

Jeste li u potpunosti **spremni** za period očekivanih gospodarskih turbulencija i anticipirano **povećanje** obima **djelomično naplativih i nenaplativih kreditnih plasmana** koji može bitno odstupati od planiranog?

Imate li već danas **dobro promišljen i pripremljen plan postupanja** za period koji će uslijediti **nakon prestanka važenja mjera** ublažavanja efekata krize **uzrokovane pandemijom SARS-CoV-2**?

Da li ste blagovremeno **revidirali i redefinirali svoje poslovne strategije i operativne ciljeve** glede naplate potraživanja i kritički preispitali dostupnost **internih resursa i infrastrukture** za uspješnu naplatu kreditnih plasmana?

Postižete li **optimalan omjer** angažiranih internih resursa i ostvarenih poslovnih rezultata?

Imate li **dostatne podatke i informacije za potrebe definiranja različitih scenarija naplate** kreditnih plasmana odobrenih pojedinačnim klijentima ili grupacijama kojima pripadaju?

Upravljacke li uspješno pojedinačnim i ukupnim **troškovima naplate potraživanja** i da li su Vaša **rezerviranja** za očekivane kreditne gubitke **dostatna** da amortizuju negativne efekte krize uzrokovane **pandemijom SARS-CoV-2**?

OptomFT/Op2M Vas sa velikim zadovoljstvom poziva da nam se pridružite na virtualnom izdanju specijalističkog edukacijskog programa tijekom kojeg će biti ponuđena sustavna, konstruktivna, korisna, praktična i funkcionalna rješenja, te odgovori na spomenuta i slična pitanja

VirtualOptomFT

Collection MasterClass 2020:

Optimizacija procesa naplate potraživanja

02. - 03. 12. 2020. (4 sesije - 8h predavanja)

u sklopu naše **VirtualOptomFT** linije usluga namijenjene menadžerima i specijalistima iz područja upravljanja financijama, aktivom i pasivom, kreditnim i trgovačkim portfeljem, problematičnim plasmanima, internom revizijom i kontrolom, eksternalizacijom i kontinuitetom poslovanja, regulatornom uskladbom, te svim tipovima rizika kojima su kreditne institucije izložene u svom poslovanju, kao i ostalim profesionalcima unutar financijskog sektora koji žele kontinuirano graditi svoja temeljna znanja i vještine, putem razvijanja kritičkog razmišljanja temeljenog na prijenosu fokusa na metode i tehnike provjerene u praksi.

► Zašto smo osmislili Collection **MasterClass** 2020 edukacijski program?

U današnjem globaliziranom i visoko kompetitivnom gospodarskom okruženju, u kojem su kreditne institucije orijentirane na ekspanziju s ciljem provođenja poslovne strategije uz osiguranje pozitivnog iskustva klijenata u korištenju financijskih usluga, **od presudnog je značaja istovremeno razvijati i kontinuirano unaprjeđivati pouzdan i učinkovit mehanizam naplate potraživanja.**

Proces naplate potraživanja u kreditnim institucijama, zasigurno jedan od najkompleksnijih i najznačajnijih, hiper-senzitivan je na promjene i kretanja u nacionalnom i globalnom gospodarstvu, te stalna unaprijeđenja regulatornog okvira. U proteklom je desetljeću značajno modificiran pod utjecajem globalnih i regionalnih kriza koje nerijetko uzrokuju usporavanje gospodarske aktivnosti inducirajući kontrakciju sa mogućim posljedicama recesije i depresije gospodarstva uz opći pad cijena proizvoda i usluga, te rast dugovanja. U takvim okolnostima, stanovništvo i gospodarski subjekti, suočeni sa općom nelikvidnošću, objektivno više nisu u poziciji redovito izmirivati svoje ugovorene financijske obveze prema kreditnim institucijama i pored, istina često zakašnjele i nedostatne, pomoći državnih struktura. Neminovna konzekvenca, u srednjem i dugom roku, jeste porast obima dospjelih, nenaplaćenih kreditnih plasmana što stvara **dodatni pritisak na službe naplate potraživanja** u kreditnim institucijama. S toga, one **moraju kontinuirano preispitivati temelje na kojima počiva ustrojeni proces naplate potraživanja**, a nova rješenja za njegovo unaprjeđenje generirati sustavno i učinkovito identificirajući optimalnu soluciju koja zadovoljava sve željene uvjete te istovremeno minimizira utrošak internih resursa, odnosno maksimizira mogućnost postizanja postavljenih poslovnih ciljeva.

