrota, dok iznos između dvaju spomenutih vrijednosti predstavlja svojevrsnu „sivu zonu,“ odnosno potencijalnu opasnost i nužnost opreza. Z-skor je u začetku zamišljen za procjenu proizvodnih firmi s imovinom većom od milijun američkih dolara, no kasnije je prilagođavan pojedinim industrijama i veličinama poduzeća, stoga se mogu naći Z-skor formule s drugačijim vrijednostima koeficijenata, zavisno o tim faktorima. Z-skor je zbog toga i danas relevantan, premda nikad jedini, alat za procjenu kreditne sposobnosti zajmotražitelja.

¹² <https://www.accountingtools.com/articles/the-altman-z-score-formula.html> [25.05.2019.]

Istovremeno, još od kraja pedesetih godina 20. stoljeća, američka konzultantska kompanija Fair, Isaac and Company (**FICO**) dala je velik doprinos razvoju kreditnog scoringa kao metode procjene kreditne sposobnosti. Iskoristivši nagli rast potrošačkog društva (potreba za kreditima), pojavu „anonimnih“ kredita (bez osobnog kontakta s kreditnim referentom) i dovoljan stupanj razvitka informatičke tehnologije (za statističku analizu velikog broja podataka), kompanija FICO razvila je svoj scoring model, tzv. FICO skor, koji je i danas u anglosaksonskim zemljama gotovo nezaobilazan instrument procjene kreditne sposobnosti, poglavito fizičkih osoba. O njemu će biti više riječi u nastavku.

S vremenom se, evidentno, stvorila razlika u metodama procjene kreditne sposobnosti (velikih) poduzeća i fizičkih osoba, s obzirom na njihove različite potrebe za zaduživanjem, kao i različite čimbenike koji određuju njihovu kreditnu sposobnost. Međutim, u posljednje vrijeme, pojavilo se pitanje procjene kreditne sposobnosti malih i srednjih poduzetnika (SME), te se pokazalo kako ista imaju obilježja i poduzeća i fizičkih osoba – njihovih vlasnika. O tome također više u nastavku.

3.2. Procjena kreditne sposobnosti poduzetnika

Osnovni cilj procjene kreditne sposobnosti poduzeća prije donošenja rješenja njegovog zahtjeva za kredit jest da banka tj. kreditor, prije nego što zaključi ugovor o plasmanu novčanih sredstava, utvrdi s barem približnom točnošću sposobnost i spremnost poduzeća odnosno budućeg dužnika da vrati primljena novčana sredstva, i to pod uvjetima predviđenima ugovorom. Odluka o kreditu, u uvjetima neodredivosti, treba se najviše zasnivati na razumnim financijskim načelima. Financijskom analizom kreditne sposobnosti poduzeća obuhvaćaju se sve pojave iz poslovne prošlosti i iz poslovne sadašnjosti poduzeća za koje se, u svakom pojedinom slučaju, može posebno pretpostaviti da utječu na poslovnu budućnost poduzeća. Ribić (2011, str. 107) informacije relevantne za odobrenje kredita dijeli na **financijske** (eng. *hard facts*), i **nefinancijske** pokazatelje (eng. *soft facts*).

3.2.1. Financijski pokazatelji

Financijski pokazatelji dobivaju se iz financijskih izvještaja poduzeća, u prvom redu bilance te računa dobiti i gubitka.

Bilanca sumira imovinu, obveze i vlasničku glavniciu poduzeća u određenom vremenskom trenutku, obično na kraju godine ili tromjesečja (Van Horne 2002, prema Ribić 2011, str. 108). Imovina, odnosno aktiva bilance, dijeli se na stalna sredstva i obrtna (tekuća) sredstva, a stalna sredstva dodatno se dijele na materijalnu, nematerijalnu i financijsku imovinu. Koja vrsta imovine prevladava u aktivni ovisit će o djelatnosti kojom se poduzeće bavi: proizvodna firma imat će, primjerice, značajnu materijalnu imovinu: tvornice, proizvodne pogone, zalihe i sl., dok s druge strane, softverskim firmama materijalna imovina ne mora biti značajna: njihova je vrijednost neopipljiva i teško ju je procijeniti, a iskazuje se ponajviše u nematerijalnoj imovini. Naposljetku, financijska imovina može biti vlasnički udio u nekom trećem trgovačkom društvu, ili dužnički vrijednosni papiri koje firma posjeduje – to su značajni pokazatelji ekonomske snage firme. Kad se neka dugotrajna imovina uzima kao instrument osiguranja kredita, nastoji se uzeti imovina kojoj je relativno lako odrediti vrijednost i čija vrijednost ne oscilira u kratkome roku, što je također vrlo važno. S druge strane, kratkotrajna imovina, koja se definira kao imovina čiji vijek trajanja nije duži od jedne godine, dijeli se na zalihe, kratkoročna potraživanja i kratkoročnu financijsku imovinu te novac na računu i u blagajni.

Pasiva bilance predstavlja kapital i obveze firme, odnosno izvore aktive, budući da se iz nje vidi iz kojih izvora je financirana imovina firme: vlastitih ili tuđih. Promatranjem pasive jasno se vidi koliki rizik poslovanja, odnosno investicije snosi poduzetnik, koliki rizik snose dobavljači, te koliki rizik snosi banka. Vlastitu imovinu ili kapital predstavljaju temeljni upisani kapital, dobit tekuće godine te zadržana dobit iz prethodnih razdoblja. Ukoliko je poduzetnik reinvestirao dobit u firmu umjesto da si je isplaćivao dividende, firma će biti financijski jača i samim time manje rizična za kreditiranje. S druge strane, obveze firme mogu biti prema dobavljačima, državi, zaposlenicima, vlasnicima, obveze prema izdanim dužničkim vrijednosnim papirima i slično, a dijelimo ih na dugoročne i kratkoročne. Financijski zdravo poduzeće imat će usklađenu bilančnu poziciju, odnosno kratkotrajna imovina bit će joj financirana iz kratkoročnih

izvora, a dugotrajna imovina iz dugoročnih izvora, i to na način da tvrtka iskazuje neto radni kapital.

Račun dobiti i gubitka prikazuje prihode i rashode poduzeća tijekom određenog vremenskog razdoblja, obično za jednu godinu ili tromjesečje (Van Horne 2002, prema Ribić 2011, str. 109). Kad su u pitanju prihodi poduzeća, važno je razlikovati poslovne, redovite odnosno prihode iz osnovne djelatnosti, od izvanrednih prihoda. Naime, izvanredni prihodi ne odražavaju ekonomsku snagu firme jer jednokratno povećavaju dobit, primjerice uslijed prodaje dugotrajne imovine koja se više ne koristi. Stoga banka takav prihod ne uzima u obzir pri procjeni kreditne sposobnosti, jer on nije rezultat kontinuirano povećanog poslovanja. Slično vrijedi i za troškove: operativni troškovi nastaju direktno pod utjecajem poslovanja, dok izvanredni troškovi nisu pod utjecajem poslovanja i dugoročno ne opterećuju poslovanje. Tek nakon operativnog profita (EBITDA) prikazuju se financijski prihodi i rashodi, te amortizacija.

3.2.2. Analiza financijskih pokazatelja

Analiza putem **financijskih pokazatelja** koristan je alat pri procjeni performansi i financijskog zdravlja poduzeća. Financijski se pokazatelji najčešće računaju stavljanjem u omjer pojedinih stavki iz financijskih izvještaja, te se zatim koriste u analizi trendova ili se uspoređuju s pokazateljima konkurentskih poduzeća ili prosjeka industrije.¹³

Financijski pokazatelji svrstavaju se u skupine, zavisno od toga koji segment financijskog stanja odnosno performansi poduzeća analiziraju. U njihovoj primjeni potrebno je biti selektivan, kako bi se izbjeglo preklapanje dobivenih informacija. Jedna od češćih podjela financijskih pokazatelja je sljedeća (Vidučić 2011, str. 392):

1. pokazatelji **likvidnosti**
2. pokazatelji **upravljanja imovinom**
3. pokazatelji **upravljanja dugom**
4. pokazatelji **profitabilnosti**
5. pokazatelji **financijskih tržišta**

¹³ <http://www.netmba.com/finance/financial/ratios/> [11.05.2019.]

Kad banka vrši analizu finansijskih izvještaja firme za potrebe procjene kreditne sposobnosti, tada se u prvi plan stavlja sposobnost zaduživanja i rizik poslovanja tvrtke, tako da se neki pokazatelji značajnije raščlanjuju od ostalih (Ribić 2011, str. 110).

Pokazatelji **likvidnosti (1)** od posebnog su interesa bankama, a posebno pri odobravanju kratkoročnih kredita, budući da ovi pokazatelji procjenjuju sposobnost poduzeća da servisira svoje kratkoročne obveze. Računaju se uspoređujući najlikvidniju imovinu poduzeća s njegovim kratkoročnim obvezama, te je u pravilu pozitivno ako je taj omjer što veći, jer sugerira da je poduzeće u stanju pokriti sve nadolazeće obveze svojom likvidnom imovinom. S druge strane, ukoliko je omjer nizak, to je znak za uzbunu ulagačima jer može značiti da poduzeće ima problema s vođenjem svojih poslovnih aktivnosti.¹⁴

Dva najčešća pokazatelja likvidnosti u uporabi su pokazatelj **tekuće likvidnosti** i pokazatelj **ubrzanе likvidnosti**. Razlika među njima je ta što pokazatelj ubrzanе likvidnosti isključuje zalihe iz kratkotrajne imovine, s obzirom da su one najnelikvidniji dio kratkotrajne imovine, zahtijevaju više vremena i veći popust u cijeni za konverziju u gotovinu, a nerijetko su i precijenjene. Pokazatelji likvidnosti računaju se sljedećim formulama:

$$\text{Pokazatelj tekuće likvidnosti (Ptl)} = \frac{\text{Kratkotrajna imovina}}{\text{Kratkoročne obveze}}$$

$$\text{Pokazatelj ubrzanе likvidnosti (Pul)} = \frac{\text{Kratkotrajna imovina} - \text{Zalihe}}{\text{Kratkoročne obveze}}$$

Smatra se kako bi pokazatelj tekuće likvidnosti trebao iznositi barem **2** (po nekima **1,5**), a pokazatelj ubrzanе likvidnosti barem **1**. Međutim, nema fiksnog pravila: pri procjeni likvidnosti poduzeća potrebno je uzimati u obzir i pojedine vrste imovine kojima poduzeće raspolaže, te koliko se brzo one mogu pretvoriti u gotovinu.

