

UNIVERZA V LJUBLJANI
EKONOMSKA FAKULTETA

MAGISTRSKO DELO

**VPLIV RAZLIČNIH PRISTOPOV NA UČINKOVITO
OBVLADOVANJE TVEGANEGA KREDITNEGA
PORTFELJA FIZIČNIH OSEB**

Ljubljana, november 2016

POLONCA WAGNER

IZJAVA O AVTORSTVU

Podpisana Polonca Wagner, študentka Ekonomske fakultete Univerze v Ljubljani, avtorica predloženega dela z naslovom Vpliv različnih pristopov na učinkovito obvladovanje tveganega kreditnega portfelja fizičnih oseb, pripravljena v sodelovanju s svetovalcem red. prof. dr. Markom Košakom

IZJAVLJAM,

1. da sem predloženo delo pripravila samostojno;
2. da je tiskana oblika predloženega dela istovetna njegovi elektronski obliki;
3. da je besedilo predloženega dela jezikovno korektno in tehnično pripravljeno v skladu z Navodili za izdelavo zaključnih nalog Ekonomske fakultete Univerze v Ljubljani, kar pomeni, da sem poskrbela, da so dela in mnenja drugih avtorjev oziroma avtoric, ki jih uporabljam oziroma navajam v besedilu, citirana oziroma povzeta v skladu z Navodili za izdelavo zaključnih nalog Ekonomske fakultete Univerze v Ljubljani;
4. da se zavedam, da je plagiatorstvo – predstavljanje tujih del (v pisni ali grafični obliki) kot mojih lastnih – kaznivo po Kazenskem zakoniku Republike Slovenije;
5. da se zavedam posledic, ki bi jih na osnovi predloženega dela dokazano plagiatorstvo lahko predstavljalo za moj status na Ekonomski fakulteti Univerze v Ljubljani v skladu z relevantnim pravilnikom;
6. da sem pridobila vsa potrebna dovoljenja za uporabo podatkov in avtorskih del v predloženem delu in jih v njem jasno označila;
7. da sem pri pripravi predloženega dela ravnala v skladu z etičnimi načeli in, kjer je to potrebno, za raziskavo pridobila soglasje etične komisije;
8. da soglašam, da se elektronska oblika predloženega dela uporabi za preverjanje podobnosti vsebine z drugimi deli s programsko opremo za preverjanje podobnosti vsebine, ki je povezana s študijskim informacijskim sistemom članice;
9. da na Univerzo v Ljubljani neodplačno, neizključno, prostorsko in časovno neomejeno prenašam pravico shranitve predloženega dela v elektronski obliki, pravico reproduciranja ter pravico dajanja predloženega dela na voljo javnosti na svetovnem spletu preko Repozitorija Univerze v Ljubljani;
10. da hkrati z objavo predloženega dela dovoljujem objavo svojih osebnih podatkov, ki so navedeni v njem in v tej izjavi.

V Ljubljani, dne 18. novembra 2016

Podpis študentke: _____

KAZALO

UVOD	1
1 BANČNA TVEGANJA	4
1.1 Kreditno tveganje	4
1.2 Pomen pravočasnega odkrivanja slabih naložb.....	5
1.3 Spremljanje in ocenjevanje slabih naložb	6
1.4 Razdelitev komitentov	7
2 OPREDELITEV IZBRANE BANKE	7
3 POMEN KVALITETNEGA ODOBRAVANJA NOVIH FINANČNIH POSLOV	9
3.1 Kreditna sposobnost kreditorejmalcev	9
3.1.1 Določitev kreditne sposobnosti komitenta v izbrani banki.....	11
3.1.2 SISBON.....	12
3.1.3 GVIN.....	14
3.2 Vrste kredita ter njihova zavarovanja.....	15
3.3 Pojem »slaba naložba«	18
4 OSNOVNI PRISTOP SPREMLJANJA SLABIH NALOŽB	18
5 NADGRAJENI PRISTOP SPREMLJANJA SLABIH NALOŽB	20
5.1 Opredelitev nadgrajenega pristopa.....	20
5.2 Postopki zgodnje izterjave.....	23
5.3 Postopki pozne izterjave.....	26
5.3.1 Izterjava fizičnih oseb do odpovedi kredita in sprožitve sodnih postopkov v izbrani banki	26
5.3.2 Sodna izterjava	31
5.4 Osebni stečaj.....	32
5.5 Pomen restrukturiranja za komitente v težavah	33
5.6 Povezane osebe v postopku zgodnje in pozne izterjave	36
5.7 Dokumentacija o stanju kredita.....	37
5.7.1 Izpisek odprtih postavk	38
5.7.2 Pregled prejetih plačil za izbranega komitenta za leto 2016	38
5.7.3 Pregled zapadlih in nezapadlih postavk glede na vrsto terjatve za izbranega komitenta	38
6 SLABE NALOŽBE NA PODROČJU KREDITIRANJA PREBIVALSTVA	38
6.1 Pomen pravilnega oblikovanja oslabitev za banko	38
6.1.1 Izračun nezavarovanega deleža in oblikovanje oslabitev	39
6.1.2 Oblikovanje oslabitev pri osnovnem pristopu spremljanja slabih naložb v izbrani banki	40
6.1.2.1 Skupinske oslabitve.....	40
6.1.2.2 Individualne oslabitve	40

6.1.3	Oblikovanje oslabitev pri nadgrajenem pristopu spremljanja slabih naložb v izbrani banki	41
6.1.3.1	Skupinske oslabitve	42
6.1.3.2	Individualne oslabitve	43
6.1.4	Pokritost kreditnega dolga z oslabitvami pri posojilih z zamudo	45
6.2	Problematika realizacije pogodbenih določil za redno odplačevanje danega kredita v izbrani banki	45
6.2.1	Tveganje delnega neplačila dolga	47
6.2.2	Preprečitev odpovedi kredita in izvršilnega postopka	47
6.2.3	Tveganje nedosegljivosti komitenta	48
6.3	Razvrstitev finančnih sredstev glede na zamudo pri izpolnjevanju pogodbenih kreditnih obveznosti in upravljanje s portfeljem zamudnikov	49
6.3.1	Poročanje izbrane banke Banki Slovenije	49
6.3.2	Poročanje izbrane banke lastnikom	50
6.3.3	Vsebina in pomen najbolj tveganega bonitetnega razreda »R« v izbrani banki	51
6.3.4	Najbolj tvegan kreditni portfelj na makro področju	52
6.4	Različni pristopi komuniciranja z dolžnikom	54
6.4.1	Mehki pristop	54
6.4.2	Trdi pristop	55
6.4.3	Načelni pristop	56
6.5	Možnosti komitentov pri poravnavi zapadlih postavk	57
6.6	Reklamacije komitentov	57
7	EMPIRIČNA ANALIZA TVEGANEGA KREDITNEGA PORTFELJA NA PODROČJU PREBIVALSTVA V IZBRANI BANKI.....	58
7.1	Opredelitev podvprašanj	58
7.2	Metodologija dela in podatkovne osnove	58
7.2.1	Metodologija dela	59
7.2.2	Podatkovne osnove	59
7.2.3	Predpostavke analize	60
7.3	Empirična analiza tveganega portfelja kreditov z zamudo	61
7.3.1	Kreditni na področju prebivalstva z zamudo v opazovanem obdobju	61
7.3.2	Kreditni z zamudo do dveh obrokov	65
7.3.3	Kreditni z zamudo od dveh do petih obrokov	67
7.3.4	Visoko tvegani kreditni v najslabšem bonitetnem razredu »R«	69
7.3.5	Primerjava analiziranih podatkov s pomembnejšimi kazalniki izbrane banke ..	71
	SKLEP	72
	LITERATURA IN VIRI.....	75
	PRILOGE	

KAZALO TABEL

Tabela 1: Gibanje deleža najbolj tveganih posojil z zamudo več kot 90 dni v EU (2008–junij 2015).....	53
Tabela 2: Stopnja registrirane brezposelnosti v RS v letih 2013–2015 (v %)	60
Tabela 3: Mesečno gibanje zneska kreditov v zamudi in stopnja rasti (v EUR)	61
Tabela 4: Primerjava zneska kreditov v zamudi na koncu opazovanega obdobja glede na začetno stanje.....	63
Tabela 5: Mesečno gibanje števila kreditov z zamudo in stopnja rasti	63
Tabela 6: Primerjava števila kreditov v zamudi na koncu opazovanega obdobja glede na začetno stanje.....	64
Tabela 7: Mesečno gibanje števila kreditov z manj kot dvema obrokom zamude.....	65
Tabela 8: Primerjava števila kreditov z zamudo manj kot dveh obrokov na koncu opazovanega obdobja glede na začetno stanje	66
Tabela 9: Mesečno gibanje števila kreditov z zamudo od dveh do petih obrokov zamude	67
Tabela 10: Primerjava števila kreditov z zamudo od 2 do 5 obrokov na koncu opazovanega obdobja glede na začetno stanje	68
Tabela 11: Mesečno gibanje števila visoko tveganih kreditov v najslabšem bonitetnem razredu »R« in stopnja rasti	69
Tabela 12: Primerjava števila najbolj tveganih kreditov v bonitetnem razredu »R« na koncu opazovanega obdobja glede na začetno stanje.....	70
Tabela 13: Skupni znesek odobrenih kreditov fizičnim osebam izbrane banke v letih 2013, 2014 in 2015 (v tisoč EUR)	71
Tabela 14: Delež odpovedanih kreditov v primerjavi s skupnim številom vseh kreditov v zamudi v opazovanem obdobju	72

KAZALO SLIK

Slika 1: Ponazoritev spremljave zamudnikov po osnovnem pristopu spremljanja slabih naložb v izvensodni izterjavi	19
Slika 2: Ponazoritev spremljave zamudnikov po nadgrajenem pristopu spremljanja slabih naložb	23
Slika 3: Prikaz restrukturiranja pri komitentih s finančnimi težavami.....	35
Slika 4: Povezane osebe v procesu zgodnje in pozne izterjave tveganih naložb za fizične osebe	37
Slika 5: Mehki pristop izterjave.....	55
Slika 6: Trdi pristop izterjave.....	56
Slika 7: Načelni pristop izterjave.....	56
Slika 8: Znesek kreditov z zamudo po mesecih in regijah v opazovanem časovnem obdobju	62

Slika 9: Število kreditov z zamudo po mesecih in regijah v proučevanem časovnem obdobju	64
Slika 10: Število kreditov z manj kot dvema neplačanima obrokom po mesecih in regijah v proučevanem časovnem obdobju	66
Slika 11: Število kreditov z zamudo od dveh do petih obrokov po mesecih in regijah v proučevanem časovnem obdobju	68
Slika 12: Število visoko tveganih kreditov v najslabšem bonitetnem razredu »R« po mesecih in regijah v proučevanem časovnem obdobju.....	70

UVOD

Težke gospodarske razmere so od leta 2008 dalje vplivale na poslabšanje plačilne discipline kreditojemalcev, saj sta prehajanje podjetij v stečajne in precejšnje število osebnih stečajev bistveno vplivala na povečanje kreditnega tveganja v slovenskih bankah. Znano je dejstvo, da večina strokovnjakov bančne krize ni napovedala vnaprej in da je bil ob njenem nastanku podcenjen njen vpliv na bančni sektor (Drechsel & Scheufele, 2012, str. 2). Poslovne banke so se morale v novih in težjih razmerah posledično tako reorganizirati, da je bilo obvladovanje kreditnega tveganja čim bolj učinkovito in rezultat poslovanja banke čim boljši. Veliko število bank na določenem področju je pomenilo konkurenco med posameznimi bankami na eni strani, na drugi strani pa tudi konkurenco med bankami in ostalimi finančnimi institucijam (Goddard, Molyneux, & Wilson, 2001, str. 23).

Po razširitvi krize se je v bankah na področju Evropske unije (v nadaljevanju EU) pojavila visoka stopnja nezaupanja na področju odobravanja novih kreditov potencialnim strankam. Tudi na področju kreditiranja fizičnih oseb se je to nezaupanje izražalo v obliki upada financiranja novih kreditnih poslov zaradi pričakovanih manjših dobičkov bank in v predvidenem naraščanju števila in obsega slabih posojil pri že odobrenih posojilih (International Monetary Fund, 2015, str. 17).

V magistrskem delu bosta predstavljena osnovni in nadgrajeni pristop izterjave problematičnih naložb s področja prebivalstva ter pozitivni učinki obeh pristopov na kreditni portfelj banke.

Kot primer predstavitve obeh načinov spremljanja slabih naložb bo navedena konkretna slovenska banka, ki je specializirana predvsem za odobravanje kreditov fizičnim osebam, samostojnim podjetnikom in malim ter srednjim podjetjem, v manjši meri pa so dana posojila tudi večjim podjetjem, vendar le do višine, ki jo določijo lastniki. Gre za predstavitev in analiziranje dveh različnih pristopov upravljanja s slabim portfeljem s področja kreditov danim prebivalstvu. Izbrana banka je navedena kot konkreten primer, kjer se je v praksi izvajal najprej osnovni pristop obvladovanja portfelja zamudnikov, nato pa je banka prešla na nov nadgrajeni koncept spremljanja tega portfelja.