S ciljem postizanja optimalnog omjera financijske koristi i utroška internih resursa, **kreditne institucije moraju kontinuirano preispitivati usklađenost metodološko-procesnog i tehničko-tehnološkog pristupa naplati potraživanja** sa kompozicijom svoje financijske imovine i razinom kvalitete kreditnog portfelja. Za dobre poslovne rezultate, nesumnjivo, **neophodno je neprestano usavršavati kompetencije i vještine zaposlenika angažiranih na poslovima naplate potraživanja**, preispitivati način postavljanja i strukturiranja poslovnih ciljeva, te dostupnost i dostatnost internih resursa, uz implementiranje novih rješenja podržanih automatizacijom, digitalizacijom i statističkim modeliranjem s ciljem unaprjeđenja opće efikasnost procesa naplate potraživanja kreditne institucije.

Collection **MasterClass** 2020 osmišljen je kako bi se **povećala razina razumijevanja temeljne svrhe procesa naplate potraživanja u kreditnim institucijama**, osvijestila njegova multidimenzionalnost koja istovremeno obuhvaća sfere prava, gospodarstva i psihosociologije, ponovno skrenula pozornost na utjecaj učinaka procesa naplate potraživanja na poslovne rezultate kreditne institucije, te unaprijedila praktična znanja specijalista i menadžera u domeni naplate potraživanja kreditne institucije. Na temelju **bogatog iskustva OptomFT/Op2M tima** stečenog tijekom angažmana na projektima vezanim uz osmišljavanje i operativno vođenje brojnih projekata koji su pomogli različitim kreditnim institucijama i regulatorima u SEE Regiji **implementirati sve ključne procese, sustave, modele, organizacijske prilagodbe, interne akte i odluke, kao i prenijeti potrebna znanja i kompetencije potrebne za uspostavu procesa monitoringa kreditnog portfelja, rane i kasne naplate potraživanja** osmislili smo ovaj **intenzivni edukacijski program** koji u razmjerno kratkom roku osposobljava participante konkretnim i provjerenim znanjima na temelju kojih mogu operativno rješavati praktične probleme vezane uz naplatu potraživanja kreditne institucije i usavršiti konzultativnu ulogu u pružanju podrške klijentima u prevazilaženju financijskih poteškoća.



Collection **MasterClass 2020** se izdvaja od drugih edukacijskih programa vezanih uz sličnu tematiku po tome što omogućuje participantima stjecanje znanja od **renomiranih stručnjaka u području metodološkog i tehničko-tehnološkog opimiziranja poslovnih (pod)procesa i upravljanja rizicima u financijskim institucijama** u SEE Regiji, što inter alia uključuje i detaljno **poznavanje lokalnih specifičnosti i zahtjeva lokalnih supervizora**.

Na tržištu SEE Regije svjedoci smo **pojačane potrebe za ubrzanim jačanjem temeljnih specijalističkih znanja i vještina internih ljudskih resursa u kreditnim institucijama**, posebice u uvjetima složenih kriznih situacija koje načelno zahtijevaju unaprjeđenje regulative i uspostavljenih **internih poslovnih procesa unutar kreditnih institucija**, kako bi se omogućila njihova dostatna učinkovitost, kao i pouzdana stabilnost ukupnog poslovanja kreditnih institucija.

Stoga je, imajući u vidu očekivanu potrebu povećane razine angažiranosti Vaših dragocjenih resursa, osmišljen ovaj dvodnevni intenzivni edukacijski program koji će, fokusirajući se na najrelevantnija pitanja iz domene naplate potraživanja u kreditnim institucijama, **u relativno kratkom vremenu opskrbiti sudionike ključnim znanjima i vještinama**, koje će poboljšati njihovu efikasnost kao pragmatičnih specijalista i menadžera, te mogućnost aktivnog sudjelovanja u različitim operativnim kontekstima vezanim uz naplatu potraživanja.

► **Kako je koncipiran Collection MasterClass 2020?**

Ovaj edukacijski program je osmišljen kao jedinstvena multidisciplinarna specijalizacija za suvremene kreditne specijaliste i menadžere koji žele ostati aktualni i relevantni unutar brzo mijenjajućeg poslovno-regulatornog konteksta, zbog čega im je potrebna **konsolidacija i rekapitulacija postojećih znanja**, te **integracija i usavršavanje postojećeg seta kompetencija** u domeni kreditnog poslovanja financijskih institucija.