Pokazatelji **upravljanja imovinom (2)** koriste se za „ocjenu efikasnosti kojom se upravlja imovinom tvrtke za generiranje date razine prodaje, tj. ocjenu njene poslovne efikasnosti“ (Vidučić 2011, str. 395). Ukoliko je razina imovine previsoka, to znači da je poduzeće moglo ostvariti veću profitabilnost da je sredstva vezana u imovini upotrijebila na drugi način, što rezultira dodatnim finansijskim troškovima i nižom profitabilnošću kapitala. S

¹⁴ <http://www.investopedia.com/university/ratios/liquidity-measurement/> [11.05.2019.]

druge strane, preniska razina imovine znači da bi se povećanjem ulaganja u imovinu mogla povećati kvaliteta proizvoda ili efikasnost proizvodnog procesa. Najznačajniji pokazatelji ovog tipa su sljedeći:

Pokazatelj prosječnog razdoblja naplate potraživanja (eng. *average collection period*) predstavlja prosječan broj dana potreban da poduzeće naplati svoja potraživanja od klijenata.¹⁵ Računa se stavljanjem u omjer prosječnog iznosa potraživanja tijekom godine i prodajom na kredit izraženoj na dnevnoj bazi, podijeljenom s 360. Uspoređuje se s kreditnim uvjetima poduzeća.

$$\text{Razdoblje naplate potraživanja (Rnp)} = \frac{360 \cdot \text{Prosječna potraživanja}}{\text{Prodaja na kredit}}$$

Ako je razdoblje naplate potraživanja duže od industrijskog, to znači da se poduzeće suočava s oportunitetnim troškom kapitala, jer ima više financijskih sredstava uloženi u zalihe po jedinici prodaje. Razlozi visokog pokazatelja mogu biti različiti: recesija u gospodarstvu, kriza nelikvidnosti, loša kvaliteta proizvoda, pretjerano liberalna kreditna politika, loša politika naplate, nevoljkost otpisivanja nenaplaćenih potraživanja itd. Nasuprot tome, nizak pokazatelj upućuje na restriktivnu kreditnu politiku poduzeća, što može ograničavati prodaju.

Alternativni pokazatelj je **pokazatelj obrta potraživanja**, koji pokazuje koliko se novčanih jedinica prodaje može ostvariti jednom novčanom jedinicom uloženom u potraživanja.

$$\text{Pokazatelj obrta potraživanja (Kop)} = \frac{\text{Prihodi od prodaje}}{\text{Potraživanja}}$$

Pokazatelj obrta zaliha pokazuje koliko se puta tijekom godine zalihe poduzeća obrnu, odnosno prodaju i zamijene. Broj dana u godini zatim se može podijeliti izračunatim pokazateljem kako bi se dobio broj dana potrebnih za prodaju trenutnih zaliha.¹⁶ U brojniku pokazatelja može se koristiti i iznos troškova za prodano.

$$\text{Pokazatelj obrta zaliha (Koz)} = \frac{\text{Ukupni prihod}}{\text{Zalihe}}$$

¹⁵ http://www.investopedia.com/terms/a/average_collection_period.asp [11.05.2019.]

¹⁶ <http://www.investopedia.com/terms/i/inventoryturnover.asp> [11.05.2019.]

Nizak pokazatelj upućuje na neproduktivno korištenje sredstava i visoke oportunitetne troškove (trošak kapitala uloženog u zalihe, skladišni troškovi, osiguranje, porezi, troškovi kvarenja). Može ukazivati i na stare ili nekvalitetne zalihe, kakve bi trebalo prodati uz diskont ili otpisati. S druge strane, visok pokazatelj može značiti da poduzeće često iscrpljuje zalihe i time gubi kupce.

Pokazatelj obrta imovine javlja se u dvije varijacije: pokazatelj obrta dugotrajne te ukupne imovine. **Pokazatelj obrta dugotrajne imovine** „mjeri efikasnost tvrtke u korištenju opreme i postrojenja, povezujući prodaju i dugotrajnu imovinu tvrtke“ (Vidučić 2011, str. 398). **Pokazatelj obrta ukupne imovine** pak uzima u obzir cjelokupnu imovinu poduzeća, dakle osim dugotrajne imovine promatraju se i potraživanja i zalihe.

$$\text{Pokazatelj obrta dugotrajne imovine (Kodi)} = \frac{\text{Ukupni prihod}}{\text{Dugotrajna imovina}}$$

$$\text{Pokazatelj obrta ukupne imovine (Koi)} = \frac{\text{Ukupni prihod}}{\text{Ukupna imovina}}$$

Viši pokazatelj ovdje je poželjniji, jer znači da je potrebno uložiti manje financijskih sredstava za održavanje dane razine prodaje. Nizak pokazatelj sugerira moguće probleme s marketingom, neuposlene kapacitete ili ulaganje radi udovoljavanja potreba procijenjene povećane prodaje. U slučaju neuposlenosti kapaciteta, bilo bi uputno razmisliti o prodaji dijela imovine radi nabave adekvatnije, ili u slučaju upitne likvidnosti, radi sniženja kratkoročne zaduženosti ili povećanja kratkotrajne imovine.

Pokazatelji **upravljanja dugom** ili **zaduženosti (3)** koriste se za procjenu financijskog rizika kompanije. Dvije su osnovne vrste ovakvih pokazatelja: oni koji se baziraju na podacima iz bilance – kako bi se utvrdio razmjer u kojem se imovina financirala posuđenim sredstvima – te oni temeljeni na računu dobiti i gubitka – radi utvrđivanja koliko puta su fiksne naknade pokriveno dobitkom.

Od pokazatelja temeljenih na bilanci, najčešći je **pokazatelj zaduženosti D/A** (eng. *debt-to-assets ratio*),¹⁷ koji se računa stavljanjem u omjer ukupnog duga i ukupne imovine, dakle on pokazuje koliki je postotak imovine poduzeća financiran dugom.

$$\text{Pokazatelj zaduženosti } \left(\frac{D}{A}\right) = \frac{\text{Ukupni dug}}{\text{Ukupna imovina}}$$

Pokazatelj D/A razlikuje se po industrijama: kod kapitalno intenzivnih industrija, poglavito industrija energenata, mnogo je veći nego što je, na primjer, u tehnološkom sektoru, pa tamo ni 40% nije prevelik iznos. No međutim, kod industrija s volatilnim gotovinskim tijekovima i 30% može biti previše. Također, visok pokazatelj D/A u usporedbi s konkurencijom može značiti skuplje zaduživanje, pa i tzv. *credit crunch* ako dođe do promjena uvjeta.

Drugi pokazatelj, također baziran na podacima iz bilance, jest **omjer duga i kapitala** (eng. *debt-to-equity ratio*).¹⁸ Njime se mjeri financijska poluga kompanije stavljajući u omjer njezine ukupne obveze i dionički kapital.

$$\text{Omjer duga i kapitala } \left(\frac{D}{E}\right) = \frac{\text{Ukupne obveze}}{\text{Dionički kapital}} = \frac{\text{Ukupne obveze}}{\text{Ukupna imovina} - \text{Ukupne obveze}}$$

Za razliku od D/A pokazatelja, ovdje se umjesto duga koriste obveze, a one su širi pojam. Omjer duga i kapitala izražava se brojačno, te ponovno kod kapitalno intenzivnijih industrija, kao što je primjerice automobilska, D/E iznosi i preko 2, dok na primjer u industriji osobnih računala često ne premašuje ni 0,5. Stoga na ovaj način ima smisla uspoređivati kompanije jedino ukoliko one posluju u istoj industriji.

Što se tiče pokazatelja zaduženosti temeljenih na računu dobiti i gubitka, jedan od značajnijih jest **pokazatelj pokrića kamata**. On pokazuje „razmjer u kojem poslovni dobitak može pasti, a da se ne dovede u pitanje plaćanje kamata“ (Vidučić 2011, str. 401). Izračunava se dijeljenjem dobiti prije kamata i poreza (EBIT) s troškovima kamata.

$$\text{Pokazatelj pokrića kamata } (TIE) = \frac{EBIT}{\text{Trošak kamata}}$$

¹⁷ <http://www.investopedia.com/terms/d/debtratio.asp> [12.05.2019.]

¹⁸ <http://www.investopedia.com/terms/d/debtequityratio.asp> [12.05.2019.]

Prema tome, ovaj pokazatelj mjeri za koliko puta zarada kompanije dostupna za plaćanje kamata premašuje tu kamatu. Sposobnost kompanije da servisira svoje troškove kamata jedan je od ključnih aspekata solventnosti. Pojave li se problemi s plaćanjem kamate, kompanija će se morati dalje zaduživati ili utrošiti svoja gotovinska sredstva, koja su korisnija kad ih se ulaže u kapitalnu imovinu ili kad se čuvaju za nepredviđene situacije.

Pokazatelj pokriva kamata trebao bi premašivati 2,5, dok se 1,5 smatra minimumom. Ukoliko padne ispod 1,5, vjerovnici bi mogli odbiti daljnje kreditiranje kompanije, zbog prevelikog rizika bankrota. Pokazatelj pokriva kamata smatra se dobrim mjerilom kratkoročnog financijskog zdravlja kompanije.¹⁹

Pokazatelji profitabilnosti (4) mjere ukupni utjecaj likvidnosti, upravljanja imovinom i dugom na mogućnost ostvarenja profita, drugim riječima pokazuju snagu zarade poduzeća. Računaju se u odnosu na **volumen prodaje** (bruto i neto profitna marža) i u odnosu na **ulaganja** (profitabilnost imovine i vlastitog kapitala).

Bruto profitna marža (eng. *gross profit margin*) ocjenjuje financijsko zdravlje kompanije izračunavajući udio prihoda koji preostaje nakon što se podmire troškovi za prodano.²⁰ Dakle, ovaj pokazatelj odražava politiku cijena koju kompanija provodi, kao i njezinu efikasnost proizvodnje odnosno kontrolu troškova.

$$\text{Bruto profitna marža (Pbpm)} = \frac{\text{Prihodi od prodaje} - \text{Troškovi za prodano}}{\text{Prihodi od prodaje}}$$

Bruto profitna marža trebala bi biti dovoljno visoka, no ipak, previsok iznos marže može naštetiti konkurentnosti kompanije, osim ako se ne radi o kompaniji s posebnim položajem na tržištu, npr. monopolist, oligopolist i sl. Nizak iznos marže može značiti da se kompanija odlučila za povećanje profitabilnosti povećanjem obujma: u takvoj situaciji obrt imovine i zaliha bit će visok. Također, iznos bruto profitne marže trebao bi biti stabilan: ne očekuju se velike fluktuacije između razdoblja, osim ako se u industriji ne događaju drastične promjene koje bi utjecale na troškove i politiku cijena.

