



Kvaliteta sve više postaje osnovni čimbenik gospodarske učinkovitosti i osnovni princip djelovanja uspješnih organizacija. Posljedica toga je rastuća revolucija na području kvalitete, koja je zahvatila sve vrste proizvoda i usluga, pa tako i područje bankarskih usluga. Zbog toga banke u razvijenim ekonomijama nastoje organizacijski, tehnološki i informatički preorijentirati svoje poslovanje na način da je u središtu poslovanja klijent.

Značajni pokazatelji kvalitete usluga koje pružaju banke mjeri se vremenom čekanja klijenata na pružanje željene usluge te brojem stranaka koje odustaju od ulaska u banku zbog dugih repova čekanja. Nezadovoljan klijent najlošiji je rezultat rada i djelovanja banaka.

Obrada i praćenje kreditnih zahtjeva predstavlja važan i nezaobilazan segment poslovanja većine financijskih institucija. Digitalizacijom podataka povećava se brzina, a i kvaliteta zaprimanja i obrade zahtjeva, a naročito onih koji imaju najsloženiji proces realizacije.

Za potrebe financijskih institucija razvili smo **Kreditni modul**.

Kreditni modul

Kreditni modul aplikacije **MoRe** predstavlja prilagođeno sučelje i pozadinske funkcionalnosti radi zadovoljavanja potreba financijskih organizacija čiji je važan predmet poslovanja izdavanje kredita.

MoRe je "Core" proizvod poduzeća IT Sistemi-Nove Tehnologije d.o.o. temeljen na Records Management principima, prvenstveno na međunarodnom standardu Moreq2. **MoRe** je vrhunski sustav za upravljanje dokumentima usklađen s hrvatskim i svjetskim standardima.

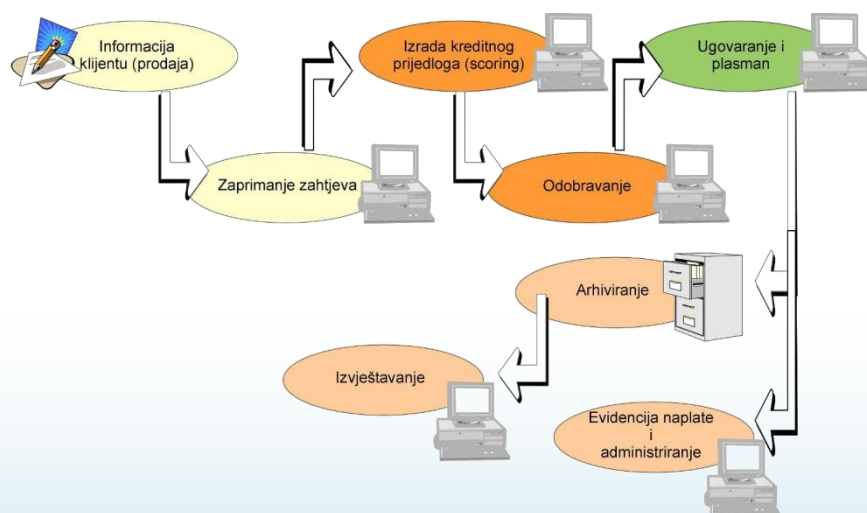
Izgrađen na visoko-skalabilnoj tehnološkoj podlozi i u skladu s hrvatskim i svjetskim standardima, te s izvanrednim mogućnostima integracije s drugim poslovnim sustavima, **MoRe** osigurava visok stupanj skalabilnosti, brz povrat investicije i zadovoljstvo korisnika.

Zbog svoje modularnosti sustav **MoRe** ima široku paletu primjene za zadovoljavanje poslovnih potreba različitih profila.

Kroz ovaj modul moguće je pratiti cijeli ciklus obrade kredita koji uključuje sljedeće poslovne funkcionalnosti:

Tijek procesa obrade kreditnog zahtjeva

- 1) informativni dolazak klijenta
- 2) podnošenje zahtjeva za kredit
- 3) scoring
- 4) odobravanje
- 5) ugovaranje
- 6) plasman kredita
- 7) praćenje kreditnog predmeta
- 8) (evidencija naplate, promjene po predmetu,
- 9) djelomične otplate,...)
- 10) izvještavanje



1. Informativni dolazak klijenta

Podrška mora biti dostupna:

- preko web stranice Banke
- na prodajnom mjestu prodavatelja (trgovac sa ugovorom o poslovnoj suradnji) – opcija korištenje web stranice Banke ukoliko prodavatelj ima osiguran pristup Internetu sa za ove poslove uređenog prodajnog mjesta (ZPK čl.2.st. 6 ali i ZPK čl. 7.)
- šalteru Banke

Kod izrade ponude generira se PDF dokument s datumom, vremenom i mjestom izrade, te imenom i prezimenom operatera ako je ponudu izradila ovlaštena osoba Banke. Dokument mora imati mogućnost pohrane i/ili ispisa (ZPK čl.2.st.13).