Banka pri svojem poslovanju upošteva smernice slovenske zakonodaje, ki veljajo za banke na slovenskem področju, prav tako pa tudi usmeritve svojih lastnikov. Pri svojem delu bom uporabila domačo, interno ter tujo strokovno literaturo. V magistrskem delu bosta predstavljena način obvladovanja slabih naložb v izvensodnem postopku predvsem na področju danih kreditov fizičnim osebam v času poslabševanja gospodarskih razmer od leta 2008 dalje ter nov model boljšega obvladovanja teh naložb po uvedbi novih ukrepov z namenom čim večjega zmanjšanja slabih naložb ter posledično čim manjšega oblikovanja potrebnih individualnih oslabitev.

Namen magistrskega dela je ugotoviti, kako novejši nadgrajeni pristop spremljanja tveganih naložb vpliva na boljše obvladovanje kreditnega portfelja tistih fizičnih oseb, ki ne izpolnjujejo redno svojih kreditnih plačilnih obveznosti v primerjavi s predhodnim osnovnim načinom obvladovanja takega portfelja. Predstavitev obeh pristopov bo izvedena na konkretnem primeru že omenjene banke. Gre za pomemben vidik učinkovite vsebinske obravnave slabih naložb in ukrepov, ki se pri tem uporabljajo v osnovnem in naprednem sistemu s poudarkom na zgodnji in pozni izterjavi ter konkretnem prikazu njunega vpliva na zniževanje portfelja slabih strank. Banke stremijo k zniževanju portfelja komitentov, ki zamujajo s plačilom svojih pogodbenih obveznosti, zniževanju števila kreditov v najslabšem bonitetnem razredu, izboljšanju bančnega položaja z dodatnimi zavarovanji, zniževanju že oblikovanih oslabitev, zmanjšanju primerov v sodni izterjavi in izboljšanju bančnih kazalcev o gibanju portfelja slabih komitentov.

Cilj magistrskega dela je predstaviti številne konkretne ukrepe, ki jih banke lahko uporabijo z namenom boljšega obvladovanja kreditnega tveganja v izvensodnem postopku, kar se posledično odraža tudi v manjšem obsegu odpovedanih kreditov in sproženih sodnih postopkov z namenom zavarovanja svojih terjatev. Cilj je tudi odgovoriti na v nadaljevanju predstavljena verjetna podvprašanja, ki se nanašajo na strukturo in gibanje opazovanega portfelja v roku devetnajstih mesecev po uvedbi naprednega pristopa oziroma ukrepov zgodnje in pozne izterjave. S tem bom odgovorila na dve glavni raziskovalni vprašanji, in sicer:

- Kako je v izbrani banki vplival nadgrajeni pristop obvladovanja tvegane portfelja fizičnih oseb na učinkovitost obvladovanja rizičnega kreditnega portfelja v izvensodni izterjavi?
- Kakšen je pomen aktivnosti zgodnje in pozne izterjave slabih naložb ter njihov vpliv na plačilno disciplino dolžnikov in na izboljšanje položaja banke glede na predhodni osnovni sistem spremljanja tveganih naložb v izbrani banki?

Raziskovalnega procesa se bom lotila sistematično ob upoštevanju konkretnih podatkov o stanju kreditov z zamudami za portfelj fizičnih oseb v času od začetka uvedbe sprememb v opazovalnem obdobju, in sicer ločeno po posameznih mesecih ter po posameznih regijah v Republiki Sloveniji (v nadaljevanju RS). Podatki bodo oblikovani v obliki časovnih vrst in bodo analizirani opisno ter v obliki tabel in grafikonov. Posledično bom na osnovi dobljenih rezultatov predvidela bodoči trend gibanja slabih naložb na področju prebivalstva v različnih regijah Slovenije.

Magistrsko delo obsega sedem večjih poglavij, ki so urejena sistematično glede na kronološki potek obeh pristopov.

V prvem poglavju so predstavljene različne vrste bančnega tveganja s poudarkom na kreditnem tveganju in njegov velik pomen pri pravočasnem odkrivanju tveganih naložb. Prepozno prepoznavanje slabih naložb lahko pripelje banko do slabega poslovnega rezultata

in problemov z likvidnostjo. Predstavljeni bodo postopki učinkovitega spremljanja, ocenjevanja slabih naložb in ustreznega posledičnega ukrepanja, kar predstavlja pogoje za uspešno obvladovanje kreditnega tveganja.

V drugem poglavju je predstavljena izbrana banka, ki posluje na slovenskem trgu in je v lasti tujih lastnikov. Izbrana banka služi kot model predstavitve osnovnega in nadgrajenega pristopa spremljanja slabih naložb.

V tretjem poglavju sta prikazana velik pomen kvalitetnega odobravanja novih kreditnih poslov s pomočjo aplikacij SISBON in GVIN ter dobrega zavarovanja kreditnega posla.

V četrtem poglavju sta opisana osnovni pristop spremljanja slabih naložb v izbrani banki ter način obvladovanja tveganih finančnih sredstev.

V petem poglavju podrobneje predstavim nadgrajeni pristop spremljanja slabih naložb, ki je nadomestil predhodni osnovni pristop spremljanja slabih naložb v izbrani banki, ter njegove prednosti. Podrobneje opišem pojma »zgodnja« in »pozna« izterjava ter njun pomen pri učinkovitem obvladovanju kreditnega portfelja. Le učinkovita in čim zgodnejša spremljava in zaznava tveganih komitentov lahko prispevata k boljšem poslovanju banke, kar je razvidno iz končnih letnih izkazov banke in tudi iz rednega mesečnega spremljanja poslovanja banke, izraženem v številkah ter gibanju ustreznih kazalcev bančnega poslovanja.

V šestem poglavju je razvidna problematika slabih naložb na področju fizičnih oseb. Podrobneje so opredeljeni način izračuna nezavarovanega deleža kredita, oblikovanja oslabitev, tveganje delnega poplačila dolga, razvrstitev finančnih sredstev v različne bonitetne razrede ter pomen restrukturiranja za komitenta in za banko. Predstavljeno bo tudi poročanje banke s področja slabih naložb ter tveganje nedosegljivosti komitenta – zamudnika. Opredeljeni so različni pristopi komuniciranja s komitentom ter pomen preprečevanja odpovedi kredita in izvršilnega postopka.

V nadaljevanju sledi podroben prikaz analize tveganega portfelja po uvedbi naprednega pristopa spremljanja slabih naložb v izbrani banki. Prikaz je ločen po številu posameznih obrokov zamude odobrenih kreditov s področja prebivalstva v opazovanem obdobju in v različnih regijah države. V tem poglavju odgovorim na postavljena podvprašanja in na osnovi dobljenih rezultatov predstavim trend gibanja obravnavanih slabih naložb.

V zaključnem delu so navedene sklepne ugotovitve o smiselnosti uvedbe nadgrajenega pristopa spremljanja slabih naložb. Uvedba novih ukrepov pri spremljanju slabih naložb bistveno vpliva na kvalitetno obvladovanje portfelja nedonosnih naložb, kar se odraža v boljšem poslovnem rezultatu banke.

1 BANČNA TVEGANJA

Banke se zavedajo, da se pri svojem poslovanju lahko srečujejo z različnimi tveganji, ki jih poskušajo čim bolj učinkovito obvladovati. Ta tveganja so na primer:

- kreditno tveganje,
- likvidnostno tveganje,
- tržno tveganje,
- obrestno tveganje,
- likvidnostno tveganje,
- operativno tveganje,
- strateško tveganje,
- tveganje ugleda,
- kapitalsko tveganje,
- tveganje dobičkonosnosti,
- deželno tveganje ...

Banka mora zagotoviti, da je v vsakem trenutku sposobna upravljati kreditno tveganje ter tudi vsa druga pomembna tveganja, ki jih prevzema v okviru svojega poslovanja (Sklep o upravljanju s tveganji in izvajanju procesa ocenjevanja ustreznega notranjega kapitala za banke in hranilnice, Ur. l. RS, št. 135/2006, 28/2007, 104/2007, 85/2010, 62/2011, 3/2013, 38/2013, 60/2013, 74/2013, 12/2014, 25/2014, 19/2015, 25/2015 – ZBan-2 in 73/2015).

V posamezni finančni instituciji je pomembna razpršitev tveganja portfelja glede na stopnjo tveganja in donosa različnih kreditnih produktov (Berger & Skiera, 2012, str. 300).

1.1 Kreditno tveganje

Med navedenimi tveganji prevladuje kreditno tveganje, ki pomeni tveganje nastanka izgube zaradi neizpolnitve obveznosti dolžnika do banke (Sklep o ocenjevanju izgub iz kreditnega tveganja bank in hranilnic, Ur. l. RS, št. 50/2015). Tveganje obsega tako zamudo dolžnika pri izpolnjevanju pogodbenih obveznosti kot tudi nezmožnost dolžnika za izpolnjevanje bodočih dogovorjenih pogodbenih obveznosti iz kateregakoli razloga. Kreditno tveganje se povečuje z daljšo kreditno dobo in slabšim zavarovanjem kredita. Banke poskušajo vzpostaviti čim bolj učinkovit sistem pravočasnega odkrivanja problematičnih kreditov in čim bolj ustreznega obvladovanja kreditnega tveganja. V času zadnje finančne krize od leta 2008 dalje so bile banke še posebej izpostavljene kreditnemu tveganju. Regulator Banka Slovenije (v nadaljevanju BS) je zato sprejel sistem ukrepov za čim boljše zaščitenost bank v kriznih razmerah (Banka Slovenije, 2012). Med te ukrepe spadajo tudi:

- povečanje kapitalske ustreznosti, posledično se je zmanjševal obseg kreditiranja bank;
- omejevanje višine obrestnih mer za vpogledne in kratkoročne vloge;

- ustrezno vrednotenje inštrumentov zavarovanja;
- ustrezno oblikovanje oslabitev ter rezervacij;
- izboljšanje upravljanja s tveganji;
- prerazporeditev dobička v notranje rezerve, posledično se okrepi kapital banke;
- regulativa na področju ocenjevanja minimalnega obsega lastnega kapitala oziroma kapitalske ustreznosti;
- učinkovito spremljanje slabih naložb ter ustrezna programska podpora.

Regulator redno spremlja poslovanje poslovnih bank, prav tako pa tudi izvajanje priporočenih smernic in v primeru neizvajanja predpisanih ukrepov izdaja opomine oziroma kazni v posameznih primerih. V predpisanem roku morajo odpraviti pomanjkljivosti in poročati regulatorju o izvedenih ukrepih.

1.2 Pomen pravočasnega odkrivanja slabih naložb

V času od zadnje finančne krize dalje se je v slovenskem gospodarstvu povečalo število slovenskih podjetij v stečajih in podjetij z visoko stopnjo odpuščanja delavcev, kar se je posledično odražalo v zmanjšanju življenjskega standarda pri komitentih, ki so bili zadolženi, pa tudi v slabšem vračanju odobrenih posojil. Nenadoma se je začelo število osebnih stečajev zviševati. Banke so se naenkrat soočile z nenadnim porastom neplačil rednih kreditnih obveznosti, kar bi lahko pripeljalo do poslabšanja likvidnosti bank zaradi velikega nepričakovanega izpada prilivov kreditojemalcev in poslabšanja poslovnega rezultata zaradi nenadnega povečanega porasta oblikovanja individualnih oslabitev pri slabše zavarovanih posojilih. Potrebno je bilo temeljito presojanje možnosti izgube. Določila bančnega sporazuma Basel II predvidevajo, da lahko banke pri naprednem pristopu uporabljajo interne kriterije določanja verjetnosti izgube (Hull, 2012, str. 290).

Večina slovenskih bank se je zavedala možnosti povečanega izpada prilivov iz naslova slabše kreditne sposobnosti kreditojemalcev in so se temu prilagodile s sistemom zgodnje zaznave plačilnih težav. Na eni strani je bilo potrebno nadgraditi obstoječi sistem spremljanja slabih naložb z dodatnimi ukrepi za čim prejšnje odkrivanje morebitnih težav kreditojemalcev pri vračanju kreditov, na drugi strani pa razširiti ponudbo instrumentov, ki so jih banke lahko ponudile komitentom v težavah. Prepozno prepoznavanje slabih naložb bi lahko pripeljalo banko do celo tako slabega položaja, da ne bi bila več kredibilno sposobna opravljati svoje primarne dejavnosti. Pomembna dejavnost bank je upravljanje s tveganji, ki obsega čim zgodnejše prepoznavanje različnih tveganj ter opredelitev tveganj, kot so »visoka«, »srednja« ali »nizka« tveganja (Choudry, 2012, str. 532).