¹⁹ <http://www.investopedia.com/terms/i/interestcoverageratio.asp> [12.05.2019.]

²⁰ http://www.investopedia.com/terms/g/gross_profit_margin.asp [17.07.2016.]

Nadalje, **neto profitna marža** stavlja neto dobit u omjer s prihodima od prodaje, mjereći na taj način koliki dio prihoda od prodaje kompanija zadržava kao dobitak.²¹

$$\text{Neto profitna marža (Ppm)} = \frac{\text{Neto dobit}}{\text{Prihodi od prodaje}}$$

Niska neto profitna marža može biti posljedica relativno niskih cijena, ili relativno visokih troškova. U principu to znači da profitabilnost kompanije nije sigurna, jer ukoliko bi došlo do pada prodaje, marža će pasti još više, a možda čak i poprimiti negativnu vrijednost. Uzrok niske marže može ležati u samoj kompaniji – ukoliko ima nizak tržišni udio i slabu prodaju; u industriji u kojoj ona posluje – ako slabi interes kupaca, možebitno zbog rasta supstituta; ili u gospodarstvu u cjelini (recesija). Može značiti i da se kompanija služi snižavanjem cijena kako bi zadržala udio na domaćem tržištu u uvjetima pojačane strane konkurencije.

Kao što je slučaj i kod nekih drugih već spomenutih pokazatelja, i neto profitnu maržu za usporedbu uspješnosti poslovanja poduzeća valja koristiti jedino ako ona posluju u istoj industriji. Primjerice, kompanija koja prodaje luksuzna dobra može imati male zalihe, skromne prihode, ali visoku profitnu maržu. Suprotno tome, proizvođač nužnih dobara (npr. hrane ili pića) može imati velike zalihe, visoke prihode, no nisku profitnu maržu.

Povrat na imovinu (ROA, eng. *return on assets*) upućuje na sposobnost menadžmenta da korištenjem raspoložive imovine ostvari dobit. Izračunava se stavljanjem u omjer neto dobiti i ukupne imovine.

$$\text{Povrat na imovinu (ROA)} = \frac{\text{Neto dobit}}{\text{Ukupna imovina}}$$

Izražava se u postotku, te se može tumačiti kao iznos lipa zarade po kuni imovine. Oduzimanjem kamatne stope od iznosa ROA-e može se računati financijska korist od zaduživanja koja pripada dioničarima, stoga ROA može poslužiti i pri procjeni isplativosti eventualnog zaduživanja. Veći iznos ROA-e je bolji, jer implicira da menadžment uspješno alokira resurse, te da se, konačno, uz manja ulaganja zarađuje više novca. S obzirom da varira po industrijama, ROA-u je najbolje uspoređivati s prošlim vrijednostima ili s konkurentskima.

²¹ <http://www.investopedia.com/terms/p/profitmargin.asp> [12.05.2019.]

Povrat na vlastiti kapital (ROE, eng. *return on equity*) mjeri koliko profita se generira novcem uloženim od strane dioničara. Izračunava se stavljanjem u omjer neto dobiti i dioničkog odnosno trajnog kapitala.

$$\text{Povrat na vlastiti kapital (ROE)} = \frac{\text{Neto dobit}}{\text{Dionički kapital}}$$

Važna razlika između ROA i ROE je financijska poluga, tj. dug. Naime, ROA-om se uspoređuje neto dobit s ukupnom imovinom, koja se sastoji od vlastitog kapitala i duga, dok ROE u obzir uzima samo vlastiti kapital. Dakle, ukoliko kompanija nije zadužena, njezine stope ROA i ROE bit će jednake, a kako dug raste, tako ROE jača u odnosu na ROA-u, jer ukupna imovina u nazivniku ROA-e raste, i time smanjuje njezin iznos.

Iz navedenog razloga pokazatelje ROA i ROE valja promatrati zajedno. Visok pokazatelj ROE u pravilu je dobar znak da menadžment stvara solidne prinose na ulaganja dioničara, što je u poslovanju kompanije zapravo najvažnije. Međutim, pritom treba voditi računa da ROA istovremeno nije prenizak, jer to upućuje na prezaduženost kompanije.

3.2.3. Nefinancijski pokazatelji

Osim financijskih elemenata, veoma važan dio u određivanju kreditne sposobnosti određenog trgovačkog društva, predstavljaju i nefinancijski elementi, tzv. „*soft facts*.“ To su informacije koje se dobivaju u odnosima s društvom, a u svojem prvotnom stanju nisu kvantificirane. Kako bi se one ipak mogle uspoređivati i mjeriti, banka ih pokušava kvantificirati pomoću različitih veličina. Kreditni referent zadužen za određeno društvo unosi u računalni program njegove različite ocjene, te se na temelju tih ocjena izvršava njihova kvantifikacija i određuje rejting društva. Konačni rejting određenog društva dobija se analiziranjem financijskih izvještaja, koji su dakako i temelj za određivanje financijske sposobnosti i sposobnosti zaduženja društva, te nefinancijskih izvještaja i procjene dobivenih od kreditnog referenta.

Nefinancijski pokazatelji dijele se na sedam osnovnih kategorija, od kojih svaka nosi određenu težinu ili ponder pri izračunu rejtinga. Kategorije su sljedeće (Ribić 2011, str. 111-113):

1. **Osnovni podaci**, odnosno povod izrade ratinga, koji može biti različit od društva do društva, a upravo taj povod predstavlja jedno od mjerila u određivanju visine rejtinga. To može biti:
 - redovita ocjena boniteta
 - davanje novog kredita
 - povećanje kredita
 - prolongacija postojeće obveze
 - upadljivo kretanje poslovanja (nagli rast ili nagli pad)
 - izvanredan događaj
 - ozdravljenje trgovačkog društva

2. **Uprava trgovačkog društva**, tj. osobine samog poduzetnika ili vlasnika društva, koje mogu biti:
 - a) osobne kvalitete: sposobnost direktora da donosi odluke, da ispravno ocijeni razvojne mogućnosti; poduzetnikova savjesnost i probitačnost
 - b) kvalifikacije/obrazovanje direktora: stupanj obrazovanja i iskustvo poduzetnika; da li je tvrtka koju je vodio ikada završila u stečaju ili likvidaciji
 - c) osobno okruženje: postoje li kod poduzetnika obiteljski problemi ili zdravstvene tegobe; ima li životni stil koji se ne priliči; postoje li saznanja o razmiricama unutar managementa poduzeća; kakva je fluktuacija najvažnijih suradnika u managementu tvrtke
 - d) pitanja nasljednika: dob poduzetnika i iskustvo nasljednika

3. **Računovodstvo** i suradnja banke s računovodstvom društva: to je veoma važno pri analizi, dostavljanju i obradi financijskih pokazatelja, budući da je upravo sastav, veličina i ažurnost računovodstva bitan faktor pri uspješnom funkcioniranju svakog, pa i najmanjeg poduzeća. Ocjena računovodstva se donosi na temelju sljedećih pokazatelja:
 - veličina računovodstva obzirom na broj ljudi
 - broj kvalificiranih osoba u računovodstvu
 - ažurnost računovodstva
 - koliko se često provodi postupak slanja opomena

- postoji li izračun *contribution margin*: granične dobiti po jedinici prodaje
 - postoji li pouzdana kalkulacija proizvoda
 - postoji li obrazac troškova poduzeća
 - izrađuju li se planski računi zadovoljavajuće kvalitete
 - da li se planski pokazatelji dostavljaju banci
 - provode li se analize o odstupanju na temelju usporedbe planiranih/ostvarenih vrijednosti
4. **Tržište** u kojem društvo djeluje značajno će utjecati na prodaju, marže, te budući poslovan razvoj poslovanja. Konkurencija, struktura dobavljača i struktura kupaca, profiliraju društvo i određuju stupanj rizika s kojim se ono susreće u svome poslovanju. Ocjene se kvantificiraju na temelju sljedećih pokazatelja:
- kakva je konkurencija u djelatnosti tvrtke
 - u kojoj mjeri je poduzeće ovisno o tržišnoj konjunkturi
 - kako se ocjenjuje sjedište poduzeća u geografskom smislu
 - proizvodi/usluge i asortiman poduzeća: kako se ocjenjuju, kakvu prolaznost imaju, kako se razvija potražnja za njima
 - kako se procjenjuje budući razvoj poduzeća na tržištu
 - postoji li ovisnost prema inozemnom društvu majci uvjetovana poslovima/narudžbama
 - tečajne razlike: postoji li rizik, i je li problematičan za poduzeće
 - dobavljači: koliko ih poduzeće ima; koliko je od njih glavnih; koliki udio u nabavi ima najvažniji dobavljač; koliko ga je lako zamijeniti; koliki udio u ukupnoj nabavi ima dobavljač drugi po važnosti i koliko je njega lako zamijeniti
 - kupci: koliko ih poduzeće ima; koliko je od njih glavnih; koliki udio u prometu ima najvažniji kupac; koliko ga je lako zamijeniti; koliki udio u ukupnom prometu ima kupac drugi po važnosti i koliko je njega lako zamijeniti
5. **Kvalifikacije zaposlenika**, odnosno stupanj iskorištenosti kapaciteta. U ovome dijelu ocjenjuju se:
- kvalifikacije zaposlenika