Unos osnovnih podataka o klijentu (opće informacije)

Kod informativnog dolaska klijenta točno prepoznavanje nije obavezujuće. Ponuda kredita daje se bez obveze identifikacije, neobavezujuća je. Ukoliko želimo vezati ovu informativnu ponudu sa redovno podnijetim zahtjevom za kredit u slučaju novog klijenta za Banku, potrebno je unijeti:

- ime i prezime klijenta
- datum rođenja
- mjesto stanovanja

Sastavljanje prijedloga kreditnog zahtjeva (informativna ponuda)

Odabiremo osnovne elemente kreditne linije:

- 1) iznos
- 2) rok otplate
- 3) odabiremo kreditnu liniju iz ponude Banke pri čemu:
 - a) potvrđujemo stopu kamate
 - b) valutnu klauzulu
 - c) način otplate
- 4) iznos sigurnosnog pologa (ako je predviđen kreditnom linijom)
- 5) za umirovljenike potvrđujemo status radi naknade (po anuitetu)
- 6) ukoliko kreditna linija uvjetuje policu osiguranja, unosimo poznati iznos troška premije (ZPK čl.2.st.7) (obavezna mogućnost unosa prema planiranoj dinamici uplata)

Uručenje ponude kredita sa obveznim obrascima (sukladno ZPK)

- namjenski ili nenamjenski kredit:
- a.1. Obrazac o informacijama prije sklapanja ugovora o kreditu
- a.2. tablica sa iskazanom efektivnom kamatnom stopom (EKS)
- b. okvirni kredit (dopušteno prekoračenje) po tekućem računu
- b.1. Obrazac o informacijama prije sklapanja određenih ugovora o dopuštenom prekoračenju na tekućem računu i određenih posebnih ugovora o kreditu
- b.2. tablica sa iskazanom EKS

2. Podnošenje zahtjeva za kredit

Unos/dopuna podataka o klijentu(CIC) i zahtjevu

- 1) ukoliko kreditna linija uvjetuje policu osiguranja, unosimo poznati iznos troška premije (ZPK čl.2.st.7) Ukoliko nismo u mogućnosti utvrditi troškove, ispisuje se klauzula o obvezi sklapanja ovog ugovora i obvezi iskazivanja EKS-a (ZPK čl.4 st.3.)
- 2) broj povezanog ugovora (ponuda/predračun...) (ZPK čl.2.st.14) Obavezan opseg informacija opisan u ZPK čl. 5. za namjenske kredite, te ZPK čl. 6. za okvirne kredite po TR.

Skeniranje potrebne dokumentacije i povezivanje sa zahtjevom

3. Izrada kreditnog prijedloga/Scoring

- izrada kreditnog prijedloga
- sistem dodjeljivanja bodova zajmotražitelju čiji zbroj predstavlja numeričku vrijednost koja pokazuje kreditnu sposobnost da zajmotražitelj kasni u otplati kredita
- prilikom izgradnje scoring modela identificiraju se one karakteristike zajmotražitelja koje najbolje predviđaju otplatu kredita
- statističkim procedurama svakoj se karakteristici dodjeljuje numerička vrijednost tako da scoring model mjeri relativnu važnost dane karakteristike u točnom predviđanju otplate
- koristi od upotrebe scoring modela su brži pregled zahtjeva za kreditima i brže donošenje odluka o odobrenju/odbijanju kredita te formiranje cijene kredita prema rizičnosti
- otvaranje zahtjeva u centralnoj bazi i povezivanje prema broju kredita

4. Odobranje

Ako je hipotekarni kredit – šalje se na mišljenje pravnoj službi koja isti potvrđuje ili odbija. Ako je hipotekarni kredit odobren od PS ili kod ostalih kredita:

- proces odobravanja kreditnog zahtjeva
- revizija zahtjeva

5. Ugovaranje

- izračun EKS i ispis tablice
- povezivanje kreditnog zahtjeva sa brojem kredita iz centralne baze kreditnih zahtjeva
- mogućnost ispisa ugovora o kreditu i pratećih dokumenata (kolaterali)

6. Plasman kredita

- označavanje osnovnih elemenata po plasmanu kredita (iznos, rok, stopa, depozit)

7. Praćenje kreditnog predmeta (evidencija naplate)

- mogućnost upisa svih aktivnosti vezanih uz proces naplate potraživanja

8. Izvještavanje

- izvještaji: dnevni, tjedni, mjesečni, periodični
- pregled zahtjeva koji su u postupku odobravanja sa statusima
- pregled odobrenih zahtjeva u periodu
- pregled odbijenih zahtjeva u periodu
- pregled odobrenih zahtjeva nakon revizije za period
- pregled svih zahtjeva zaprimljenih u određenom periodu sa statusima i iznosima
- pregled zahtjeva u čekanju na odobrenje uz naznaku nivoa odobravanja na koji se čeka
- pregled izvršenih postupaka naplate po kreditnom zahtjevu
- pregled izvršenih postupaka naplate za period i referenta