Pravočasno prepoznavanje in reševanje slabih naložb pomembno vpliva na zmanjšanje strank v najslabši bonitetni skupini in na čim manjše potrebno oblikovanje individualnih oslabitev finančnih sredstev. Pravočasni monitoring tveganih komitentov pomeni, da jih banka lahko identificira od šest do devet mesecev prej, kot se ti soočijo z nesposobnostjo odplačevanja

obveznosti do banke (Taškar & Taškar, 2015, str. 38). Da bi to lahko izvedli, je potrebno oceniti, če obstajajo nepristranski dokazi za oblikovanje individualnih oslabitev oziroma prepoznati možnost izgube (Sklep o ocenjevanju izgub iz kreditnega tveganja bank in hranilnic, Ur. l. RS, št. 50/2015).

Pri zgodnji zaznavi povečanega kreditnega tveganja za fizične osebe izbrana banka spremlja kvantitativne in kvalitativne pokazatelje poslovanja komitenta – zamudnika – zaradi nadaljnjega ustreznega odločanja ukrepanja v primeru izpada plačil, ki so navedeni v nadaljevanju (Izbrana banka d. d., 2016b).

Kvantitativni dejavniki obsegajo:

- boniteto stranke;
- poslabšanje bonitete stranke;
- zamudo pri plačilih pogodbenih obveznosti, ki narašča po obsegu in po dnevih zamude;
- povečanje nezavarovanega dela pri danem posojilu.

Kvalitativni dejavniki predstavljajo:

- poslabšanje prometa komitenta na računu;
- znižanje prihodkov komitenta;
- povečanje zadolženosti;
- blokado računov;
- kršitev pogodbenih zavez;
- spremembo v obnašanju komitenta do banke kot na primer: izogibanje kontaktom z banko, slabše komuniciranje, skrivanje informacij ...;
- negativne informacije o stranki.

1.3 Spremljanje in ocenjevanje slabih naložb

Poslovne banke spremljajo in ocenjujejo kreditno tveganje na različne načine na osnovi zakonodaje in internih aktov oziroma strategij, in sicer na nivoju celotnega portfelja in izpostavljenosti posameznih strank (Zakon o bančništvu, Ur. l. RS, št. 25/2015). V času okrevanja po finančni krizi so bile banke pozvane k izboljšanju kvalitete in kvantitete svojega kapitala, kar posledično vpliva na izboljšanje portfelja tveganih naložb (Mersch, 2015, str. 1). Banke morajo oceniti dolžnikovo sposobnost izpolnjevanja obveznosti do banke in kvaliteto kreditnega zavarovanja za različne vrste kreditov in po različnih izpostavljenostih pred odobritvijo kredita ter redno spremljati njegovo poslovanje in kvaliteto danega zavarovanja v času pogodbenega razmerja (Sklep o ocenjevanju izgub iz kreditnega tveganja bank in hranilnic, Ur. l. RS, št. 50/2015). Banke analitično spremljajo tvegan portfelj z različnimi kazalci kreditnega tveganja in po različnih segmentih zamudnikov ter o tem redno poročajo lastnikom in regulatorju.

Učinkovito upravljanje s terjatvami zamudnikov s področja prebivalstva v izbrani banki je kompleksno ravnanje banke za zagotovitev dolgoročnega rednega poravnavanja kreditnih obveznosti s strani komitentov. Za doseganje tega cilja izbrana banka posluje po naslednjih načelih (Izbrana banka d. d., 2014a):

- ponudba kreditov mora biti transparentna in razumljiva bodočim komitentom;
- čim boljše zavarovanje terjatev;
- preverjanje bonitetne sposobnosti komitentov z namenom čim prejšnjega odkrivanja dolgoročnih težav komitenta;
- ravnanje zaposlenih v banki v skladu z ustreznimi delovnimi navodili za to področje.

1.4 Razdelitev komitentov

Za čim boljše obvladovanje kreditnega tveganja je potrebno razdeliti komitente v naslednje skupine (Izbrana banka d. d., 2014a):

- Obstoječi komitenti, ki so banki že poznani, saj sodelujejo z njo vsaj 6 mesecev z vsaj enim produktom. Potek dosedanjega odplačila kredita oziroma poslovanje komitenta na transakcijskem računu oziroma limitu ter z varčevalnimi produkti je evidentiran.
- Novi komitenti za posamezno banko obsegajo komitente, ki že poslujejo z drugimi bankami, ne pa tudi s konkretno banko in predstavljajo za banko novo stranko. Izpolnitev pogodbenih obveznosti teh komitentov je razvidna iz aplikacije SISBON.
- Novi komitenti na bančnem trgu obsegajo fizične osebe, ki sploh še niso imele nobenega bančnega posla. Zgodovinski bančni podatki za njih ne obstajajo.

Z vidika obvladovanja kreditnega tveganja je pomembno, da banka temeljito preveri svoje bodoče komitente, še posebej tiste, ki jih sploh ne pozna.

2 OPREDELITEV IZBRANE BANKE

Glavna funkcija finančnih institucij (kot so na primer banke, zavarovalne družbe ...) je usmerjanje presežka denarnih sredstev od tistih oseb, ki imajo presežke sredstev na tiste osebe s primanjkljajem (Saunders & Cornett, 2014, str. 2). Cilj bančnega poslovanja je čim bolj povečati dobiček in čim bolj zmanjšati slabe naložbe, ki bistveno vplivajo na rezultat banke ob predpostavki, da posluje po načelih likvidnosti. Dobiček banke predstavlja dohodek iz naslova obresti danih posojil, zmanjšan za stroške obresti, ki jih banka plača varčevalcem vlog in za fiksne stroške (Kohn, 1993, str. 104).

Slovenski trg je relativno majhen bančni sistem z bankami, ki so v pretežni lasti slovenskih lastnikov; manjši del bank pa je v lasti tujih lastnikov (Košak, 2000, str. 28). Med bankami na slovenskem trgu vlada konkurenca, poslovanje posameznih bank pa opredeljujejo tudi različne ciljne skupine financiranja komitentov. Lastniška struktura slovenskega bančnega sektorja je bila konec leta 2014 sledeča: delež lastniškega kapitala tujcev je znašal 30,3 %,

delež neposrednega lastništva države 63 % ter delež drugih domačih lastnikov 6,7 % (Banka Slovenije, 2015, str. 31).

Tuji lastniki pri kreditiranju in obvladovanju tveganj na področju RS upoštevajo svojo monetarno in fiskalno politiko ter nacionalne, ekonomske in regionalne pogoje področja, kjer banka posluje (Kidwell, Peterson, & Blackwell, 1997, str. 482).

Obravnavana slovenska banka ima konkretno ime, vendar zaradi zaupnosti podatkov njenega naziva ne uporabljam. V nadaljevanju bom zanjo uporabljala naziv »izbrana banka«. Na primeru izbrane banke bosta prikazana različna načina spremljanja in obvladovanja poslov komitentov, ki zamujajo pri vračanju kreditnih obveznosti. Navedena banka je v 100 % lasti lastnikov iz tuje države, kjer prevladuje korporativno upravljanje s strani matičnih tujih bank, kar pomeni, da banka pri svojem poslovanju upošteva splošne smernice lastniške skupine, prav tako pa upošteva tudi regulatorne zahteve, ki veljajo na slovenskem bančnem trgu, in sicer ne glede na to, da so lastniki banke tujci.

Banka posluje usklajeno z zakonodajo, kar je letno pregledano s strani različnih revizij. V primeru ugotovljenih pomanjkljivosti jih mora banka v določenem roku odpraviti in poslovati naprej strokovno in brez zadržkov revizij.

Navedena banka ima svojo vizijo, ki predstavlja koncept poslovanja banke v sedanjih razmerah in tudi usmeritev organizacije v prihodnosti (Dimovski & Penger, 2008, str. 42–49). Vizija banke predvideva, da se bo banka do leta 2017 specializirala za mala in srednje velika podjetja ter fizične osebe na slovenskem trgu. Cilj banke je trajnostna rast obsega poslovanja s točko preloma v letu 2015 in min. 6 % ROE v letu 2017 (Izbrana banka d. d., 2013b).

Izbrana banka si je načrtala svojo pot do cilja na sledeči način (Izbrana banka d. d., 2013b):

- prednostna rast pri poslovanju z malimi in srednje velikimi podjetji;
- selektivna rast pri poslovanju z mikropodjetji;
- obdržati pozicijo pri poslovanju s fizičnimi osebami, s poudarkom na zaposlenih v malih in srednjih podjetjih;
- obdržati položaj ali »selektivno« izstopati pri poslovanju z velikimi podjetji.

Banka opravlja v skladu z Zakonom o bančništvu naslednje glavne bančne storitve: sprejemanje depozitov in odobravanje predvsem potrošniških in hipotekarno zavarovanih kreditov (Zakon o bančništvu, Ur. l. RS, št. 25/2015).

Raziskave kažejo, da je prednost banke v tem, da razprši svoj kreditni portfelj na več regij, pri čemer se posledično razprši tudi kreditno tveganje, ki postane na tak način bolj obvladljivo (Allen, De Long, & Saunders, 2004, str. 743). Obravnavana banka ima svoj kreditni portfelj razpršen po celi Sloveniji. V analitičnem delu je prikazana tudi regijska porazdelitev portfelja v RS.

3 POMEN KVALITETNEGA ODOBRAVANJA NOVIH FINANČNIH POSLOV

Pri odobravanju kreditov banke stremijo k doseganju naslednjih ciljev (Glantz, 2003, str. 348):

- Investiranje v produkte, ki bodo zagotavljali pozitiven donos lastnikom banke in zaščito imetnikom varčevalnih vlog.
- Usklajenost s potrebami kreditiranja družbe.

Še posebej v času po letu 2008 je prihajalo do velikega števila problematičnih interesentov za pridobitev kreditov, katerim so bili po podrobni presoji njihove kreditne sposobnosti, krediti zavrnjeni. Nekatere fizične osebe so želele pridobiti previsoke kreditne zneske, kar pomeni, da na dolgi rok ne bi bile sposobne redno poravnati svojih pogodbenih obveznosti (Madura, 2007, str. 213).

Pri odobravanju dolgoročnih kreditov sta izredno pomembna dva kriterija, ki pa sta ostro ločena med seboj: ustrezna kreditna sposobnost, ki pomeni kreditno sposobnost komitenta za redno poravnavo kreditnih obveznosti v času celotnega kreditnega obdobja, in kvalitetno zavarovanje kredita, ki se lahko uporabi v različnih oblikah (Kovač, 2011b, str. 33). Ključni element kreditnega procesa je temeljit postopek odločanja o naložbi oziroma celovitost kreditno-analitične presoje (Hvala, 2016, str. 1).

Pogosto je prihajalo do problemov in nerazumevanj s strani potencialnih kreditnih interesentov, ker so zmotno poenotili oba pojma in ju nadomeščali enega z drugim v primeru nezadostnosti enega od navedenih pogojev. Konkretna pojma se med seboj izključujeta in vsebinsko nista direktno povezana. Na eni strani je zelo pomembna pravilna presoja bonitetne ocene potencialnega kreditorejmalca, na drugi strani pa so pomembni tudi naslednji dejavniki kredita, ki se odobrava: kreditni znesek, obrestna mera, doba vračanja, višina obroka in namen kreditiranja (Sinkey, 1998, str. 462).

3.1 Kreditna sposobnost kreditorejmalcev

Preverjanje kreditne sposobnosti potencialnih kreditorejmalcev je zelo pomemben dejavnik sposobnosti vračanja kreditov. Banka pred odobritvijo kredita izvede presojanje bonitetne sposobnosti vračanja kredita posameznega komitenta. Slaba plačilna sposobnost komitenta lahko vpliva na to, da postane banka insolventna oziroma pomembno vpliva na kapital banke (Saunders & Cornett, 2014, str. 289).

Potencialni kreditorejmalec mora pri sebi oblikovati lasten finančni plan, v katerem upošteva svoje kratkoročne in dolgoročne cilje v zvezi z investiranjem, vključno z novim kreditnim poslom, za katerega namerava zaprositi v banki (Madura, 2007, str. 625). Potencialni komitent mora dejansko izdelati bilanco svojih prihodkov in odhodkov in jo predložiti

banki, ki jo pregleda in pred odobritvijo kredita izvede presojanje bonitetne sposobnosti vračanja kredita fizične osebe na svoj način in z namenom, da se prepreči kreditiranje komitentov, ki ne bi bili sposobni vračati prejetega kredita in bi posledično povečevali portfelj komitentov v najslabšem razredu tveganja. S pravilno presojo kreditne sposobnosti plačnika se banka posledično izogne povečevanju postavke odpisov pri neplačnikih (Saunders & Cornett, 2014, str. 295). Učinkovito presojanje kreditne sposobnosti v postopku odobravanja kreditov pomembno vpliva na zmanjševanje kreditnega tveganja s tem, da se zmanjšujejo slaba posojila z neplačniki in povečujejo visoko kvalitetna posojila komitentov z rednimi odplačili (Cull, Kunt, & Morduc, 2013, str. 434).