- investira li se u nove tehnologije, u obnovu strojnog parka, odnosno postrojenja ili podružnica tvrtke
 - kolika je iskorištenost kapaciteta kod poslova tvrtke
6. **Odnos klijenta i banke** može imati presudan utjecaj u perspektivi i budućem razvoju svakog društva. Općenito se ocjenjuju:
- kakva je poslovna suradnja između poduzeća i banke
 - koliko dugo postoji poslovna suradnja između poduzeća i banke
 - da li je vlastita banka glavna ili sporedna poslovna banka
 - da li se menadžment pridržava dogovora i obećanja
 - da li se dokumenti koje banka zatraži dostavljaju brzo i kompletno
 - nastoji li poduzetnik reducirati osobno jamstvo
 - da li je u posljednjih 12 mjeseci došlo do nedozvoljenog prekoračenja odobrenih kreditnih limita
 - da li je u posljednjih 12 mjeseci došlo do zakašnjenja kod povrata investicijskih kredita
 - kakvi su bili prometi preko računa banke u posljednjih 12 mjeseci
7. **Faktori upozorenja i rizika**, naposljetku, rani su signal da s društvom nešto nije u redu, te da je potrebno poduzeti neke korake u njihovom ispravljanju, odnosno da je hitno potrebno pokušati društvo restrukturirati na način da se rizici otklone ili svedu na najmanju moguću mjeru. Ovo je također i upozorenje poduzetniku, da je potrebno nešto mijenjati, ili bi u protivnom poslovanje društva moglo otići u neželjenom smjeru. Faktori su sljedeći:
- kvaliteta bilance nije pouzdana (materijalna točnost i/ili ocjene)
 - primjetna opasna tendencija rasta (npr. godišnji rast prihoda >20%)
 - aktualni razvoj poslovanja ima negativnu tendenciju
 - postoje netransparentni dijelovi poslovanja tvrtke
 - dana je loša ocjena od strane nezavisne rejting agencije
 - poduzeće je podnosilo zahtjeve za odgodu plaćanja kamata i/ili glavnica
 - protesti po mjenicama zadnje tri godine
 - blokada računa

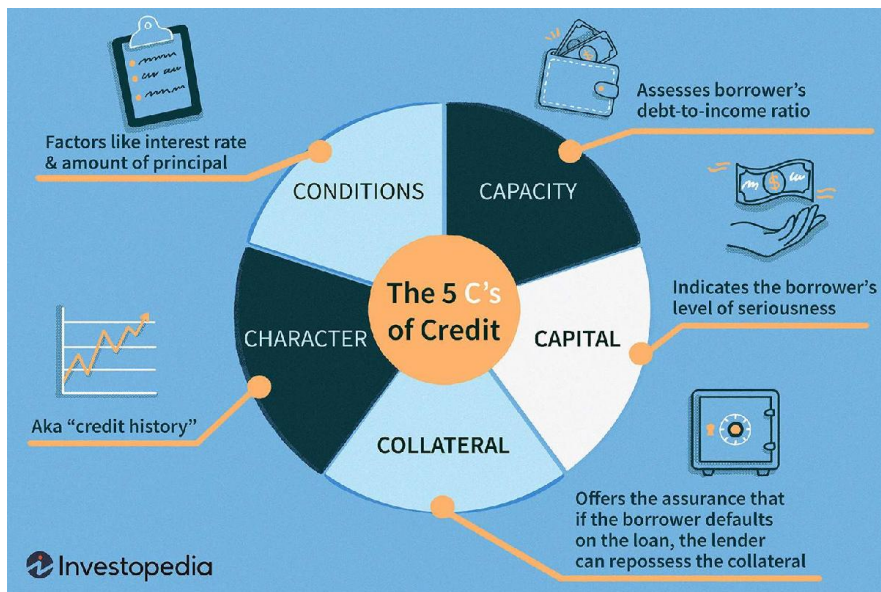
- kasne plaćanja prema MF, HZZO ili radnicima za plaće
- provedene su mjere koje su se vrlo negativno odrazile na povjerenje
- provedena je ovrha nad imovinom poduzeća
- u zadnjih godina bilo je vraćenih čekova ili zloupotrebe čekova
- posljednje tri godine potraživanja se naplaćuju prisilno / sudskim putem
- velika obveza korisnika kredita u dospelosti većoj od 90 dana
- ne postoje adekvatni instrumenti osiguranja
- dogovoreno je produljenje otplate kredita
- tvrtka je pokrenula stečajni postupak

U konačnici, može se reći kako se proces odobravanja kredita određenom trgovačkom društvu svakako temelji na što je moguće detaljnijem prikupljanju informacija, prije svega podataka iz financijskih izvještaja društva. Međutim, zadatak banke je procijeniti i eventualno buduće poslovanje zajmotražitelja, a prije te procjene, djelatnici banke obično i posjećuju poslovne prostore tvrtke kako bi se iz prve ruke došlo do podataka o poslovanju. U pojedinim slučajevima i ti tzv. *soft facts*-i mogu imati prevagu i presuditi o konačnom donošenju odluke o kreditiranju.

3.3. Procjena kreditne sposobnosti stanovništva

Kad je u pitanju procjena kreditne sposobnosti fizičkih osoba, pojam na koji se često nailazi jest „5C“ ili „5K.“ Radi se o pet značajki koje se procjenjuju u svrhu stjecanja slike o vjerojatnosti neotplate kredita, odnosno kreditnom riziku zajmotražitelja. Neke od tih značajki tiču se samog zajmotražitelja, a neke kredita koji je predmet zahtjeva. Također, neke su značajke kvantitativne, a neke kvalitativne, a one su, kako slijedi.²²

²² <https://www.investopedia.com/ask/answers/040115/what-most-important-c-five-cs-credit.asp> [25.05.2019.]
<https://newsok.com/article/5587638/how-banks-evaluate-creditworthiness> [25.05.2019.]



Slika 2: 5C obilježja kredita

Izvor: <http://www.investopedia.com/>

Karakter (eng. *character*), odnosno zajmotražiteljeva reputacija u financijskim pitanjima, u prvom redu podrazumijeva kreditnu povijest, ili drugim riječima reputaciju po pitanju otplate dosadašnjih kredita. Ovi podaci općenito su dostupni u za to predviđenim bazama podataka – u Sjedinjenim Državama to je, primjerice, Credit Bureau, dok je u nas to Hrvatski registar obveza po kreditima (HROK). Uloga takvih baza jest prikupljanje podataka o zaduženosti pojedinaca i izrada svojevrsnog kreditnog izvještaja, koji je dostupan kreditorima na uvid u slučaju da dotični pojedinac od njih zatraži kredit.²³

Osim kreditne povijesti, kreditori promatraju i druge značajke zajmotražitelja, poput njegovog stupnja obrazovanja, povijesti zaposlenja, osobnih referenci, ili dojma s intervjuu održanog s dotičnim. Ipak, najveću težinu nose oni objektivni kriteriji: ukoliko je zajmotražitelj u prošlosti bankrotirao ili nije uspio otplatiti kredit, zasigurno će biti smatran manje prihvatljivim kandidatom za kredit od nekoga tko je sve svoje kreditne obveze redovito servisirao. Još jedan razlog zašto je važno biti uredan platiša jest taj što kod mnogih financijskih institucija uvjeti kredita ovise o kreditnoj povijesti, te zajmotražitelji s dobrom reputacijom mogu očekivati i bolje uvjete kreditiranja.

²³ <http://www.poslovniforum.hr/poljoprivreda/hrok-kredit.asp> [25.05.2019.]

Kapacitet (eng. *capacity*) je zajmotražiteljeva sposobnost otplate kredita u zahtijevanom iznosu i pod zahtijevanim uvjetima. Određuje ga visina primanja zajmotražitelja u usporedbi s njegovim sadašnjim dugovima. Kreditor često računa tzv. omjer duga i primanja (eng. DTI, debt-to-income ratio) stavljanjem u omjer mjesečna plaćanja po kreditima s ukupnim mjesečnim primanjima zajmotražitelja. Kriteriji se razlikuju, no većina kreditora očekuje da DTI bude manji od 35% kako bi odobrili kredit.

Kapital (eng. *capital*) se u kontekstu kreditiranja pravnih osoba odnosi na vlastitu imovinu poduzeća, odnosno razliku imovine i obveza: tu spadaju temeljni kapital, zadržane dobiti iz prethodnih razdoblja i slično. Dobro kapitalizirana poduzeća smatraju se financijski jačima te su samim time i poželjniji zajmoprimci. U kontekstu kreditiranja fizičkih osoba, kapital se odnosi na zajmotražiteljevu imovinu, u prvom redu financijsku: štedni računi, oročeni depoziti, ulaganja u financijsku imovinu, police osiguranja, ukratko sve što se može zaplijeniti u slučaju neotplate kredita.

Kolateral (eng. *collateral*) odnosno zalog, može biti primjerice oročena štednja, ili imovina kupljena samim kreditom. Dakle, vozilo u slučaju kredita za automobil, nekretnina u slučaju stambenog kredita itd. U svakom slučaju, zalog čini dobivanje kredita vjerojatnijim, jer kreditor može u slučaju neotplate založenu imovinu prodati i time umanjiti svoj gubitak. Također, krediti osigurani kolateralom nude se u pravilu po boljim uvjetima nego neosigurani.

Uvjeti (eng. *conditions*) su najšira i najsubjektivnija kategorija. Ona se tiče spremnosti kreditora da financira zajmotražitelja, a obuhvaća od uvjeta samog kredita, poput kamatne stope ili iznosa glavnice, do čimbenika koji su izvan kontrole subjekata, primjerice trenutno gospodarsko stanje, trendovi u industriji ili zakonske promjene. Također, promatra se i namjena kredita: naime, kreditori su skloniji odobravanju namjenskih kredita – za stan, automobil ili sl. – nego nenamjenskih, sredstva iz kojih se mogu potrošiti na bilo što.

Sličnim smjernicama vodi se i ranije spomenuti **FICO skor**, jedan od najkorištenijih alata za procjenu kreditne sposobnosti u Anglosferi, koji se koristi kod stanovništva, ali i poduzetnika. FICO skor ima pet sastavnica, prikazanih na **Slici 3**.



Slika 3: Sastavnice FICO skora

Izvor: <https://blog.myfico.com/5-factors-determine-fico-score/> [25.05.2019.]