Po svojoj strukturi **Collection MasterClass 2020** predstavlja **intenzivni i sveobuhvatni program** tijekom kojeg će se participanti upoznati sa svim bitnim komponentama **proces naplate potraživanja**.

Renomirani stručnjaci s dugogodišnjim praktičnim iskustvom će Vas, tijekom dva dana ovog sveobuhvatnog programa, upoznati s dobrim poslovnim praksama i naučenim lekcijama vezanim uz:

1. **Optimalnu strukturu procesa naplate potraživanja** prilagođenog veličini i prirodi aktivnog poslovanja, kao i izloženosti rizicima kreditne institucije, te s njim vezanih:
 - a. **Monitoringa kreditnog portfelja i sustava ranih znakova upozorenja** na negativnu promjenu profila rizičnosti kreditne institucije;
 - b. **Definiranja učinkovitih akcionih planova i strategija** naplate potraživanja, uz uspostavljanje precizne dijagnoze financijskih i/ili drugih poteškoća klijenata kreditne institucije, te definiranja planova njihovog oporavka i procjene mogućeg nastavka poslovne suradnje;
 - c. **Restrukturiranja financijske podrške** klijentima kreditne institucije koje podrazumijeva novi raspored otplate financijskih obveza i/ili druge vrste ustupaka koje kreditna institucija može odobriti klijentima;
 - d. **Suspendiranja inicijalno ugovorenih uvjeta otplate financijskih obveza klijenata** prema kreditnoj instituciji i odobravanje ustupaka koji ne bi bili donijeti da klijenti nisu suočeni sa očekivanim ili aktualnim financijskim poteškoćama;
 - e. **Problematičnih kreditnih plasmana ('non-performing loan') i strategije njihove naplate** s ciljem minimiziranja vremenskog trajanja i maksimiziranja iznosa naplate, te mogućeg eliminiranja i reduciranja pravnih aktivnosti;
2. **Sveobuhvatna dokumentiranost procesa naplate potraživanja kreditne institucije** koja minimalno treba da obuhvata strategiju i procedure naplate potraživanja i pravilnik o radu nadležnih donosilaca odluka o problematičnim kreditnim plasmanima.

► Zašto sudjelovati na Collection **MasterClass** 2020 edukacijskom programu?

Želeći pomoći u rješavanju otvorenih pitanja uvijek aktualne teme vezane uz naplatu potraživanja u financijskom sektoru, tvrtke **OptomFT/Op2M**, koristeći se ekstenzivnom razinom ekspertize temeljene na višegodišnjem praktičnom iskustvu na tržištima SEE Regije, svojim partnerima u financijskom sektoru nudi ovaj sveobuhvatni edukacijski program, koji će njihovim zaposlenicima i menadžerima, sudionicima ovog programa, u kratkom roku omogućiti usvajanje svih znanja nužnih za:

1. **Kritičko preispitivanje procesa naplate potraživanja u kreditnoj instituciji** i identificiranje ključnih točaka mogućih poboljšanja s ciljem njegove optimizacije i ispunjavanja najboljih europskih poslovnih standarda i praksi, te s tim u vezi:
2. **Osmišljavanje okvira i tehnika unaprjeđenja procesa naplate potraživanja u kreditnoj instituciji** sukladno veličini i kompoziciji aktive kreditne institucije, (re)definiranje jasnih uloga i podjele odgovornosti i dizajniranje ključnih podatkovnih baza za prudencijalno upravljanje napolatom potraživanja
3. **Pristup definiranju optimalne individualne i portfeljne strategije naplate potraživanja kreditne institucije** i njeno provođenje uz ostvarivanje planiranih poslovnih rezultata i podrške klijentima u prevazilaženju poslovno-kriznih situacija.

Vjerujemo da ćete prepoznati relevantnost i aktualnost ovog, **u SEE Regiji jedinstvenog, edukacijskog programa** koji će Vam, uz stjecanje široke kompetencijske baze u domeni naplate potraživanja, omogućiti i promptnu primjenu stečenih znanja, čime ćete osigurati dodanu vrijednost poslovanja, kako Vaše institucije, tako i Vas osobno.

► Kome je namijenjen Collection **MasterClass** 2020?