Pri odobravanju novih kreditov je potrebno temeljito presojanje možnosti izgube zaradi morebitnega (delnega) izpada plačil dolžnikov; hkrati pa predstavljajo odobreni kreditni posli pomemben vir prihodka banke in vplivajo na končen poslovni rezultat banke. Višina dobička banke je večja pri bolj tveganih segmentih portfelja fizičnih oseb (Berlin & Mester, 2004, str. 723), kar predstavlja še dodaten razlog za pravilno presojo možnosti izgube oziroma dobička pri posameznem kreditnem poslu. V primeru hipotekarno nezavarovanih potrošniških kreditov je stopnja izpostavljenosti banke slabim plačnikom še posebej velika. Stopnja pričakovane izgube v teh primerih je relativno visoka, še posebej v primeru dolgih izvršilnih postopkov, saj le redko pride do poplāčila dolga v celoti (Bucay & Rosen, 2001, str. 45).

Usposobljeni strokovni sodelavci v bankah spremljajo sposobnost komitentov za redna plačila že odobrenih kreditov z namenom čim zgodnejšega odkrivanja morebitnih finančnih težav dolžnika (Koch, 1995, str. 735). Na verjetnost neplačila fizične osebe vpliva več dejavnikov kot na primer: plača, ostanki po odtegljajih, družinska situacija, poklic oziroma izguba službe, starost, bolezen ... (Žepič, 2015, str. 35).

Banke so dolžne dokazati izpolnitev predpogodbenih obveznosti informiranja fizičnih oseb in preverjanja njihove kreditne obveznosti (Hojnik, 2015, str. 29). Izbrana banka uporablja sistem preverjanja bonitetne sposobnosti (t. i. »scoring«) svojih lastnikov in pri tem pregleda zadnje tri plačilne liste bodočega kreditorejmalca in izpiske iz njegovega TRR za obdobje treh mesecev. Bodočo stranko je potrebno celostno preveriti, kar pomeni, da se na eni strani preveri vse prihodke, na drugi strani pa vse odhodke morebitnega komitenta. V primeru, da ima interesent tudi obveznosti pri drugih finančnih institucijah, je potrebno pri oceni kreditne sposobnosti upoštevati tudi le-te. Pri izračunu razpoložljivega preostanka dela plače je potrebno upoštevati zakonsko določen del plače, ki komitentu ostane za kritje osnovnih življenjskih potreb; banka z njim ne sme razpolagati. Zakon o minimalni plači (Ur. l. RS, št. 13/2010 in 92/2015) določa pravico do minimalne plače, njeno višino (v bruto znesku) ter način njenega določanja in objave. Poleg namena, pogojev kreditiranja in razpoložljivega denarnega toka fizične osebe banka upošteva tudi osebni vtis svetovalca, ki spozna potencialnega komitenta v postopku odobravanja kredita. V kolikor prejema še dodatne redne prilive, se lahko del le-teh prav tako upošteva pri oceni kreditne sposobnosti. Nepravilno ocenjena bonitetna sposobnost komitentov lahko privede do nerednega

odplačevanja dolga in neuspešne izterjave oziroma do problemov likvidnosti banke na dolgi rok.

3.1.1 Določitev kreditne sposobnosti komitenta v izbrani banki

Za določitev interne kreditne sposobnosti bodočih komitentov izbrana banka uporablja razvrstitev fizičnih oseb po sistemu, ki velja za vse banke v skupini (Izbrana banka d. d., 2015b).

Za čim bolj točno uvrstitev fizične osebe v ustrezen bonitetni razred upošteva banka naslednje kazalnike:

- podatke o konkretnem novem poslu;
- socialno-demografske podatke o fizični osebi, ki so: starost, število vzdrževanih članov, izobrazba, obstoječe obveznosti in zaposlitev;
- podatke o načinu izpolnjevanja plačilnih obveznosti do banke pri že odobrenih poslih: stanje opominjanja, število dni zamude, izkoriščenost limita, znesek nedovoljene prekoračitve pri poslu z limitom oziroma zamuda pri kreditu, rednost prilivov na račun;
- podatke o načinu izpolnjevanja plačilnih obveznosti pri drugih bankah ob upoštevanju podatkov iz SISBON-a.

Izbrana banka spremlja tudi izločilne kriterije. V kolikor fizična oseba ustreza kakšnemu od v nadaljevanju navedenih kriterijev, potem interesent ne more dobiti kredita. Med izločilne kriterije spadajo:

- nezaposlenost;
- blokade na računu;
- zamuda pri že obstoječem poslu na banki, ki je večja od 60 dni;
- v SISBON-u razvidni negativni dogodki;
- negativni dogodki, razvidni v spletni aplikaciji GVIN;
- negativen osebni vtis svetovalca.

Glede na zgoraj navedene podatke, ki jih sodelavec banke vnese v sistem, se izvede programska obdelava (t. i. »scoring«), ki fizični osebi določi ustrezen bonitetni razred.

Izbrana banka uvršča svoje komitente oziroma bodoče potencialne komitente v naslednje bonitetne razrede:

- Bonitetni razred A1: v ta razred se uvrstijo fizične osebe z nizkim tveganjem izpada plačila.
- Bonitetni razred A2: parametri fizične stranke so slabši kot pri strankah v razredu A1, tveganje za izpad plačila je nizko.

- Bonitetni razred B1: tveganje za izpad plačila je nizko, obstaja pa možnost poslabšanja upoštevanih pogojev in s tem prehod v slabši bonitetni razred.
- Bonitetni razred B2: parametri fizične stranke so slabši kot pri strankah v razredu B1, tveganje za izpad plačila je nizko, obstaja pa možnost poslabšanja upoštevanih pogojev in s tem prehod v slabši bonitetni razred.
- Bonitetni razred C1: ranljiva bonitetna skupina, tveganje za izpad plačila je visoko.
- Bonitetni razred C2: zelo ranljiva bonitetna skupina, tveganje za izpad plačila je visoko.
- Bonitetni razred D1: gre za bonitetno skupino, kjer je potrebna še dodatna individualna obravnava fizične osebe, tveganje za izpad plačila je visoko.
- Bonitetni razred D2: gre za še bolj problematično bonitetno skupino, kjer je potrebna še dodatna individualna obravnava fizične osebe, tveganje za izpad plačila je visoko.
- Bonitetni razred R: gre za problematičnega komitenta z visokimi zamudami. Tak komitent je v spremljavi posebnega specializiranega oddelka za izterjavo oziroma je lahko že v sodnem postopku. Kazalniki, ki opredeljujejo ta bonitetni razred, so opredeljeni v razdelku 6.3.2 te naloge.

Banka preverja bonitetno sposobnost fizičnih oseb tako pri odobritvi novih poslov kot pri že odobrenih poslih. Bonitetna sposobnost se lahko v času trajanja kreditnega obdobja spreminja.

Pri vračanju že odobrenih kreditov fizičnih oseb se lahko banka sooča še z negativnimi dogodki, ki se zgodijo komitentu v času kreditnega vračanja in jih ni mogoče vnaprej predvideti (na primer bolezen, ločitev, osebni stečaj, razne odvisnosti, smrt ...) ter bistveno vplivajo na poslabšanje kreditne sposobnosti komitenta. Navedeni razlogi narekujejo še posebej pomembno vlogo banke pri spremljavi vračanja že danih kreditov prebivalstvu in nujnost sprejetja ključnih ukrepov za pomoč strankam, ki so zašle v težave pri izpolnjevanju kreditnih obveznosti, ter zgodnjo zaznavo vedno novih potencialnih problematičnih žarišč.

3.1.2 SISBON

Skladno z veljavno zakonodajo banka pri presojanju uporablja aplikacijo SISBON (Slovenski informacijski sistem bonitet), z namenom obvladovanja kreditnega tveganja. Gre za informacijski sistem, ki omogoča vpogled v celotno zadolženost posamezne fizične osebe za že obstoječe zadolžitve pri drugih finančnih institucijah s podrobnimi podatki o rednih oziroma nerednih plačilih in morebitnimi sodnimi postopki (SISBON.si – Podatki v SISBON, 2016). Podatke o zadolženosti fizične osebe poročajo finančne institucije, ki so pristopile k sistemu izmenjave informacij o boniteti komitentov. Aplikacija je bila vzpostavljena z namenom popolnejšega vpogleda v zadolženost posameznika, preglednejšega poslovanja s komitenti, kakovostnejšega določanja kreditne sposobnosti fizične osebe, zmanjšanja tveganja pri poslovanju s prebivalstvom in izpolnitev zakonske obveznosti, kot jo določa 390. člen Zakona o bančništvu (Združenje bank Slovenije, 2008). Zaposleni v banki morajo varovati zaupne podatke, dejstva in okoliščine o posameznem

komitentu oziroma interesentu (Zakon o bančništvu, Ur. l. RS, št. 25/2015). Upravljalavec sistema in zbirke podatkov o boniteti strank – SISBON-a – je od 1. 1. 2016 Banka Slovenije.

Aplikacija je namenjena banki za pridobitev informacij o bodočem oziroma že obstoječem komitentu ter ima naslednje namene:

- Sklenitev novega posla, ki obsega: odobritev novega hipotekarnega in/ali potrošniškega kredita, limita in kartic.
- Sklenitev spremembe pri že obstoječem hipotekarnem in/ali potrošniškem kreditu, limitu in karticah.
- Izterjava odprtih obveznosti komitentov.
- Poroštvo fizične osebe.
- Reklamacije/pritožbe komitenta o podatkih, ki jih je posredovala finančna institucija/članica.

Vpogled v aplikacijo omogoča banki pridobitev informacij o morebitni zadolženosti (bodočega) komitenta za naslednje bančne produkte (Izbrana banka d. d., 2008):

- transakcijski račun,
- limit: redni in izredni,
- osebni kredit,
- stanovanjski kredit,
- poroštvo – kredit,
- poroštvo – leasing,
- finančni leasing,
- operativni leasing,
- kredit nebančnih organizacij,
- izterjava in
- izvršba.

Podatki o skupni zadolženosti komitenta na dan poizvedbe so razdeljeni v sledeče skupine:

- dejanska zadolženost v domači valuti,
- dejanska zadolženost iz leasing poslov v domači valuti,
- potencialna zadolženost v domači valuti,
- potencialna zadolženost iz naslova zavarovanj – poroštev v domači valuti,
- vsota vseh neporavnanih obveznosti in
- podatek o številu negativnih dogodkov za obdobje enega leta od datuma vpogleda.

Podatki o zadolženosti se pridobijo na osnovi davčne številke in rojstnih podatkov komitenta. Pridobitev podatkov o zadolženosti fizične osebe vpliva na zmanjšanje kreditnega tveganja banke ter omogoča banki kvalitetno določanje bonitete pri odobritvi

novega posla oziroma reprograma. Podatek o osebnem stečaju komitenta se zajema iz spletne storitve na Vrhovnem sodišču RS.

Z vpogledom v SISBON banka pridobi podatke o naslednjih skupinah podatkov o fizični osebi:

- matični podatki: ime in priimek, naslov, davčna številka, rojstni podatki;
- spremembe matičnih podatkov z navedbo banke/pristopnice, ki je zadnja predlagala spremembo v sistem, pri čemer se izpišeta prvotni in nov podatek;
- podatki o poslih in dogodkih, ki so urejeni po bankah/pristopnicah.

Vpogled v SISBON omogoči banki pomemben vpogled v izpolnjevanje finančnih obveznosti fizične osebe. V kolikor se finančne obveznosti poravnajo v skladu s pogodbo in brez zamud, gre za posojila s pozitivnimi dogodki.

Če fizična oseba ne izpolnjuje svojih finančnih obveznosti v skladu s pogodbenimi določili, potem je razvidna oznaka, da gre za posel z negativnimi dogodki.

Negativne dogodke predstavljajo poslovni dogodki, ki niso v skladu z veljavno kreditno pogodbo kot na primer (Izbrana banka d. d., 2008):

- datum nastanka zamude,
- znesek obveznosti,
- izvršbe, izterjave,
- odpoved kredita,
- blokiranje in deblokiranje računa ter kartic in
- obdobje in vrsta moratorija.

Komitent banke je upravičen do pregleda izpisa iz SISBON-a tako, da je seznanjen o podatkih, ki se vodijo o njem, ter tudi do informacij o tem, katera banka je posredovala podatke o posameznih poslih oziroma poslovnih dogodkih in navedbo banke, ki je vpogledala v njegove podatke.

Iz Priloge 1 je razviden primer prikaza matičnih podatkov in skupne zadolžitve fizične osebe v aplikaciji SISBON. Navedeni podatki niso dejanski, namenjeni so le prikazu izpisa iz SISBON-a.