Najveći naglasak (Hanić et al. 2013, str. 13) je **kreditna povijest**, (**35%**) odnosno povijest otplate prijašnjih kredita, budući da pomaže pri procjeni buduće otplate kredita. U obzir se uzimaju kako revolving krediti (npr. po kreditnim karticama), tako i otplate kredita u ratama, (poput hipotekarnih), premda je nešto veći naglasak na ovim potonjima – stoga je očito kako je nužno redovito servisirati kreditne obveze kako bi se u budućnosti postigao dobar kreditni skor. Druga kategorija po važnosti su **iznosi dugovanja** (**30%**), odnosno koliki postotak odobrenih sredstava zajmotražitelj upravo koristi. Naime, kreditori sa sumnjom gledaju na zajmotražitelja koji su stalno blizu ili prelaze svoj kreditni limit, stoga je važno opravdano koristiti kredite, kada su oni zaista potrebni. Treća kategorija je **trajanje kreditne povijesti** (**15%**), odnosno koliko dugo su računi zajmotražitelja otvoreni. Novim klijentima, ili onima koji po prvi puta traže kredit, teže je postići visok skor nego onima koji već imaju kreditnu povijest, budući da u slučaju potonjih banka ima više informacija potrebnih za donošenje odluke o kreditiranju. Važno je napomenuti kako FICO scoring razlikuje dugogodišnje klijente koji su se povremeno zaduživali, od relativno novijih klijenata koji su često tražili kredit. Četvrta kategorija je **kreditni miks** (**10%**), odnosno banka promatra kombinaciju različitih vrsta dugova zajmotražitelja: dugova po kreditnim karticama, minusa na računima, kredita s anuitetskom otplatom, kredita poslovnog subjekta u vlasništvu zajmotražitelja, hipotekarnih kredita i slično, s ciljem procjene svrhe i

količine zaduživanja. Kreditni miks obično nije presudna kategorija ukoliko banka raspolaže informacijama iz drugih izvora. Naposljetku, peta kategorija je **novi kredit (10%)**. Banka procjenjuje novi zahtjev za kreditom i kako se on uklapa u klijentovu „priču,“ tj. koja je njegova svrha, je li već tražio slične kredite itd. Jasno je da ukoliko se klijent u relativno kratkom vremenu zadužio na nekoliko područja, banka će ga smatrati riskantnim.

Temeljem dobivenih informacija, kreditor izračunava FICO skor – on može iznositi između 300 i 850, s tim da je veći iznos bolji. Prosječan iznos FICO skora je 723, a na američkom tržištu 678. Iznos skora manji od 620 svrstava potencijalni kredit u tzv. *subprime* kategoriju, što znači da će iziskivati veću kamatnu stopu nego što bi to inače bio slučaj.

3.4. Procjena kreditne sposobnosti malih i srednjih poduzeća (SME)

Što se tiče malih poduzeća, kreditiranje istih svojevrsan je hibrid kreditiranja poduzeća i stanovništva. Prije nego što je kredit scoring ušao u upotrebu, krediti malim poduzetnicima bili su pregledavani i ocjenjivani na vrlo sličan način kao i krediti (velikim) poduzećima. Međutim, studije o individualnim procjenama kreditne sposobnosti od strane kreditnih referenata, koje uključuju prikupljanje podataka, pregled financijskih izvještaja i druge radno intenzivne aktivnosti, pokazale su da takva procjena traje barem 12 sati i banku košta između 500 i 1.800 dolara. Stoga se kreditiranje malih i srednjih poduzeća nije smatralo profitabilnim.

No s vremenom se shvatilo kako odobravanje kredita malim poduzećima zapravo ima puno više sličnosti sa kreditima stanovništvu, zato što je kreditna sposobnost malog poduzetnika direktno povezana s financijskim profilom upravo vlasnika poduzeća. Zbog toga je donošenje odluke o kreditu za malo poduzeće u mnogo slučajeva proizišlo iz vrednovanja samog vlasnika malog poduzeća. Njegova želja i sposobnost da plaća svoj osobni kredit korelirana je sa sposobnošću i željom poduzeća da plaća poslovni kredit. Proizvođači kredit scoring sistema, najviše Fair, Isaac and Company, empirijskom analizom na velikom skupu podataka o kreditima malim poduzećima su podržali takvu tezu, otkrivši da iste varijable koje određuju vjerojatnost plaćanja za vlasnika, također velikim dijelom određuju i kredit skor za malo poduzeće (Šarlija 2008).

Stoga su oko 1993. godine banke ozbiljnije počele primjenjivati kreditni scoring za procjenu kreditne sposobnosti malih i srednjih poduzeća, i to je označilo svojevrsnu prekretnicu u percepciji kreditiranja istih. Umjesto korištenja alata prilagođenih velikim poduzećima, banke su jednostavno malim poduzećima prilagodile tehnike kakve su se još od 1960-ih godina koristile u sektoru kreditiranja građanstva. Uporabom kreditne scoring metode, podaci o zajmotražitelju unose se u softverski analitički model, koji izračunava numerički izražen skor, koji pokazuje razinu kreditnog rizika povezanu sa dotičnim zajmotražiteljem. Premda korištenje softverskih analitičkih modela ne zamjenjuje individualnu procjenu kreditne sposobnosti, ono može u startu eliminirati između 50 i 80% kreditnih zahtjeva, i time smanjiti broj individualnih procjena, a posljedično i radnih sati referenata kreditnih odjela. Već 1998. godine, 90% financijskih institucija anketiranih u dvjema studijama (World Bank Group, str. 1) usvojilo je kreditnu scoring metodu pri kreditiranju malih i srednjih poduzeća, a ponajviše kod iznosa kredita do 100.000 dolara.

Nadalje, Fair, Isaac and Company također su ustvrdili da podaci koji su pomno ispitivani i uzimani u obzir kod tradicionalnog načina ocjenjivanja, kao što su, primjerice, omjeri iz financijskih izvještaja, uopće nisu ključni u određivanju budućeg plaćanja kada je u pitanju malo poduzeće. Stoga i ne čudi da FICO skor za mala poduzeća uopće ne traži od njih da podastru financijske izvještaje. Nasuprot tome, oslanjajući se više na karakteristike vlasnika poduzeća nego na karakteristike poduzeća odnosno posla, kredit scoring zahtijeva manje informacija, a one koje zahtijeva mogu biti pribavljene brže i točnije nego poslovne informacije. Također je olakšana i usporedba zajmotražitelja. Primjenjujući statističku analizu i automatizirano donošenje odluka, financijske institucije drastično su smanjile broj pogrešno donešenih odluka. Stoga su mnoge počele primjenjivati kreditni scoring direktno na proces odabira tržišta, što je omogućilo uspostavljanje konzistentnosti između strategije marketinga i strategije procesa aplikacije. Međutim, u primjeni kredit scoringa na mala poduzeća, problemi se pojavljuju zbog, vrlo često, ograničene količine dostupnih podataka (Šarlija 2008).

Ipak, može se reći da su od uvođenja kreditne scoring metode za mala i srednja poduzeća koristili imali i zajmotražitelji i kreditori: naime, ta metoda omogućila je bankama sljedeće (World Bank Group 2000, str. 2):

Smanjiti trošak i vrijeme obrade kreditnog zahtjeva. To je i bio glavni cilj uvođenja kreditne scoring metode, budući da su udjeli „loših“ kredita, barem u Sjedinjenim Državama, ionako bili niski zahvaljujući opreznim praksama američkih kreditora. Što se pak troškova obrade tiče, kao što je već spomenuto, trošak u iznosu do 1.800 dolara za obradu zahtjeva za mikrokreditom čini ga sasvim nepoželjnim i neprofitabilnim. Međutim, uz pomoć automatizirane, softverski podržane scoring metode, vrijeme obrade kreditnog zahtjeva drastično se skraćuje sa 12 sati na svega 15 minuta, uz trošak od oko 100 dolara po zahtjevu. U zadnje vrijeme ide se i korak dalje: mala poduzeća mogu zatražiti kredit i putem Interneta, i dobiti rješenje za manje od minute vremena.

Povećati kreditiranje malih i srednjih poduzeća. Kvantifikacija rizika zajmotražitelja i smanjenje količine resursa potrebnih za obradu kreditnog zahtjeva omogućile su bankama obradu većeg broja zahtjeva, i samim time odobravati veći broj kredita. U razdoblju najvećeg rasta primjene kreditne scoring metode, od 1994. do 1998. godine, broj kredita malim poduzećima u iznosima manjim od 100.000 dolara porastao je za 78,5%, u usporedbi s kreditima iznosa između 250.000 i milijun dolara, koji su porasli 31,4%.

Efektivnije upravljati rizikom. Udio „loših“ kredita malim poduzećima u Sjedinjenim je Državama ostao nizak od 1993. godine, usprkos velikom porastu kreditiranja tog tržišnog segmenta, što govori u prilog kreditnoj scoring metodi. Analitičari kompanije Fair, Isaac and Company otkrili su veliku korelaciju između otplate kredita malih poduzeća i financijskog statusa njihovih vlasnika. Također se pokazalo da se kreditori oslanjaju na pokazatelje financijskih izvješća više nego što to opravdava njihova prediktivna vrijednost.

Suzbiti ljudski faktor: subjektivnost pri obradi kreditnog zahtjeva. Kreditne scoring metode u obzir uzimaju samo one podatke koji koreliraju s budućim kreditnim performansama. Zakoni, barem u Sjedinjenim Državama, brane donošenje odluka na temelju osobnih podataka poput rase, spola, religije ili bračnog statusa.

Fokusirati se na „granične“ kreditne zahtjeve. Automatizirana kreditna scoring metoda može riješiti dobar ili loš kreditni zahtjev bez ljudskog inputa, što omogućuje kreditnim referentima da se usredotoče na one granične, upitne zahtjeve koje treba detaljnije provjeriti.

4. PROCJENA KREDITNE SPOSOBNOSTI PODUZETNIKA NA PRIMJERU OTP BANKE d.d.

4.1 Opći podaci o OTP banci

OTP banka najveća je komercijalna banka u Mađarskoj koja posluje u središnjoj i istočnoj Europi. Banka je osnovana 1. ožujka 1949. godine kao Nacionalna štedionica koja je bila u državnom vlasništvu. Nastala je spajanjem dvije državne banke i nekoliko manjih banaka, pri čemu su 1990. godine iz Nacionalne štedionice ustrojene tri banke, od kojih je jedna bila i OTP banka. Privatizacija banke završena je 1999. godine, a udio u vlasništvu imaju mađarske i strane državne institucije te privatni ulagači. Dionice banke su, osim na domaće burze (Budimpešta), uvedene i na strane burze vrijednosnica, primjerice u luksemburšku i londonsku burzu. Proporcionalno svojem rastu, banka je započela s ekspanzijom na strana financijska tržišta, te sukladno tome, OTP banka počinje poslovati u Hrvatskoj.

OTP banka Hrvatska danas je četvrta banka po veličini na hrvatskom bankarskom tržištu, s ukupnom aktivom od 43 milijarde kuna i preko 2.000 zaposlenika banke, koji posluju s više od 600.000 klijenata u sektoru građanstva te u sektoru gospodarstva. Sjedište banke je u Splitu, s dijelom centralnih i poslovnih funkcija u Zadru i Zagrebu, kao i poslovnim centrima u Varaždinu, Puli, Dubrovniku i Osijeku.