Svim ključnim zaposlenicima i menadžerima kreditnih institucija, odnosno svim suvremenim specijalistima koji žele na brz i učinkovit način premostiti jaz između klasičnih znanja i dramatično promijenjenih potreba vezanih uz stvarno poslovanje. Namijenjen je:

- ⇒ Višem i srednjem menadžmentu kreditnih institucija
- ⇒ Voditeljima odjela i specijalistima za ranu i kasnu naplatu potraživanja (Collections Officer-ima)
- ⇒ Voditeljima odjela i specijalistima za kolaterale (Collateral Officer-ima)
- ⇒ Voditeljima odjela upravljanja rizicima, risk menadžerima i ostalim specijalistima iz područja kontrole i upravljanja rizicima (Risk Officer-ima)
- ⇒ Voditeljima odjela i specijalistima za sustav ranog prepoznavanja rizika (EWS Officer-ima)
- ⇒ Voditeljima odjela i specijalistima za upravljanje kreditnim portfeljem (Portfolio Manager-ima)
- ⇒ Voditeljima odjela i specijalistima za prodaju u sektorima gospodarstva i građanstva (Relationship Officer-ima)
- ⇒ Voditeljima odjela računovodstva i financijskog kontrolinga, kontroling i računovodstvenim analitičarima i menadžerima (Controlling Officer-ima).

Dan 1: 02.12.2020. (srijeda)

I sesija: Optimizacija procesa naplate potraživanja - fizička i pravna lica (11:00 - 13:00)

1. Terminološki uvod

- ⇒ Optimizacija strategije naplate potraživanja
- ⇒ Naplata potraživanja kao pod-proces standardiziranog kreditnog procesa
- ⇒ Preduvjeti uspješne naplate potraživanja
- ⇒ Optimizacija procesa naplate potraživanja

2. Monitoring naplate potraživanja i evolucija rizika u kreditnom portfelju

- ⇒ Sustav izvještavanja o kvaliteti kreditnog portfelja unutar MIS

3. Monitoring kvalitete kreditnog portfelja

- ⇒ Sustav monitoringa kreditnog portfelja
 - ✓ Redovni monitoring kreditnog portfelja
 - ✓ Identificiranje kritičnih dužnika / kreditnih računa i mjere prevencije dalje deterioracije kvalitete
 - ✓ Postupanje sa sub-standardnim dužnicima / kreditnim računima
- ⇒ Sustav ranog upozoravanja na porast kreditnog rizika (Early Warning System - EWS)
 - ✓ Svrha sustava ranog upozoravanja na povećane rizike u kreditnom portfelju
 - ✓ Sustavni indikatori povećanih rizika u kreditnom portfelju
 - ✓ Dodjeljivanje statusa u skladu sa rizičnim portfeljem dužnika
 - ✓ Identifikacija i analiza uzroka negativnih promjena u profilu rizičnosti dužnika (Root Cause Analysis)
 - ✓ Definiranje akcija i akcionih planova za oporavak dužnika
 - ✓ Razine odlučivanja o statusu dužnika i/ili grupe povezanih lica

II sesija: Rana naplata potraživanja - fizička i pravna lica (14:00 - 16:00)

1. Pod-proces rane naplate potraživanja

- ⇒ Strategija rane naplate potraživanja
- ⇒ Sustav i standardne faze pod-procesa rane naplate potraživanja
- ⇒ Specifičnosti pojedinih faza pod-procesa rane naplate potraživanja za različite vrste dužnika (stanovništvo/mikro vs mala i srednja poduzeća/korporacije)
- ⇒ Tehnike rane naplate potraživanja
- ⇒ Dinamika provođenja rane naplate potraživanja
- ⇒ Uloge i odgovornosti u pod-procesu rane naplate potraživanja

Dan 2: 03.12.2020. (četvrtak)

**III sesija: Restrukturiranje - fizička i pravna lica
(11:00 - 13:00)**

1. Restrukturiranje financijske podrške dužnicima

- ⇒ Razjašnjenje termina vezanih uz restrukturiranje
- ⇒ Anticipacija nužnosti restrukturiranja
- ⇒ Financijski aspekt restrukturiranja
- ⇒ Menadžerski aspekt restrukturiranja
- ⇒ Optimalna struktura restrukturiranja
- ⇒ Oporavak dužnika

**IV sesija: Kasna naplata potraživanja - fizička i pravna lica
(14:00 - 16:00)**

1. Pod-proces kasne naplate potraživanja

- ⇒ Strategija kasne naplate potraživanja
- ⇒ Sustav i standardne faze pod-procesa kasne naplate potraživanja
- ⇒ Specifičnosti pojedinih faza pod-procesa kasne naplate potraživanja za različite vrste dužnika (stanovništvo/mikro vs mala i srednja poduzeća/korporacije)
- ⇒ Tehnike kasne naplate potraživanja
- ⇒ Dinamika provođenja kasne naplate potraživanja
- ⇒ Uloge i odgovornosti u procesu kasne naplate potraživanja