3.1.3 GVIN

V primeru, ko je posamezna fizična oseba samostojni podjetnik oziroma ima svoje podjetje, je potrebno preveriti tudi celotno poslovanje podjetnika oziroma podjetja. Interesent v tem primeru pošlje banki svoje poslovne izkaze, ki so bili oddani in potrjeni s strani Agencije RS za javnopravne evidence in storitve (v nadaljevanju AJPEŠ), banka pa nato izvede oceno poslovanja podjetnika ali podjetja po veljavnem internem sistemu za ocenjevanje

poslovnih izkazov, kot ga določijo lastniki. Banka pri svojem delu uporablja tudi podatke spletnega paketa GVIN, ki omogoča še dodaten vpogled v poslovanje posameznih samostojnih podjetnikov in podjetij. Z vpogledom v sistem GVIN pridobi banka podrobnejše informacije o poslovanju podjetja posamezne fizične osebe, ki je zaprosila za financiranje ali spremembo že odobrenega kredita. Navedeni paket omogoči banki zmanjševanje kreditnega tveganja in pridobitev dodatnih informacij za točnejše ocenjevanje bonitete posameznika.

Po navedbi podjetja Bisnode d. o. o., ki je izdajatelj in nosilec poslovnega spleta, je *Gvin.com* spletni servis, ki omogoča celovit vpogled v položaj podjetij na slovenskem trgu in pomaga odkriti poslovne povezave, kot so lastništvo, vodstvo in nadzorni sveti v podjetjih.

Vpogled v aplikacijo omogoči banki pridobitev naslednjih informacij o (bodočem) komitentu oziroma njegovem podjetju:

- oblika podjetja;
- splošni podatki: naslov, davčna številka, kontaktni podatki in tip dejavnosti;
- bilančni podatki za zadnje leto in za pretekla leta;
- podatki o blokadah;
- podatki o odprtih/zaprtyh računih;
- pregled aktivnih in že zaključenih funkcij fizične osebe v drugih podjetjih;
- podatki o pravnih postopkih (izbris, stečaj ...);
- povezane osebe in
- članki, povezani s fizično osebo oziroma podjetjem.

Iz Priloge 2 je razviden prikaz posameznih postavk, ki jih omogoča sistem GVIN brez konkretnih podatkov o samostojnem podjetniku.

3.2 Vrste kredita ter njihova zavarovanja

S pojavom krize in recesije so se tudi v bančnem sektorju pojavili veliki problemi na področju odobrenih kreditov fizičnim osebam. Bistveno so se zaostriili pogoji odobravanja kreditov, potrebna dokazila ob vloženi prošnji za kredit so se povečala, podaljšal se je čas potrebnih preverjanj kreditne sposobnosti ter čas odobritve kredita, posledično pa so se spremenili tudi pogoji odobritve kredita. V zaostrenih gospodarskih razmerah se je povečalo število kreditno nesposobnih in plačilno manj sposobnih fizičnih oseb. Obravnavana izbrana banka se ukvarja tudi z odobritvijo transakcijskih računov in limitov fizičnim osebam, vendar so v magistrskem delu obravnavani samo krediti. Zavarovanje kreditov je, poleg preverjanja kreditne sposobnosti komitenta, naslednja pomembna naloga banke v postopku kreditiranja.

V nadaljevanju bodo predstavljene vrste kreditov izbrane banke, ki jih odobrava fizičnim osebam, ki se ločijo po namenu in ročnosti:

- Potrošniški krediti, ki so nenamenski, kar pomeni, da komitent lahko s prejetim denarjem opravi želeni nakup (na primer nakup avtomobila, pokrivanje raznih osebnih potreb komitenta ...). Potrošniški krediti se izplačujejo gotovinsko, običajno gre za krajšo dobo vračanja do 5 let (Kidwell et al., 1997, str. 414), kar velja tudi za izbrano banko. Kreditojemalec se s kreditno pogodbo zaveže, da bo redno plačeval svoje obroke, vendar se v praksi dogaja tudi to, da pride do zamud pri plačilu.

Potrošniški krediti, ki so produkt banke, so po eni strani visoko tvegani, na drugi strani pa predstavljajo pomemben vir prihodka banke. Izbrana banka pri tem stremi k zavarovanju kreditov na naslednje načine:

- Poroštvo kredibilne osebe.
- Odstopna izjava, ki jo podpišeta kreditojemalec in delodajalec, ki se s tem zavezuje, da bo redno mesečno poravnaval kreditne obroke banki ob izplačilu plače dolžnika.
- Zavarovanje v primeru brezposelnosti fizične osebe v času trajanja kredita. Tak način zavarovanja ponujajo nekatere zavarovalnice, ki pod določenimi pogoji prevzamejo plačilo obrokov v primeru izgube službe ali delovne nezmožnosti. Zavarovalnica sklene zavarovanje s komitentom banke pod pogojem, da je le-ta redno in za nedoločen čas zaposlen pri delodajalcu, zoper katerega ne poteka noben sodni postopek in je državljan RS.

Banka lahko ponudi bodočim komitentom tudi zavarovanje terjatve pri zavarovalnici, kar pa vpliva na končno ceno produkta, ki ga plača komitent. Banka sklene z zavarovalnico pogodbo o zavarovanju, kjer so podrobno opredeljeni predmet in pogoji zavarovanja. S tem si banka zagotovi večjo razpršenost rizika in posledično nižjo stopnjo tveganja (SID, 2016). Izbrana banka navedenega načina zavarovanja terjatev ne uporablja.

Hipotekarni krediti predstavljajo večino poslovanja s fizičnimi osebami. Običajno gre za dolgoročne kredite z daljšo dobo vračanja (do 30 let). Navedeni krediti so dani namensko za točno določen namen, kot na primer za nakup stanovanja, hiše ali prenovo obstoječe nepremičnine. V večini primerov gre za enkratno izplačilo banke komitentu razen v primerih, ko je predmet kreditiranja gradnja hiše. V tem primeru banka spremlja napredek gradnje in izplačuje odobreni kreditni znesek po delih skladno z napredkom gradnje. Posebnost takega kredita je zastavno razmerje med zastaviteljem in banko (Prohaska, 2004, str. 185). Zastavitelj je lahko kreditojemalec, porok ali pa tretja oseba.

Banka lahko pri odobravanju kreditov vključi različne vrste zavarovanja kredita, kot so:

- hipoteka na neobremenjeno nepremičnino,
- poroštvo,

- depozit v banki,
- varčevalni produkti pri drugih finančnih institucijah,
- vrednostni papirji,
- delnice,
- lastniški delež ali
- kombinacija navedenega.

Večji delež v takih zavarovanjih predstavljajo nepremičnine. Banka sklene s kreditojemalcem kreditno pogodbo v obliki notarskega zapisa, s tem ko v pogodbo navede vse predhodno dogovorjene pogoje odobritve kredita, kot so: višina obroka, doba vračanja, pogoji financiranja, povezane osebe, namen financiranja in tudi zavarovanje kredita. Izbrana banka poskuša pri posojanju svojega denarja pridobiti čim ustrežnejše zavarovanje v primeru, da ne bi prišlo do rednega pogodbenega poplačila. Kot dobro zavarovanje se upošteva dvakratna pokritost danega kredita z zavarovanjem. Banka lahko sprejme v zavarovanje tudi nepremičnino, katere vrednost ne ustreza temu kriteriju, kar pomeni, da je kredit slabše zavarovan. Navedeno pomeni za banko večje tveganje v primeru prodaje nepremičnine v sodnem postopku. V kolikor se pri takem slabše zavarovanem kreditu pojavi še tveganje neplačila komitenta, mora banka skrbno spremljati izpolnjevanje pogodbenih določil in v primeru tveganja neplačila tudi pravočasno oblikovati ustrezne oslabitve.

Zastavljena nepremičnina se zavaruje pri zavarovalnici za primer, da bi med trajanjem kreditnega obdobja prišlo do škodnega dogodka. Zavarovanje nepremičnine lahko vključuje zavarovanje v primeru nastopa različnih škodnih dogodkov (požar, kraja, izliv vode ipd.) (Hull, 2012, str. 48).

Komitenti izbrane banke zavarujejo svoje nepremičnine za primer požara. Zavarovalnica izstavi za ta namen zavarovalno polico z vinkuliranim potrdilom, da se v primeru škodnega dogodka v času trajanja kredita, odškodnina izplača banki za poplačilo kredita. Komitent je dolžan poskrbeti za redno plačilo zavarovalne premije in podaljševanje zavarovalne police med kreditnim obdobjem.

Hipotekarno zavarovanje mora biti ustrezno ocenjeno, za kar poskrbi banka s svojimi izkušenimi notranjimi ali zunanjimi cenilci. Zadnja finančna kriza je pokazala velika nihanja v cenah nepremičnin, ki se odražajo v makroekonomski nestabilnosti (Lenarčič & Damjanovič, 2016, str. 9). V primeru padanja cen lahko padec cene vpliva na izgube bank in drugih finančnih institucij. Usposobljeni cenilci pri svojem delu upoštevajo tudi regionalne zakonitosti nepremičninskega trga, tako kot to predvideva F. J. Sinkey (1998, str. 462). Cenitve je potrebno tudi ažurirati, običajno enkrat na leto, in to vsaj za komitente, ki so v najslabšem razredu tveganja nad določenim zneskom odprtega kredita.

Izbrana banka pri odobravanju upošteva 50 % delež ocenjene tržne vrednosti, kar predstavlja t.i. »računljivo vrednost«. Namen tega je pokritost kreditnega zneska s

prodajnim zneskom nepremičnine, ki bi ga banka dobila v primeru druge ali tretje dražbe v sproženem sodnem postopku zaradi neplačila. Pri odobravanju hipotekarnih kreditov se pogosto uporablja kombinacija hipotekarnega zavarovanja s poroštvom, kar je primerno predvsem pri večjih kreditnih zneskih.

3.3 Pojem »slaba naložba«

S kreditno pogodbo se banka zavezuje dati uporabniku kredita na voljo določen znesek denarnih sredstev za določeno obdobje, z določenim namenom ali brez njega, uporabnik pa se zavezuje plačevati banki pod določenimi pogoji določene obresti oziroma ji vrniti posojen denar v dogovorjenih obrokih (Kovač, 2011a, str. 350). Dani krediti strankam, ki svojih s pogodbo določenih kreditnih obveznosti ne poravnajo skladno s pogodbo, se obravnavajo kot »slabe naložbe«.

Izbrana banka je v času izvajanja v nadaljevanju opisanega osnovnega in naprednega pristopa uporabljala različna kriterija za opredelitev »kreditov – slabih naložb« s področja prebivalstva. Ključni dejavnik za to je bila dosežena zamuda komitenta.

Osnovni pristop: slabe naložbe predstavljajo komitenti z zamudo treh in več mesečnih obrokov. Ker se je sčasoma izkazalo, da je ta meja precej visoka in je bilo ukrepanje banke v razmerah, ko se je pri komitentu izkazoval že visok izpad plačil, bistveno težje in manj učinkovito, je banka pri nadgrajenem pristopu obravnavala komitente z zamudo nad 45 dni že kot slabo naložbo. Velikega pomena je pravočasno tj. čim zgodnejše prepoznavanje strank, ki so zašle v finančne težave ter pravočasno predlaganje rešitve nastale situacije, ki bo komitentu omogočila poravnavanje prejetega kredita v novi situaciji.

Spremljanje slabih naložb predstavlja zaznavanje finančnih težav komitentov banke ter z različnimi, v nadaljevanju predstavljenimi ukrepi banke v največji možni meri vplivati na poravnavo dolga dolžnika glede na razlog nastanka dolga. Cilj učinkovitega spremljanja in obvladovanja slabih naložb je zmanjšanje portfelja že zaznanih zamudnikov in hkrati vplivati na čim manjši dotok novih dolžnikov.