Članice OTP grupe u Hrvatskoj su:

1. *OTP banka Hrvatska d.d.* – koja svojom ponudom osigurava klijentima visoku kvalitetu usluga: bankarske usluge, bankarstvo za fizičke osobe, korporativno bankarstvo, upravljanje imovinom, investicijsko bankarstvo, te širok spektar proizvoda,
2. *OTP Leasing d.d.* – osnovan od strane Merkantil banke iz Budimpešte, koja je specijalizirana za poslove leasinga unutar OTP grupe te nudi usluge operativnog i financijskog leasinga.
3. *OTP Invest d.o.o.* – koji upravlja otvorenim investicijskim fondovima UCITS: OTP MULTI fond, OTP novčani fond, OTP euro novčani fond, OTP uravnoteženi fond i OTP Meridian 20 fond, te alternativnim investicijskim fondovima.

4. *OTP Nekretnine d.o.o.* – kao specijalizirano trgovačko društvo za poslovanje nekretninama i pokretninama te izrade procjena vrijednosti,
5. *OTP Osiguranje d.d.* – koje se pridružilo OTP grupi budući da je Splitska banka preuzela stopostotno vlasništvo nad Societe Generale Osiguranjem.
6. *OTP Savjetovanje d.o.o.* – koje je specijalizirano za pripremu projektne dokumentacije za prijavu projekata na natječaje financirane sredstvima iz Europskih strukturnih fondova te
7. *SB Zgrada* – odnosno tvrtka koja je vlasnik i upravlja modernom zgradom u Splitu, u Ulici Domovinskog rata 61, u kojoj je smješteno i sjedište OTP banke.



Slika 4: Članice OTP grupe Hrvatska

Izvor: <https://www.otpbanka.hr/hr/o-nama/otp-grupa>

OTP banka započinje s poslovanjem na hrvatskom tržištu 2005. godine. Međutim, prije dolaska novog većinskog vlasnika, OTP banke, Nova banka mijenja ime u OTP banka Hrvatska. Nova banka nastala je 2002. godine spajanjem triju regionalnih banaka – Dalmatinske, Istarske i Sisačke banke te pripajanjem Dubrovačke banke 2004. godine. Stoga, iz navedenog zaključujemo kako je većinski vlasnik Nove banke postala OTP banka koja je ujedno i najsnažnija mađarska banka. Isto tako, na temelju sljedeće tablice možemo vidjeti kronološki prikaz povijesti OTP banke Hrvatska, od trenutka ulaska na tržište pa sve do danas.

Tablica 1: Povijest OTP banke Hrvatska

GODINA	PROMJENE
2004.	<ul style="list-style-type: none">• Nakon što je nekoliko uglednih bankarskih grupacija iskazalo interes za kupnju Nove banke, većinski vlasnici banke prihvatili su ponudu koju je predala OTP Bank Rt. sa sjedištem u Budimpešti, ocijenivši je najpovoljnijom
2005.	<ul style="list-style-type: none">• Savjet Hrvatske narodne banke odobrio je mađarskoj OTP banci zahtjev za preuzimanje većinskog vlasničkog udjela u Novoj banci• Završetak postupka preuzimanja Nove banke od strane OTP banke
2014.	<ul style="list-style-type: none">• Potpisan ugovor kojim je OTP banka Hrvatska stekla 98,37 posto udjela u Banco Popolare Croatia• Savjet Hrvatske narodne banke odobrio je mađarskoj OTP banci zahtjev za preuzimanje većinskog vlasničkog udjela u Novoj banci• OTP banka transakcijom završila preuzimanje Banco Popolare Croatia• OTP banka završila pravni postupak pripajanja Banco Popolare Croatia
2017.	<ul style="list-style-type: none">• OTP banka transakcijom završila preuzimanje Splitske banke
2018.	<ul style="list-style-type: none">• OTP banka završila pravni postupak pripajanja Splitske banke

Izvor: Izrada autora na temelju web stranice OTP banke Hrvatska: <https://www.otpbanka.hr>

4.2. Kreditna aktivnost OTP banke d.d.

OTP banka razvila je široki asortiman usluga u području financiranja poslovanja malih poduzeća i obrtnika te nudi veliki izbor izrazito povoljnih kredita, kreditnih linija i načina financiranja. S obzirom na navedeno, OTP banka poduzetnicima nudi na izbor i široki asortiman

kredita i kreditnih proizvoda koje možemo svrstati u četiri temeljne kategorije: kratkoročne kredite, dugoročne kredite, liniju HBOR-a te OTP leasing. Kratkoročne i dugoročne kredite koji stoje na raspolaganju malim poduzećima i obrtnicima možemo vidjeti iz **Slike 5**. Nadalje, s obzirom da HBOR financira mala i srednja poduzeća kroz subvencionirane kreditne linije, OTP banka sudjeluje u kratkoročnim i dugoročnim kreditnim linijama HBOR-a i to kroz ukupno 10 programa kreditiranja.

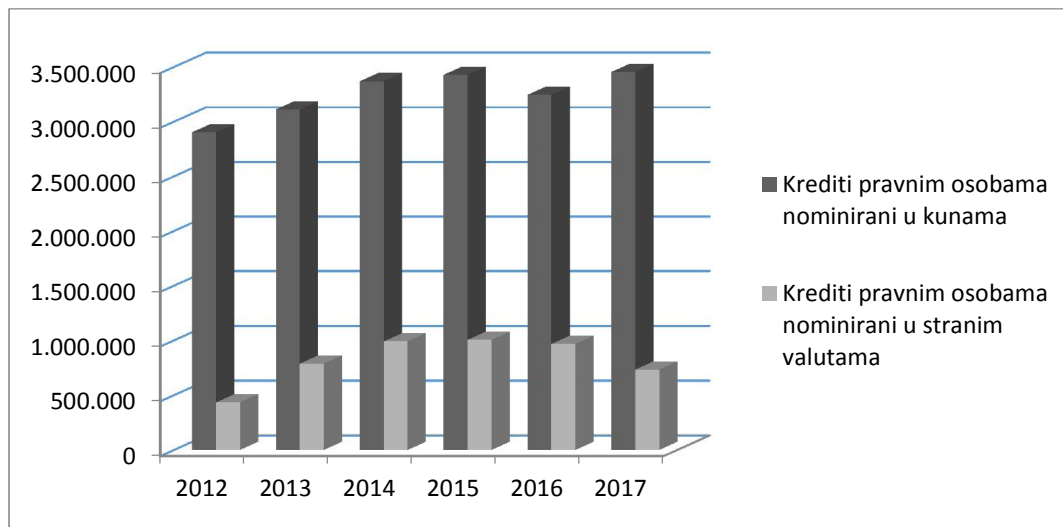
Kratkoročni	Dugoročni	Linija HBOR-a	OTP Leasing
→ Minus po računu poslovnog subjekta	→ Dugoročni turistički kredit		
→ Kredit za obrtna sredstva	→ Kredit za kupnju poljoprivredne mehanizacije		
→ Kredit uz depozit kao kolateral	→ Kredit za kupnju poljoprivrednog zemljišta		
→ Kratkoročni turistički kredit	→ Investicijski kredit		
→ Agro kredit temeljem ostvarenih prava na potporu u poljoprivredi			
→ Kredit za poljoprivrednu proizvodnju			
→ Poduzetnički kredit za ciljane skupine klijenata			

Slika 5: Krediti malim poduzećima i obrtnicima u ponudi OTP banke

Izvor: Izrada autora na temelju web stranice OTP banke Hrvatska: <https://www.otpbanka.hr>

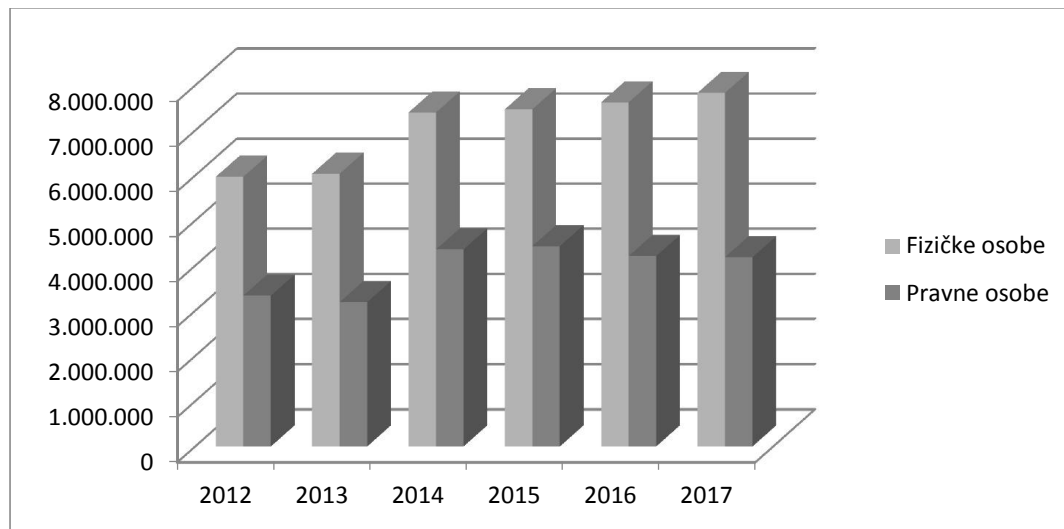
Na temelju **Grafikona 1**, koji prikazuje dane kredite OTP banke pravnim osobama, možemo zaključiti kako postoje značajne razlike u danim kreditima banke nominiranim u kunama te nominiranim u stranim valutama. Kreditiranje banke polagano se povećavalo do 2015. godine, da bi u 2016. godini ostvarilo blagi pad. Nakon 2016. godine, krediti nominirani u kunama su ponovno ostvarili rast, dok su dani krediti nominirani u stranim valutama nastavili sa trendom pada. Nadalje, **Grafikon 2** prikazuje ukupno odobrene kredite OTP banke fizičkim i pravnim osobama. Na temelju podataka iz financijskih izvještaja banke, možemo zaključiti kako

OTP banka više financira fizičke od pravnih osoba, što je ujedno i karakteristika banaka koje posluju u Hrvatskoj. Naime, na temelju grafikona 2 možemo uočiti kako se dani krediti fizičkim osobama kontinuirano povećavaju kroz razdoblje promatranja, dok se dani krediti pravnim osobama, kako smo i na prethodnom grafikonu zaključili, povećavaju do 2015. godine, da bi u 2016. godini ostvarili pad.