2. Prodaja potraživanja agencijama za naplatu potraživanja

► Vrijeme i dinamika održavanja

- ⇒ Srijeda i četvrtak, 02.12. - 03.12.2020. (4 sesije u trajanju po 2h, ukupno 8h predavanja)
- ⇒ Dnevna dinamika predavanja: Dvije sesije u trajanju od 2h (11:00 - 13:00 i 14:00 - 16:00) uz jednu pauzu (13:00 - 14:00)

► Naknada za pohađanje

- ⇒ Neto po sudioniku € 215,00 / BAM 420,00, a uplata se obavlja na račun tvrtke **OptomFT** po prijavi, najkasnije do 27.11.2020.
- ⇒ Naknada pokriva sudjelovanje na sve četiri sesije specijalističkog edukacijskog programa, pripadni radni materijal te **eCertifikat** o sudjelovanju (materijal i **eCertifikat** bit će dostavljeni putem elektronske pošte).

► Prijava

- ⇒ Prijavni obrazac možete naći u prilogu Pozivnog pisma ili na web stranici **OptomFT**. Molimo Vas da prijave šaljete na msusko@optomft.eu.

► O nama



Tvrtke **Op2M** i **OptomFT** svojim partnerima pomažu u transformaciji poslovanja čineći ga optimalnijim, a time i održivijim, te sigurnijim. U svom se pristupu poslovnim problemima **Op2M** i **OptomFT** koristi ekstenzivnom razinom ekspertize temeljene na višegodišnjem iskustvu unutar financijske industrije. Pri tom, kroz suradnju koja je u potpunosti prilagođena potrebama Vaše organizacije, kreiraju

cjelovita rješenja, koja se razmjerno brzo implementiraju te, uz osiguranje prijenosa relevantnih znanja, produciraju konkretan i pozitivan učinak na poslovanje.

Vjerujemo da u našoj paleti usluga strukturiranoj kroz slijedeće programe možete pronaći upravo ono što je Vašoj instituciji u ovom trenutku potrebno:

- ⇒ **Op2M/Advisor** – prijenos stručnih znanja kroz široki spektar konzultantskih usluga, te osmišljavanje i implementacija najboljih rješenja za Vašu organizaciju
- ⇒ **Op2M/RiskExpert-On-Demand** – usluga brzog unajmljivanja eksperata s ciljno odabranim tipovima ekspertize i razinama iskustva iz industrije, kao i njihovo 'posuđivanje' uzduž cijele organizacije
- ⇒ **Op2M/AskOptom** – u vrlo kratkom roku dobivanje konkretnog, intuitivanog i jednostavno razumljivog odgovora na predmetno pitanje, što klijenta u vrlo kratkom roku vraća u njegov i onako pretrpani, raspored rješavanja operativnih zadataka
- ⇒ **Op2M/Trainer** – edukacijski programi skrojeni na temelju razumijevanja Vaših kompetencijskih potreba
- ⇒ **Op2M/VirtualOptom** – svi naši standardni programi usluga sad su dostupni putem VideoConf, web i e-mail kanala koji omogućuju neizravni način komunikacije
- ⇒ **Op2M/SystemArchitect** – osmišljavanje systemske arhitekture, sposobne ispuniti identificirane poslovne zahtjeve i prioritete, temeljene na analizi postojeće informacijsko-tehnološke infrastrukture.

► O predavaču



Stjepan Anić bavi se problematikom kontrole i upravljanja rizicima u financijskim institucijama, te istraživanjem i modeliranjem u području procjene, mjerenja i monitoringa financijskih rizika, kao i na širem području financijskog modeliranja. Praktična iskustva stjecao je tijekom dugogodišnje karijere u poslovnim bankama na pozicijama od project menadžera do člana uprave, te kroz konzultantske angažmane vezane uz optimizaciju poslovnih procesa, corporate governance, regulatornu uskladu i upravljanje rizicima u financijskim institucijama unutar Regije. Renomirani je dugogodišnji regionalni stručnjak iz područja upravljanja rizicima u financijskim institucijama, te predavač i konzultant s dugogodišnjim iskustvom u zemlji i inozemstvu.