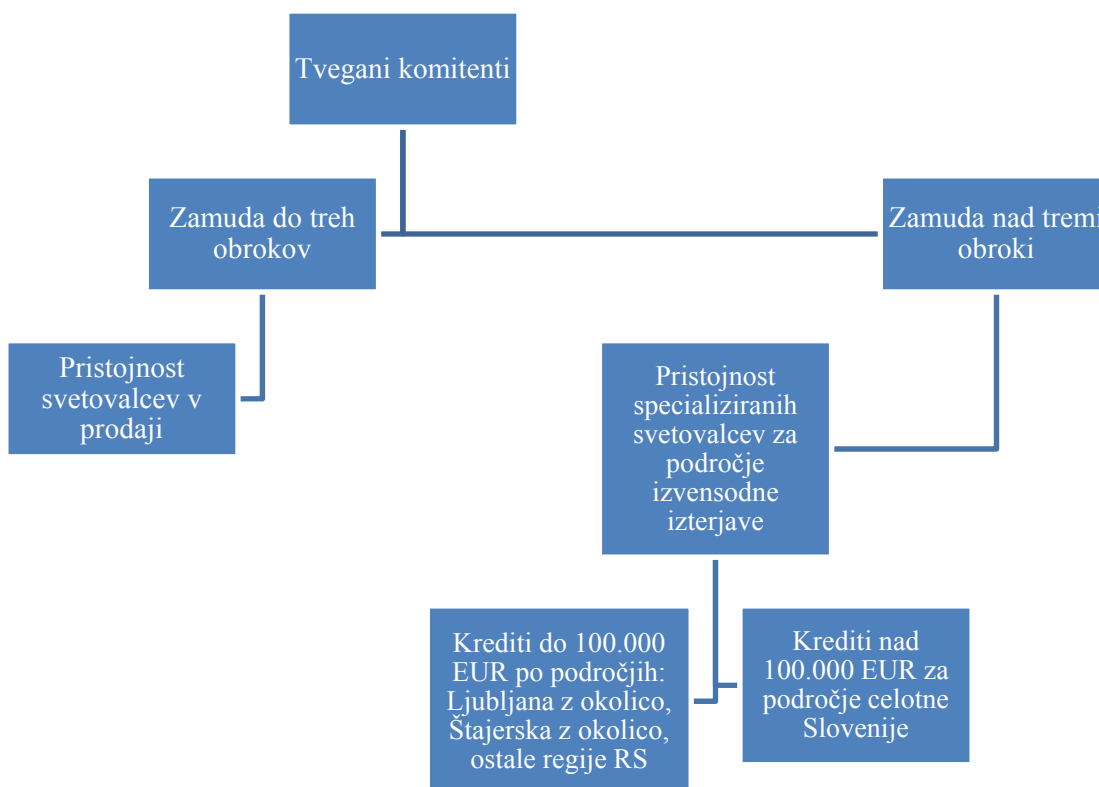
4 OSNOVNI PRISTOP SPREMLJANJA SLABIH NALOŽB

Izbrana banka je pred uvedbo naprednega pristopa spremljala tvegane naložbe na področju danih kreditov fizičnim osebam na osnovi razdelitve portfelja zamudnikov glede na višino odprte kreditne obveznosti ter v okviru tega še na nadaljnjo razdelitev glede na število obrokov v zamudi po posameznih regijah RS (Izbrana banka d. d., 2012). Razdelitev velja za vse vrste tipov kreditov, tj. tako za potrošniške kot za hipotekarne kredite.

Osnovni pristop spremljanja slabih naložb na področju fizičnih oseb je potekal na naslednji način:

- komitente z zamudami do treh obrokov so spremljali svetovalci v prodaji, ki so kreditni posel dejansko sklenili in
- komitente z zamudami nad tremi obroki so spremljali zaposleni v posebnem oddelku, ki je bil specializiran za večje in bolj problematične zamudnike. V okviru tega je bila še razdelitev strank glede na izpostavljenost banke do posameznega dolžnika, in sicer:
 - komitenti z obveznostmi, večjimi od 100.000 evrov (v nadaljevanju EUR) za področje celotne Slovenije ter
 - komitenti z obveznostmi, manjšimi od 100.000 EUR, ki so bili razdeljeni na dve večji regiji v RS: na osrednjeslovensko, gorenjsko in primorsko področje na eni strani ter na štajersko-prekmursko in dolensko področje na drugi strani.

Slika 1: Ponazoritev spremljave zamudnikov po osnovnem pristopu spremljanja slabih naložb v izvensodni izterjavi



Vir: Izbrana banka d. d., Delovno navodilo za nadzor kreditov, 2012.

Navedena struktura je imela svoje pozitivne in manj pozitivne lastnosti. Spremljava dolžnikov do treh obrokov zaostanka s strani prodajnih svetovalcev se je izkazala za pozitivno, ker so svetovalci dejansko že dobro poznali komitente, katerim so predhodno odobrili kredit. Izkazalo se je tudi, da je ta prednost za nekatere svetovalce imela negativno stran, saj so bili precej navezani na svoje komitente, s katerimi so kontaktirali na zelo »mehak« način, kar pa ni prineslo zelenega učinka; marsikateri dolžnik je hitro presegel kritično mejo zamude v višini treh obrokov. Posledično je banka imela porast komitentov, ki so presegli mejo treh obrokov, povečanje tveganih naložb in povečanje individualnih

oslabitev. Svetovalci, usposobljeni za izterjavo, pa novih strank še niso poznali in so se morali z njimi šele seznaniti.

5 NADGRAJENI PRISTOP SPREMLJANJA SLABIH NALOŽB

5.1 Opredelitev nadgrajenega pristopa

V splošnem velja, da je kreditojemalec sposoben poravnati svoje dolgove takrat, kadar njegovi prihodki presegajo njegove dolgove; do zamud v plačilih pa prihaja, kadar so prihodki manjši od dolgov (Sinkey, 1998, str. 188).

Izbrana banka je v skladu s smernicami lastnikov z namenom doseganja čim večje učinkovitosti na področju zmanjševanja slabih terjatev konec leta 2013 uvedla nov pristop spremljanja slabih naložb za fizične osebe z novimi ukrepi, ki predstavlja nadgradnjo osnovnega sistema, ki je bil posledično opuščen.

Na tem področju banka stalno spremlja gibanje portfelja slabih naložb po posameznih produktih in si prizadeva za čim večje zmanjšanje portfelja najbolj tveganih strank. Smernice novega načina izterjave so prikazane v internem dokumentu tujih lastnikov izbrane banke, ki jih je potrebno upoštevati in prilagoditi za dejansko prakso in uporabo v RS (Izbrana banka d. d., 2013a).

Novosti nadgrajenega pristopa spremljanja zamudnikov na področju danih kreditov fizičnim osebam so naslednje (Izbrana banka d. d., 2015d):

- poglobljeno spremljanje zamudnikov od 44. dneva zamude dalje v specializiranem oddelku za izterjavo;
- razbremenitev svetovalcev v prodaji pri izterjavi;
- regijska pokritost vseh zamudnikov, ne glede na višino še odprte kreditne obveznosti in tip posojila;
- pravočasno zaznavanje tistih komitentov brez zamud, katerim se je plačilna sposobnost začela poslabševati, in pravočasno ukrepanje banke z namenom zagotovitve ponovnega rednega plačevanja s strani teh komitentov.

Najpomembnejša sprememba je delna razbremenitev svetovalcev v prodaji, ki so po novem postali zadolženi za spremljanje bistveno manjšega števila svojih komitentov, in sicer le tistih, ki so zamujali do 44 dni. Njihovo delo se je posledično lahko skoncentriralo na kvalitetno prodajno dejavnost, saj je prodaja ključni vir doseganja planskih ekonomskih ciljev, ki se izkazujejo s finančnimi rezultati, kot sta povečanje bilančne vsote in dobička (Kovač, 2011a, str. 151).

Za upravljanje s tveganimi naložbami je bil oblikovan poseben oddelek, specializiran še posebej za slabe naložbe, ki je po novem prevzel vso izvensodno izterjavo komitentov z zamudo, večjo od 45 dni. Prišlo je tudi do spremembe v regijski obravnavi strank: po

nadgrajenem pristopu so se vse terjatve zamudnikov, ne glede na višino terjatve in tip posojila, razporedile na tri nova področja, s katerimi je bila pokrita celotna Slovenija: osrednjeslovenska regija, širša štajerska regija ter preostala področja RS (Gorenjska, Primorska, Dolenjska). S tem je bila omogočena še bolj podrobna spremljava tveganih naložb.

Nadgrajeni pristop spremljanja slabih naložb obsega:

- komitente z zamudami in
- tiste komitente, ki so že zašli v težko finančno situacijo in plačujejo še brez zamude ter predstavljajo povečano tveganje neplačila kredita.

Cilji novega pristopa spremljanja slabih naložb na področju fizičnih oseb so:

- zmanjševanje števila in obsega obstoječih kreditov z zamudo;
- pravočasna zaznava komitentov, ki so že zašli v težave ter svoje kreditne obveznosti kratkoročno sicer še izpolnjujejo, vendar obstaja pri njih velika verjetnost, da dolgoročno ne bodo sposobni poravnati obrokov skladno s podpisano kreditno pogodbo;
- omejitve povečevanja individualnih oslabitev in zmanjševanje že oblikovanih individualnih oslabitev v tistih primerih, kjer je zaznana izboljšana situacija komitenta, ki je bil do sedaj v težavah;
- zmanjševanje obstoječega števila kreditov z zamudami ter preventiva novega dotoka;
- izboljšanje položaja banke z dodatnimi zavarovanji kreditov in
- povečan dotok plačil iz naslova zapadlih obrokov, ki vpliva na izboljšanje likvidnosti banke.

Pri nadgrajenem pristopu gre za pomemben vidik učinkovite vsebinske obravnave slabih naložb in celovit sistem ukrepov, ki se pri tem uporabljajo s poudarkom na zgodnji in pozni izterjavi ter konkretnem prikazu njunega vpliva na zniževanje portfelja slabih strank.

Nadgrajeni sistem je sestavljen iz:

- zgodnje in
- pozne izterjave.

Pojem »zgodnja« izterjava obsega spremljanje fizičnih oseb z zamudo pri izpolnjevanju svojih kreditnih sposobnosti od prvega do vključno 89. dne zamude.

Pojem »pozna« izterjava pa zajema spremljavo komitentov z zamudo od 90. dne zamude dalje.

Navedena načina spremljave slabih naložb se ločita po vsebinskih ukrepih, frekventnosti njihove uporabe ter po pristojnih osebah v banki, ki so odgovorne za posamezno področje izterjave.

Nadgrajen pristop predvideva tudi naslednji zaporedni vrstni red klicanja dolžnikov – po tem vrstnem redu:

- kreditojemalec,
- porok,
- zastavitelj.

V primeru neodzivnosti kreditojemalca in poroka banka pokliče še zastavitelja in ga seznani z dejansko situacijo odprtega dolga in neizpolnjenimi predhodnimi dogovori z dolžnikoma. Zastavitelj ni pozvan k plačilu, saj ni pogodbeni zavezanec za plačilo. Tak ukrep se običajno izkaže za zelo učinkovitega, saj je zastavitelj pri kreditni pogodbi izpostavljen s svojo zastavljeno nepremičnino in običajno ni seznanjen z dejanskim stanjem odprtih postavk.

V izbrani banki je dovoljeno kontaktiranje komitentov:

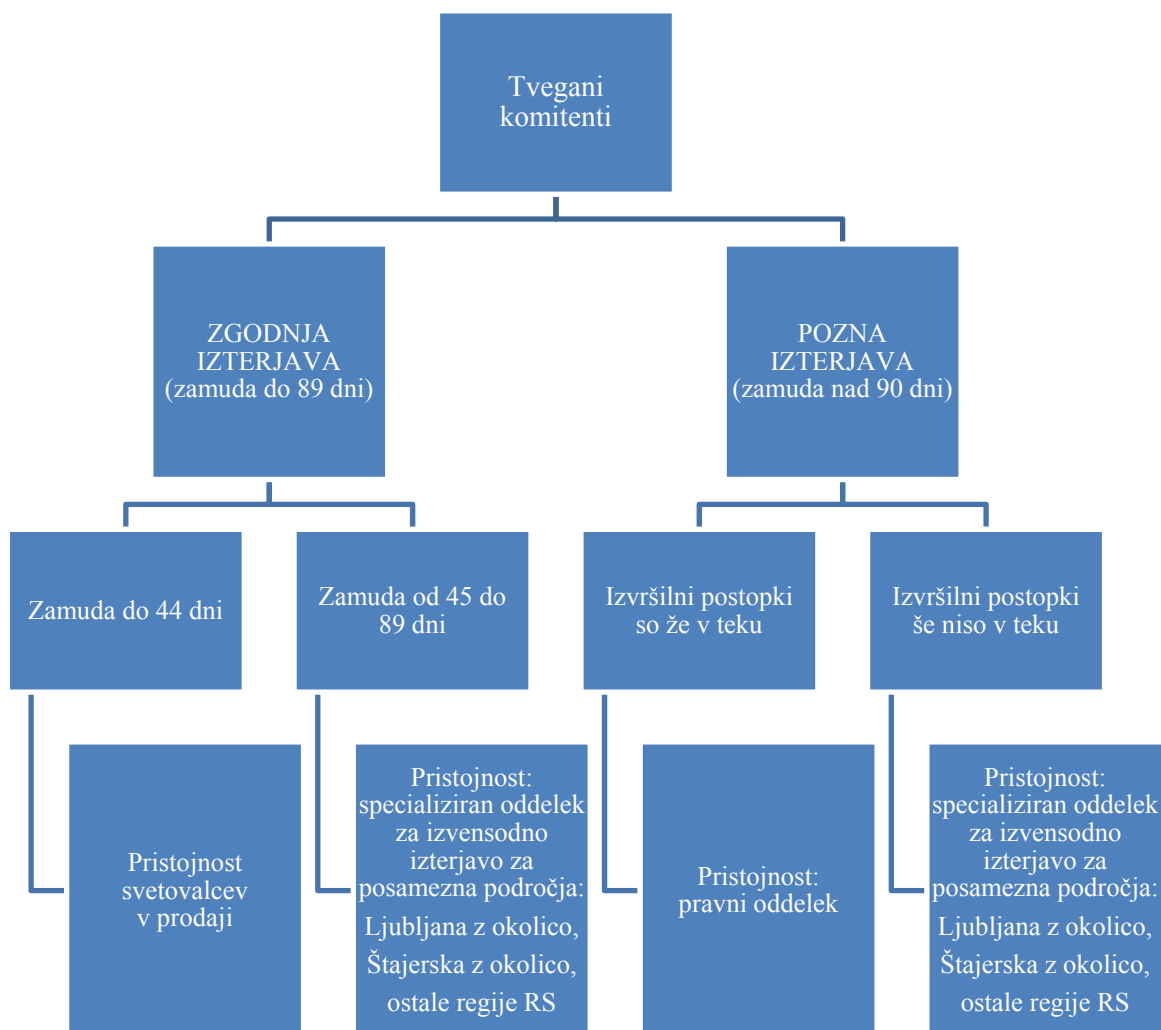
- od 7. do 20. ure med delovniki,
- ni pa dovoljeno kontaktiranje komitentov ob dela prostih dnevih, praznikih ali ponoči.