Grafikon 1: Dani krediti pravnim osobama, u tisućama kuna (2012.-2017.)

Izvor: Izrada autora na temelju godišnjih financijskih izvještaja OTP banke.



Grafikon 2: Dani krediti fizičkim i pravnim osobama, u tisućama kuna (2012.-2017.)

Izvor: Izrada autora na temelju godišnjih financijskih izvještaja OTP banke.

4.3. Procjena kreditne sposobnosti na temelju istraživačkih pitanja

Na početku samog istraživanja sastavljen je obrazac intervjua koji se sastoji od osam pitanja. Istraživanje je provedeno korištenjem dvije metode: desk metode i metode intervjua. Kao dopuna na odgovor kreditnog referenta banke, za nekoliko pitanja korištena je desk metoda koja podrazumijeva pretragu i analizu podataka koji su dostupni putem web stranice OTP banke Hrvatska, dok je za ostala pitanja korištena metoda intervjua. Intervju je proveden s kreditnim referentom iz poslovnice OTP banke u Zadru. Imajući u vidu navedeno, informacije prikupljene izravno od kreditnog referenta pomoći će nam da utvrdimo kako u praksi, na primjeru OTP banke, izgleda proces procjene kreditne sposobnosti malih poduzeća i obrtnika. Istraživačka pitanja i odgovori slijede u nastavku.

1. Koje sve kredite OTP banka nudi malim poduzećima i obrtnicima?

OTP banka u svojem asortimanu za mala poduzeća i obrtnike nudi sljedeće standardizirane proizvode:

- Prekoračenje po žiro-računu
- VBC – Visa Business card
- Kratkoročne kredite – Kratkoročan klasik kredit, Kratkoročan sezonski kredit, POS krediti, Kratkoročni revolving krediti
- Srednjeročne kredite – rok otplate kredita od 3 do 5 godina
- Dugoročne investicijske kredite
- Kratkoročne poljoprivredne kredite
- Kratkoročne kredite za predfinanciranja u poljoprivredi
- Dugoročne investicijske poljoprivredne kredite

- Vanbilančne proizvode (akreditivi, sve vrste garancija – ponudbene, činidbene, garancije za garantni rok, avansne, carinske)

2. Koja je procedura odobravanja kredita malim poduzećima i obrtnicima?

Za odobravanje kredita malim poduzetnicima primjenjuje se standardna procedura.

Prikuplja se standardizirana dokumentacija (financijska dokumentacija, kupci, dobavljači, porezna prijava), i provjerava se urednost podmirivanja obaveza prema trećima od strane klijenta. Nakon prikupljanja dokumentacije određuje se rejting klijenta i transakcije prema internim pravilima Banke i ukoliko klijent kvalificira za odobrenje plasmana/kredita donosi se odluka o istome.

Rejting klijenta i rejting transakcije je kombinacija financijskih pokazatelja koji se izračunavaju iz financijskih izvješća i bihevioralnih podataka o klijentu (urednost podmirivanja obaveza, podatak da li je klijent bio blokiran u prethodnom razdoblju od šest mjeseci prije nego je podnio zahtjev za kredit).

Također, klijent kod Banke mora imati otvoren žiro-račun najmanje šest mjeseci.

3. Prilikom podnošenja zahtjeva za kreditom, koji uvjeti se smatraju najvažnijim za dobivanje kredita malom poduzeću ili obrtu?

Kreditna sposobnost dužnika mora udovoljavati kriterijima koja je propisala banka.

Novčani tijek klijenta mora biti dovoljan da se podmire sve obaveze po postojećim kreditima uvećanim za kredit koji je predmet odobravanja.

4. Koji su glavni razlozi zbog kojih banka može odbiti financirati malo poduzeće ili obrtnika?

- Nedovoljan novčani tijek

- Nepovoljna struktura financijskih izvješća (gubitak u poslovanju, neadekvatna struktura bilance tj. neuravnoteženost imovine i obaveza, negativan radni kapital, nedovoljna kapitaliziranost društva)
- Neurednost u podmirivanju prethodno odobrenih kredita prema Banci, kao i obaveza prema trećima.
- Nedovoljno kolateralno pokriće po plasmanu
- Negativne informacije iz medija

5. Na koji način se razlikuje procjena kreditnog zahtjeva trgovačkog društva od kreditnog zahtjeva obrta?

Ukoliko trgovačko društvo ulazi po svojoj veličini u segment malih poduzeća, tada je obrada za takva trgovačka društva i obrtnike identična.

Ukoliko trgovačko društvo ulazi u segment srednjih i velikih poduzeća, obrada se nastavlja prema pravilima koja je Banka donijela za taj segment. Osnovni kriterij je procjena novčanog tijeka za buduće podmirivanje obaveza prema Banci, te svih ostalih obaveza koje dospijevaju u roku u kojem je predložena otplata kredita.

6. Smatraju li se krediti fizičkim osobama manje rizičnima nego krediti pravnim osobama? Ukoliko da, je li OTP banka sklonija kreditiranju fizičkih osoba?

Povijesno promatrane stope *default*-a (statusa neispunjavanja obaveza prema Banci) upućuju da je u segmentu kreditiranja fizičkih osoba najmanja stopa defaulta, i to pogotovo kod kreditiranja kupnje stambene nekretnine. Zbog toga bismo mogli reći da je Banka više orijentirana na kreditiranje fizičkih osoba.

7. Koje sve pogodnosti OTP banka nudi svojim klijentima odnosno poduzetnicima, po čemu se razlikuje od konkurencije?

OTP banka klijentima poduzetnicima nudi niže kamatne stope po kreditima, niže naknade, te brže odobravanje plasmana.

8. Koliko je OTP banka uspješna u odobravanju kredita malim poduzećima i obrtnicima?

Segment kreditiranja malih poduzetnika i obrtnika u kontinuiranom je porastu: rastu i broj novih klijenata i broj odobrenih transakcija, dok su pokazatelji kvalitete portfelja (*risk cost rate, portfolio default rate*) u planiranim veličinama, što sugerira da je odobravanje kredita ovom segmentu klijenata uspješno.

Rezimirajući, može se utvrditi da se standardna procedura procjene kreditne sposobnosti u OTP banci, prema saznanjima iz intervjua, sastoji od prikupljanja relevantne financijske dokumentacije, uključujući podatke o kupcima, dobavljačima i stanju poreznog duga kako bi se provjerila urednost podmirivanja obveza prema trećima. Zatim se određuju dva rejtinga: rejting klijenta i rejting transakcije, sukladno internim pravilima Banke, te se sukladno rezultatima istih donosi odluka o kreditiranju. Spomenuti rejtingi izračunavaju se iz financijskih pokazatelja dobivenih iz financijskih izvještaja, te bihevioralnih podataka o klijentu, što se u prvom redu odnosi na urednost podmirivanja obveza te informacije o tome je li klijent u prethodnom razdoblju bio blokiran zbog dugovanja. Također, uvjet za dobivanje kredita u OTP banci d.d. je otvoren žiro račun u trajanju od najmanje šest mjeseci.

Najvažniji čimbenik o kojem ovisi dobar rejting zajmotražitelja je novčani tijek: priljev novčanih sredstava mora biti dovoljan da se podmire sve obveze po postojećim kreditima zajedno s kreditom koji je predmet odobravanja. S druge strane, negativni čimbenici, osim nedovoljnog novčanog tijeka, su nepovoljna struktura financijskih izvješća – gubici u poslovanju, neuravnoteženost imovine i obveza, nedovoljna kapitaliziranost i slično – neurednost u podmirivanju dosadašnjih obveza prema Banci i prema trećima, nedovoljan kolateral te negativne informacije iz medija.

5. ZAKLJUČAK

Osnovni teorijski cilj ovoga rada bio je analizirati međudnos kreditnog rizika i procjene kreditne sposobnosti. S obzirom da dani krediti čine više od polovice imovine banaka, jasno je kako kreditni rizik predstavlja možebitno i najveći rizik s kojim se banka u svojem poslovanju suočava. U skladu s time, banci je u interesu adekvatno procijeniti sve kreditne zahtjeve koje zaprima od svojih klijenata, kako bi bila što sigurnija da će dani krediti doista biti otplaćeni i da posljedično neće doći do gubitaka.

Metode procjene kreditne sposobnosti s vremenom su evoluirale: u početku su se svi kreditni zahtjevi procjenjivali individualno, što je bio dugotrajan i skup proces, da bi se posljednjih desetljeća, potpomognute informatizacijom, razvile tehnike kreditnog scoringa, koje na temelju relevantnih parametara izračunavaju numerički rezultat temeljem kojeg se procjenjuje vjerojatnost otplate odnosno neotplate kredita. Premda kreditni scoring ne može zamijeniti ljudski *input*, on može sa priličnom sigurnošću prihvatiti jako dobre zahtjeve ili odbiti one jako loše, i time osloboditi vrijeme kreditnim referentima da se bave onim „graničnim“ zahtjevima, koje je potrebno detaljnije procjenjivati. Na taj način povećava se efikasnost procjene kreditnog rizika.

U empirijskom dijelu ovoga rada cilj je bio na primjeru OTP banke d.d. istražiti proces procjene kreditnog rizika na hrvatskom bankarskom tržištu. Kako bi se došlo do saznanja o procjeni kreditne sposobnosti u praksi OTP banke (procedura, uvjeti, pristup prema organizacijskom obliku) korištena je metoda intervjua.

U OTP banci d.d., prema provedenom istraživanju, standardna procedura odobravanja kredita poduzetniku sastoji se od prikupljanja relevantne financijske dokumentacije, uključujući podataka o kupcima, dobavljačima i stanju poreznog duga, sve kako bi se provjerila urednost podmirivanja obveza prema trećima. Zatim se određuju dva rejtinga: rejting klijenta i rejting transakcije, sukladno internim pravilima Banke, te se sukladno rezultatima istih donosi odluka o kreditiranju. Spomenuti rejtingi izračunavaju se iz financijskih pokazatelja dobivenih iz financijskih izvještaja, te biheviornalnih podataka o klijentu, što se u prvom redu odnosi na urednost podmirivanja obveza te informacije o tome je li klijent u prethodnom razdoblju bio

blokiran zbog dugovanja. Također, uvjet za dobivanje kredita u OTP banci d.d. je otvoren žiro račun u trajanju od najmanje šest mjeseci.

Najvažniji čimbenik o kojem ovisi dobar rejting zajmotražitelja je novčani tijek: priljev novčanih sredstava mora biti dovoljan da se podmire sve obveze po postojećim kreditima zajedno s kreditom koji je predmet odobravanja. S druge strane, negativni čimbenici, osim nedovoljnog novčanog tijeka, su nepovoljna struktura financijskih izvješća – gubici u poslovanju, neuravnoteženost imovine i obveza, nedovoljna kapitaliziranost i slično – neurednost u podmirenju dosadašnjih obveza prema Banci i prema trećima, nedovoljan kolateral te negativne informacije iz medija.

Kad su u pitanju mali poduzetnici, Banka trgovačka društva i obrtnike ne tretira bitno drugačije. Ipak, intervju s referentom, a i podaci iz izvještaja Banke sugeriraju da je Banka sklonija kreditiranju fizičkih osoba nego poduzetnika: naime, posljednjih godina kreditni plasmani fizičkim osobama bili su gotovo dvostruko veći od plasmana poduzetnicima. Razlog tome je značajno manja stopa *default*-a kod fizičkih osoba, a pogotovo u segmentu stambenih kredita. Ipak, kreditiranje poduzetnika je u porastu, promatrano i sa strane broja klijenata i broja transakcija, dok su istovremeno pokazatelji kvalitete portfelja u planiranim veličinama, zbog čega bi se kreditiranje poduzetnika od strane OTP banke d.d. moglo smatrati uspješnim.

LITERATURA

1. Abdou, H. A. H., Pointon, J. (2011): **Credit scoring, statistical techniques and evaluation criteria: A review of the literature**, University of Salford, Manchester, UK, dostupno na: <http://dx.doi.org/10.1002/isaf.325> [05.02.2019.]
2. Allen, D. E., Powell, R. J. (2019): **Credit risk measurement methodologies**, URL: https://www.researchgate.net/publication/267249410_Credit_risk_measurement_methodologies [24.05.2019.]
3. Altman, E. I., Saunders, A. (1996): **Credit Risk Measurement: Developments over the last 20 Years**, New York University – Stern School of Business, FIN-96-3, dostupno na: <http://socsci2.ucsd.edu/~aronatas/project/academic/science.pdf> [24.05.2019.]
4. Asch, L. (2000): **Credit Scoring: A Tool for More Efficient SME Lending**, SME Issues, Vol. 1, No. 2 (Nov. 2000), World Bank Group, Washington DC, USA, dostupno na: <http://documents.worldbank.org/curated/en/886791468315849436/pdf/343700Credit0Scoring0SME0issues0Vol10no2.pdf> [05.02.2019.]
5. Berger, A. N., Frame, W. S. (2005): **Small business credit scoring and credit availability**, Working Paper, No. 2005-10, Federal Reserve Bank of Atlanta, Atlanta, GA, USA, dostupno na: <https://www.econstor.eu/bitstream/10419/101032/1/wp0510.pdf> [05.02.2019.]
6. Bohaček, Z., Šarlija, N., Benšić, M. (2003): **Upotreba kredit scoring modela za ocjenjivanje kreditne sposobnosti malih poduzetnika**, Ekonomski pregled, 54 (7-8), str. 565-580, dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/25481> [05.02.2019.]
7. Ćurak, M. (2012): **Uvod u upravljanje rizicima**, nastavni materijali za kolegij Upravljanje rizicima, Sveučilište u Splitu – Ekonomski fakultet, Split.
8. Ercegovac, R. (2016): **Teorija i praksa bankovnog menadžmenta**, Sveučilište u Splitu – Ekonomski fakultet, Split.
9. Hanić, A., Dželihodžić, A., Žunić, E. (2013): **Scoring Models of Bank Credit Policy Management**, Economic Analysis, Vol. 46, No. 1-2, str. 12-27, dostupno na: https://www.researchgate.net/publication/302585433_Scoring_Models_of_Bank_Credit_Policy_Management [05.02.2019.]

10. Ivičić, L., Cerovac, S. (2009): **Credit risk assessment of corporate sector in Croatia**, *Financial Theory and Practice*, 33(4), str. 373-399, dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/file/74986> [05.02.2019.]
11. Mishkin, F. S.; Eakins, S. G. (2005): **Financijska tržišta + institucije**, MATE d.o.o., Zagreb.
12. Ribić, D. (2011): **Procjena kreditnog rizika**, *Praktični menadžment*, Vol. II, br. 2, str. 107-114, dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/file/107062> [05.02.2019.]
13. Šarlija, N. (2008): **Kredit scoring modeli za SME**, predavanja za kolegij 'Upravljanje kreditnim rizicima,' Sveučilište u Osijeku – Odjel za matematiku, Osijek, dostupno na: [https://www.mathos.unios.hr/upravljanjekr/materijali/Kredit%20scoring%20modeli%20za%20SME%20\(tekst\).pdf](https://www.mathos.unios.hr/upravljanjekr/materijali/Kredit%20scoring%20modeli%20za%20SME%20(tekst).pdf) [05.02.2019.]
14. Vidučić, Lj. (2011): **Financijski menadžment**, VII. izdanje, *RRiF Plus*, Zagreb.
15. World Bank Group (2000): **Credit Scoring: A Tool for More Efficient SME Lending**, *SME Issues*, Vol. 1, No. 2 – November 2000, Washington DC, USA, dostupno na: <http://documents.worldbank.org/curated/en/886791468315849436/Credit-scoring-a-tool-for-more-efficient-SME-lending> [25.05.2019.]
16. Zelenika, R. (2000): **Metodologija i tehnologija izrade znanstvenog i stručnog djela**, Sveučilište u Rijeci – Ekonomski fakultet, Rijeka.

POPIS TABLICA, GRAFIKONA I SLIKA

Tablica 1: Povijest OTP banke Hrvatska	44
Grafikon 1: Dani krediti pravnim osobama, u tisućama kuna (2012.-2017.)	46
Grafikon 2: Dani krediti fizičkim i pravnim osobama, u tisućama kuna (2012.-2017.).....	46
Slika 1: Organizacija kreditnog rizika u bankovnoj firmi	17
Slika 2: 5C obilježja kredita.....	36
Slika 3: Sastavnice FICO skora	38
Slika 4: Članice OTP grupe Hrvatska	43
Slika 5: Krediti malim poduzećima i obrtnicima u ponudi OTP banke.....	45

PRILOZI

Prilog 1. Obrazac intervjuja

Istraživanje: **Procjena kreditne sposobnosti poduzetnika na primjeru OTP banke**

Hvala Vam što ste pristali sudjelovati u ovom istraživanju. S obzirom na Vaše dugotrajano iskustvo i rad u OTP banci, te svakodnevno susretanje s odobravanjem kreditnih zajmova, zanima me koliko je komplicirana procedura odobravanja kreditnih zajmova poduzetnicima odnosno malim poduzećima i obrtnicima te koji su uvjeti banke za odobravanjem istih. U tu svrhu osmislila sam nekoliko istraživačkih pitanja koji će mi pomoći da na primjeru banke u kojoj vi radite proširim svoje teorijsko znanje koje sam stekla obrazovanjem na fakultetu.

Molim Vas da odgovorite na pitanja onako kako jest i koliko ste u mogućnosti s obzirom na povjerljivost podataka.

Datum:

Vrijeme:

UPITNIK (dopuniti)

ISPITANIK: _____

ZANIMANJE: _____

ZAVRŠENO ŠKOLOVANJE: _____

MJESTO RAZGOVORA: _____

1. Koje sve kredite OTP banka nudi malim poduzećima i obrtnicima?

2. Koja je procedura odobravanja kredita malim poduzećima i obrtnicima?

3. Prilikom podnošenja zahtjeva za kreditom, koji uvjeti se smatraju najvažnijim za dobivanje kredita malom poduzeću ili obrtu?

4. Koji je glavni razlog zbog kojeg banka može odbiti financirati mala poduzeća i obrtnike?

5. Na koji način se razlikuje procjena kreditnog zahtjeva trgovačkog društva od kreditnog zahtjeva obrta?

6. Smatraju li se krediti fizičkim osobama manje rizični nego krediti pravnim osobama? Ukoliko da, je li OTP banka sklonija kreditiranju fizičkih osoba?

7. Koje sve pogodnosti OTP banka nudi svojim klijentima odnosno poduzetnicima, po čemu se razlikuje od konkurencije?

8. Koliko je OTP banka uspješna u odobravanju kredita malim poduzećima i obrtnicima?

SAŽETAK

Banke se u svojem poslovanju susreću s nizom rizika, a jedan od najvažnijih predstavlja kreditni rizik. Imajući u vidu probleme s lošim kreditima s kojima su se banke oduvijek suočavale, pogotovo u vrijeme financijske krize 2008. godine, jasno je da je bankama u interesu dobro procijeniti isplativost kreditiranja svakog pojedinog zajmotražitelja. Cilj ovoga istraživanja bio je stoga prikazati koncept procjene kreditne sposobnosti kao metode upravljanja kreditnim rizikom, na primjeru OTP banke d.d. Istraživanje je provedeno intervjuom referenta kreditnog odjela u OTP banci d.d., kao i analizom dostupnih podataka iz izvještaja Banke. Primjećuje se porast kreditiranja poduzetnika, što se manifestira većim brojem klijenata, kao i većim brojem odobrenih transakcija. Zaključak je stoga da se OTP banka d.d. u kreditiranju poduzetnika može smatrati uspješnom, premda je zbog nižih stopa *default*-a u sektoru građanstva sklonija tom tržišnom segmentu.

SUMMARY

Banks deal with a number of risks as part of their business, one of the most important being credit risk. Considering the problems involving bad credit that banks have always faced, especially during the 2008 financial crisis, it is clear that a careful evaluation of every credit applicant is in a bank's best interest. The aim of this paper was, therefore, to demonstrate the concept of creditworthiness evaluation as a component of credit risk management, using *OTP banka d.d.* as an example. The research was conducted by interviewing a clerk in the bank's credit department, as well as by analyzing available data from the bank's reports. An increase in the number of clients-entrepreneurs and the number of transactions involving them has been noticed. Thus, we conclude that *OTP banka d.d.* can be considered successful in lending to businesses, even though it has been more inclined to lending to citizens, due to lower default rates in that market sector.