Nadgrajen pristop določa tudi redno evidentiranje vseh dogovorov s komitentom v informacijski sistem banke. Pri ponovnem klicu komitenta se preveri zadnje zabeležke v sistemu tako, da je zaposleni, ki komitenta pokliče, seznanjen z vsemi predhodnimi dejstvi. Predhodna seznanitev z dosedanjim sodelovanjem komitenta z banko ter z elementi kreditne pogodbe je pogoj za kvalitetno komuniciranje z dolžnikom.

Pomembno je tudi planiranje kadrov za uspešno pokritost tega področja v banki. V kolikor pride do nenadnega dotoka večje količine novih primerov, mora banka takoj ustrezno odreagirati in poskrbeti za dodatne kadrovske vire, ki jih je potrebno ustrezno izšolati. Skladno z naprednim pristopom morajo biti strokovni sodelavci, ki kontaktirajo z dolžniki, primerno izšolani ter znanje najmanj enkrat letno osvežiti. Bančni sodelavci za izterjavo morajo biti tudi tekoče seznanjeni z vsemi morebitnimi spremembami na področju izterjave in zakonodaje s tega področja.

Od pojava finančne krize dalje so se banke soočale s pojavom splošne plačilne nediscipline, ki je močno vplivala na bančni sektor. Plačilna nedisciplina se je zaradi slabih neplačnikov razširila tudi na prvotno dobre plačnike in je bistveno poslabšala plačilno disciplino v gospodarskih in negospodarskih panogah. Slovenske banke so se na poslabšane razmere različno prilagodile: nekatere hitreje, druge počasneje, kar se je nato odražalo v rezultatih poslovnih bank. Marsikatera banka je zaradi zmanjšanega obsega poslovanja in na novo oblikovanih individualnih oslabitev izkazala izgubo. Posledično so se razmere v bančništvu še zaostrele. Posojilna dejavnost se ni ustavila, pač pa se je občutno zmanjšala; poleg tega se je učinek gospodarske krize kazal tudi pri slabšem poplačilu terjatev (Košak, 2008, str. 16).

Slika 2: Ponazoritev spremljave zamudnikov po nadgrajenem pristopu spremljanja slabih naložb



Vir: Izbrana banka d. d., Strategija zgodnje izterjave, 2015c; Izbrana banka d. d., Strategija pozne izterjave, 2015d.

5.2 Postopki zgodnje izterjave

Fizične osebe z zamudo do 89 dni spremljajo:

- svetovalci v prodaji, ki spremljajo zamude do 44. dneva zamude in
- pristojni svetovalci v posebnem oddelku, namenjenem za izvensodno izterjavo, ki spremljajo zamudnike od 45. do 89. dneva zamude. Nadalje se zamudnike razvrsti tudi na tiste, ki imajo zamudo do dveh obrokov in na tiste, ki zamujajo več kot dva obroka po posameznih že predhodno omenjenih regijah. Uporabljeni ukrepi izterjave so za komitente z manjšimi zamudami milejši kot za zamudnike z večjim številom zamujenih obrokov oziroma tudi za tiste zamudnike, kjer se zamude ponavljajo. Poleg običajne telefonske izterjave je bistvena vsebinska obravnava dolžnikov, predvsem tistih z večjo

zamudo. Pomembno je, da se najde ustrezna rešitev za komitenta, ki je v težavah, in sicer z namenom poravnave zamude in tudi z namenom doseganja pogojev, s katerimi bo tak komitent sposoben poravnati svoje obveznosti tudi vnaprej.

Specifični primeri (izguba službe, bolezen, sumljivi posli ...), kjer banka že pred pojavom zamude zazna potencialne težave za redno plačilo bodočih obrokov, so odstopljeni v specializiran oddelek za izterjavo še pred nastankom zamude. Odstopanje tveganih naložb v zunanjo izterjavo («outsourcing») pri zamudnikih do 89 dni ni dovoljeno.

Pri izterjavi strank z zamudo do 89 dni banka uporablja v nadaljevanju navedene ukrepe, ki se uporabljajo hkrati s pisnimi rednimi mesečnimi opomini. Pogostost uporabe in izbira posameznih ukrepov je odvisna od sposobnosti komitenta, da izvršuje redna plačila. Za boljše doseganje izterljivosti je možna tudi kombinacija različnih ukrepov:

- **Pisni opomini** se komitentom pošiljajo iz računovodskega oddelka dvakrat mesečno, in sicer: peti delovni dan in dvajseti dan v mesecu. Opomine prejmejo vse povezane osebe, ki so pogodbeno zavezane k odplačilu obrokov: kreditojemalec, porok in delodajalec dolžnika, če je bilo ob sklenitvi kreditne pogodbe dogovorjeno, da bo delodajalec poravnal obroke zaposlenega/dolžnika z odtegljaji obrokov pri izplačilu plače delodajalca.
- **Telefonska urgenca** je najbolj pogosto uporabljen ukrep zgodnje izterjave.
- **Kratko sporočilo po telefonu (sms sporočilo), elektronsko sporočilo, dopis komitentu** se prav tako uporabljajo zelo pogosto in predvsem v primeru, ko komitenti niso dosegljivi po telefonu in banka ne more navezati kontakta z njimi. V banki obstajajo tri vrste dogovorjenih kratkih sporočil, ki se uporabljajo glede na stopnjo kritičnosti posameznega primera. Elektronsko sporočilo komitentu se uporablja v primeru, ko komitent nima več aktualne telefonske številke, je pa še vedno dosegljiv po elektronski pošti. Dopis komitentu se uporablja predvsem v primerih, ko fizična oseba ni dosegljiva na nobenega od prej omenjenih načinov. V dopisu banka stranko pozove k poravnavi odprtih obveznosti z navedbo določenega roka in k ažuriranju v sistemu neveljavnih osebnih podatkov.
- **Odstopna izjava oziroma direktna bremenitev računa** predstavljata ukrepa, ki sta za banko dokaj zanesljiva v primerih, ko dolžnik prejema redno plačo in mu delodajalec po predhodni potrditvi redno nakaže obrok kredita direktno ob izplačilu plače. Problem pa nastane takrat, ko dolžniki izgubijo službo oziroma zamenjajo delodajalca; v vmesnem času se nekatere fizične osebe še dodatno zadolžijo pri drugi finančni instituciji, posledično pa je izčrpan ves razpoložljivi del plače komitenta. Direktna obremenitev je plačilna storitev, kjer prejemnik plačila na podlagi plačnikovega soglasja odredi plačilno transakcijo za obremenitev plačnikovega plačilnega računa (Zakon o plačilnih storitvah in sistemih, Ur. l. RS, št. 58/2009, 34/2010, 9/2011, 32/2012 in 81/2015). Komitent

mora skladno z zavezo pri pooblastilu banke redno poskrbeti za prilive na svoj račun v zadostni višini in na določen datum. Na daljši rok lahko pride pri komitentih, ki so v finančnih težavah, do premajhnih prilivov ali pa prilivi celo v popolnoma usahnejo, kar predstavlja problem pri odplačilu kredita.

- **Pobotanje** predstavlja način prenehanja obveznosti z učinkom izpolnitve do višine nasprotne, v pobot vključene terjatve (Kovač, 2011b, str. 89). Če ima komitent dobroimetje na katerem od računov pri neki banki, pri neki drugi pa odprto kreditno obveznost, se izvede avtomatski pobot. Pri pobotanju se upošteva tudi dobroimetje poroka. V bankah potekajo poboti avtomatsko po vnaprej dogovorjenih pogojih (minimalni znesek pobota, število dni zamude, vrstni red povezanih oseb), ki se lahko tudi spreminjajo; pri tem se upoštevajo vse zakonske omejitve. Na izrecno željo komitenta pa se lahko opravi tudi ročni pobot za določen znesek tako, da komitent predloži banki pooblastilo za izvedbo takšnega pobota.
- **Sestanek s komitentom ali pri komitentu** je ukrep zgodnje izterjave, ki se uporablja v primerih, kjer so komitenti zašli v večje finančne težave. Izterjava samo v obliki telefonskih klicev oziroma sporočil je v takih primerih premalo. Banka preveri celotno situacijo komitenta pred sestankom. Za sestanek so poleg vseh podatkov o stanju kredita in trenutnega stanja dolžnika potrebne tudi ustrezne informacije o komitentu v času odobritve kredita. Komitent banko na sestanku seznanj z razlogi finančnih težav in ji predloži ustrezna dokazila, ki izkazujejo njegovo stanje. Namen sestanka s komitentom ali pri njem je, da se najde ustrezen način poravnave obstoječega zaostanka v celoti in možnost za nadaljnjo redno poravnavo še nezapadlih bodočih obrokov kredita. Če ima komitent dolgoročne finančne težave, mu banka predlaga, naj prične s postopkom prostovoljne izvensodne prodaje zastavljene nepremičnine, kar banka tudi redno spremlja vse do realizacije prodaje in predčasnega poplačila celotnega kredita. V kolikor se predstavnik banke sestane z dolžnikom na njegovem naslovu, potem svetovalec preveri tudi stanje zastavljene nepremičnine. V primeru ugotovljenih odstopanj stanja nepremičnine od podatkov v informacijskem sistemu svetovalec naroči novo cenitev zastavljene nepremičnine.
- **Dogovor o poravnavi zaostanka** je orodje, ki se uporablja zelo pogosto takrat, ko komitent zaide v težave in zaostanka po kreditu ne more naenkrat poravnati. V takem primeru se je smiselno z dolžnikom dogovoriti o postopnem poplačilu obstoječega dolga in opredeliti točne mesečne zneske, ki jih bo komitent poravnaval skupaj s tekočimi obroki, ki bodo še naknadno zapadli v plačilo. Opredeliti je treba tudi točen datum v mesecu, ko bo komitent realiziral dogovorjena plačila. Smiselno je, da čas vračila ni predolg in da je zaostanek skupaj s tekočimi obroki pokrit v čim krajšem času. Navedeno je potrebno tudi redno spremljati in komitenta že predhodno še posebej opozoriti na to, da se mora držati vsega dogovorjenega.

- **Reprogram** pomaga komitentom, katerih kreditna sposobnost se je poslabšala, tako da niso več sposobni poravnati svojih obveznosti po osnovni kreditni pogodbi. Glede na to lahko banka ponudi komitentom v težavah več možnosti: zmanjšanje obroka in podaljšanje dobe kredita, moratorij za določen čas, znižanje obrestne mere. V primeru moratorija na glavnico komitent v času moratorija plačuje obresti; glavnico pa prične odplačevati šele po preteku določenega obdobja. Namen moratorija je sanacija slabih naložb in dodatna funkcionalnost kot podpora trženju (Hočevar, 2012).

Reprogrami se izvedejo samo pri komitentih, kjer je to smiselno in je izkazana njihova sposobnost za poravnavo novih obveznosti. Finančne težave oziroma zmožnost odplačevanja dolga mora banka pri reprogramiranju finančnih sredstev ocenjevati na nivoju dolžnika (Sklep o ocenjevanju izgub iz kreditnega tveganja bank in hranilnic, Ur. l. RS, št. 50/2015). V kolikor ni izgledov za izvedbo reprograma, potem banka o tem obvesti komitenta, da poskusi urediti svoje finančne težave na drug način.

- **Poseben opomin pred odpovedjo pogodbe in izvršbo** se pošlje zamudnikom, ki se izogibajo kontaktom banke, pogosto zaostajajo s plačili in se ne držijo predhodnih dogovorov. Obstajata dve vrsti teh opominov: opomin pred odpovedjo z milejšo in strožjo vsebino. Opomini se pošiljajo vsem dolžnikom priporočeno s povratnico in predstavljajo tudi nesporen dokaz banke o obveščanju dolžnika o stanju dolga v izvršilnem postopku.

Pogostost uporabe posameznih ukrepov je odvisna od pogostosti kršitev predhodnih dogovorov zamudnika, ki jih je že sklenil z banko z namenom poravnave dolga.

5.3 Postopki pozne izterjave

Fizične osebe z zamudo, večjo od 90 dni, spremljajo:

- pristojni svetovalci v posebnem oddelku, namenjenem za izvensodno izterjavo in
- pristojni svetovalci v pravnem oddelku po odpovedi kredita in sprožitvi izvršbe oziroma v primerih posebnih dogodkov, kot so na primer osebni stečaj, smrt komitenta ...

5.3.1 Izterjava fizičnih oseb do odpovedi kredita in sprožitve sodnih postopkov v izbrani banki

Izterjava dolžnikov v času do postopka odpovedi kredita in sprožitve sodnega postopka predstavlja izvensodno izterjavo. Zamudniki so enako kot pri zgodnji izterjavi razvrščeni na komitente, ki imajo zamudo do dveh obrokov in na tiste, ki zamujajo več kot dva obroka ter so v okviru tega še nadalje razdeljeni na tri regije v RS.

Izterjava fizičnih oseb do odpovedi kredita in sprožitve sodnih postopkov je zelo pomembna, saj sodni postopki v RS trajajo zelo dolgo in so povezani z visokimi stroški,

tako da običajno mine precej časa do poplačila kredita v celoti oziroma do delnega poplačila. V vmesnem času se komitent v sodnem postopku zaračunavajo še zakonite zamudne obresti, kar pomeni, da se dolg dolžnika stalno povečuje, vrednost obstoječega zavarovanja pa ostaja ista, kar posledično lahko pripelje tudi do oblikovanja oziroma povečanja že oblikovanih individualnih oslabitev.

Tudi pri pozni izterjavi se uporabljajo že v zgodnji izterjavi opisani ukrepi za čim bolj učinkovito izterjavo. Pri uporabi že opisanih sredstev gre za stopnjevanje pritiska na korekten način, saj gre v marsikaterem primeru za močno prezadolžene komitente, ki težko priznajo svojo zadolženost in sami ne najdejo načina rešitve svoje situacije. Osnovni ukrep, ki se uporablja, je telefonska izterjava (oziroma SMS – elektronsko sporočilo) v kombinaciji s sestankom s stranko ali pri komitentu. Pri uporabi ukrepov v pozni izterjavi je pomembno, da potekajo na strožji in poslovni način, saj gre za komitente, kjer izterjava že nekaj časa poteka in kateri se praviloma ne držijo predhodnih dogovorov. Pomembno je, da sodelavec v izvensodni izterjavi pri posameznem dolžniku pravočasno prepozna, ali še obstajajo možnosti za uspešno izvensodno poravnavo dolga ter nadaljnje redno izpolnjevanje pogodbenih določil podpisane kreditne pogodbe. V kolikor so te možnosti malenkostne, je potrebno tak primer čim prej odstopiti v pravno službo zaradi odpovedi in sprožitve izvršilnih postopkov, ki so dolgotrajni in povezani z visokimi stroški. Vsak kontakt, vsebina razgovora in dogovor s stranko je tudi pri pozni izterjavi zabeležen v informacijskem sistemu banke, tako da sta zagotovljena pregled predhodnih aktivnosti s komitentom in revizijska sled.

Za razliko od zgodnje izterjave lahko pri pozni izterjavi uporabimo storitve zunanjih izterjevalnih agencij, t. i. »outsourcing agencije«. Z zunanjo agencijo se je potrebno podrobno dogovoriti, v kateri fazi upravljanja terjatev se bo vključila ter katere so njene naloge. Pred predajo kritičnega portfelja je nujno potrebno, da se preveri boniteto in učinkovitost takega podjetja. S pogodbo med banko in zunanjo izterjevalno agencijo se natanko opredelijo storitve, ki jih bo zunanja agencija opravljala, časovno obdobje in način poročanja o doseženih rezultatih upniku. Obstaja verjetnost, da bo učinkovitost izterjave zunanje agencije zaradi njenega slabega poznavanja komitentov bistveno manjša kot izterjava upnika, ki vpliva na njegov poslovni rezultat. O doseženih plačilih agencija poroča naročniku na dogovorjen način in v dogovorjenih rokih.

Pri poslovanju z zunanjimi agencijami na področju izvensodne izterjave veljajo naslednja določila (Izbrana banka d. d., 2015c):

- Komitenta se obravnava celostno, kar pomeni, da banka prenese agenciji vse posle dolžnika z zamudo – poleg poslov z zamudo večjo od 90 dni tudi tiste z manjšo zamudo, če obstajajo.
- V kolikor agencija ne doseže nobenega plačila v dogovorjenem roku, potem dolžnika vrne nazaj upniku v spremljavo.

- V kolikor zunanja agencija doseže delno poplačilo in se zamuda dolžnika zmanjša na manj kot 90 dni, potem ga agencija vrne nazaj banki v nadaljnjo spremljavo.
- Zunanja agencija mora spoštovati varovanje osebnih podatkov komitentov banke in določila bančne tajnosti ter o tem podpiše posebno izjavo.
- Banka in zunanja agencija podpišeta medsebojno pogodbo, kjer so natanko opredeljena tako vsa določila medsebojnega sodelovanja kot tudi prenehanje sodelovanja.
- Banka in zunanja agencija za izterjavo opredelita način poročanja o izvedenih aktivnostih in rezultatih zunanje agencije banki.

Banka uporablja v pozni izterjavi naslednje ukrepe (nekateri so enaki kot pri zgodnji izterjavi, so pa ukrepi pozne izterjave strožji):

- **Telefonski klic** je najpogostejši ukrep; v primeru nedosegljivosti komitenta uporabimo tudi kratko telefonsko sporočilo, elektronsko sporočilo oziroma dopis komitentmu. Banka dolžnika v razgovoru oziroma tekstu opozori na dejstva, da so njegove zamude že dolgotrajne, da se ne drži predhodnih dogovorov ter da bo banka prisiljena ravnati skladno s podpisano kreditno pogodbo za zavarovanje svojih terjatev.

Pri kontaktiranju zamudnikov se sodelavci banke, ki pozovejo dolžnika k plačilu srečujejo z različnimi tipi dolžnikov, ki različno reagirajo na poziv banke. Pomembno je, da sodelavec banke, ki kontaktira stranko, ohrani profesionalen in korekten pristop v vseh primerih ter ciljno usmerjenost.

- **Odstopna izjava oziroma direktna bremenitev** se lahko uporabita na začetku ob odobritvi kredita. Ker pa v vmesnem času prihaja do sprememb pri kreditorejmalcih, ki se nanašajo na spremembo delodajalcev oziroma izgubo službe in nato na ponovno zaposlitev, se ta dva ukrepa uporabljata tudi med trajanjem kreditnega obdobja. Pri tem je potrebno spremljati zakonska določila v zvezi z zajamčeno minimalno plačo, ki se z ukrepom zakonodaje občasno spreminja (Zakon o dopolnitvi Zakona o minimalni plači, Ur. l. RS, št. 92/2015).
- **Sestanek s komitentom oziroma pri komitentu:** za tak ukrep velja že navedeno v zgodnji izterjavi. Namen sestanka je najti primerne načine poravnave dolga dolžnika, ki lahko poteka na več načinov: s poravnavo dolga naenkrat oziroma po delih, prodajo nepremičnine, reprogramom ali pristopu k dolgu. V primeru pozne izterjave gre za dolžnika z dolgotrajnimi in ponavljajočimi se zamudami.
- **Izvensodna prodaja nepremičnine:** v primeru stalnih plačilnih težav in kadar ne obstaja možnost reprogramiranja kredita, banka takemu komitentmu predlaga začetek prostovoljne prodaje zastavljene nepremičnine z namenom predčasnega poplačila kredita. V nekaterih primerih je ta možnost poplačila kredita za nekatere komitente, vsaj na začetku, nesprejemljiva in jo odklanjajo. Pogosto je potrebno dalj časa vztrajnega in argumentiranega prepričevanja s strani banke, da komitent končno le privoli v prodajo

ter prične s postopkom prodaje zastavljene (ali druge) nepremičnine za poplačilo še odprtega kreditnega zneska.

V času recesije je precej zamrl nepremičninski trg, podaljšal pa se je tudi čas prodaje nepremičnine. Trenutna situacija na slovenskem nepremičninskem trgu kaže znake okrevanja, vendar še vedno mine precej časa od začetega postopka prodaje do dejanske sprovedbe in poplačila kredita. V vmesnem času mora komitent poravnati svoje kreditne obveznosti čim bolj redno z namenom, da se zapadli dolg ne poveča in da banka prepreči padec finančnega sredstva med slaba posojila. Nekateri komitenti vztrajajo pri prodaji nepremičnine brez posredovanja izkušenih nepremičninskih agencij, kar lahko traja dalj časa. Pri tem naletijo na vrsto zadev, ki so v postopku prodaje nepremičnine nujne in jih ne poznajo, kot so na primer sestavljanje kupoprodajne pogodbe, predkupna pravica ipd. V večini primerov dolžniki pooblastijo nepremičninsko agencijo, ki objavi oglas na spletu ter za njih opravi vse potrebne postopke do končne prodaje. Pri prodaji zastavljene nepremičnine njihovi lastniki pogosto vztrajajo na previsoki in precenjeni vrednosti nepremičnine. Naloga bančnega svetovalca je, da dolžnika prepriča v smiselnost oblikovanja realne prodajne cene, saj pogoje prodaje določa odnos povpraševanje–ponudba v ustrezni regiji. Redno spremljanje prodaje in kontakti z za prodajo pooblaščenim agentom ter dolžnikom predstavljajo obvezno aktivnost svetovalca v banki. Dolžnik lahko proda tudi nezastavljeno nepremičnino in s tem v celoti ali delno pokrije svoj dolg.

- **Pobotanje dolga z dobroimetjem dolžnika ter dogovor o postopni poravnavi zaostanka** se v praksi uporabljata tudi pri pozni izterjavi in sta podrobneje opisana že v razdelku 5.2 te naloge.
- **Prodaja terjatev (dolga):** gre za ukrep pozne izterjave, ki ga upnik lahko uporabi za kreditni portfelj, za katerega se odloči, da ga ne bo več spremljal v postopku izterjave in ga proda določenemu ponudniku, ki ponudi najboljšo ceno. Upnik se lahko odloči za odprodajo določenega dela kritičnega portfelja, in sicer glede na:
 - višino zapadlih obveznosti,
 - posamezne produkte (hipotekarno zavarovani krediti, nezavarovani krediti) in
 - ocenjeno relativno visoko stopnjo neizterljivosti posameznih kreditov glede na vsebinsko problematiko posameznih kreditov.

Prodaja terjatev je enkratni dogodek, ki prodajalcu terjatev omogoča hitrejši dostop do denarnih sredstev (Interfinance d.o.o. – Odkup terjatev, 2016). Pri postopku prodaje določenega portfelja banka izvede tržno analizo potencialnih kupcev slabega portfelja in v medsebojnih pogajanjih stremi k doseganju najboljših pogojev.

Prednosti, ki jih zagotavlja odkup terjatev upniku, so naslednje (EOS KSI v Sloveniji – odkup zapadlih terjatev, 2016):

- takojšen denarni tok za nove naložbe;
- prihranek časa, ki bi ga upnik sicer namenil upravljanju slabih terjatev;

- odkup zapadlih in neplačanih terjatev ima pozitiven rezultat na bilanco upnika.
- **Restrukturiranje dolga** pomeni spremembo predhodno dogovorjenih pogodbenih določil v zvezi z odplačilom dolga. Restrukturiranje pomeni celoto ukrepov, ki jih banka ponudi komitentu v finančnih težavah z namenom, da bo lahko svoje kreditne obveznosti v bodoče redno poravnava do izteka kredita. Več o velikem pomenu restrukturiranja za pomoč komitentom v finančnih težavah pišem v nadaljevanju pod razdelkom 5.5 te naloge.
- **Poseben opomin pred odpovedjo pogodbe in izvršbo** pošlje banka dolžnikom, ki nenehno zaostajajo s plačili dolga, kjer naraščajo dnevi zamude in obstaja velika verjetnost, da bi taki komitenti posledično prešli v sodni postopek. Ukrep se kombinira še z drugimi ukrepi pozne izterjave (telefonski klici, SMS-i, elektronska sporočila, dopisi ...), ki pa do sedaj niso imeli pozitivnega učinka v smislu poravnanja dolga v celoti. Komitentom z dolgotrajno zamudo banka pošlje poseben opomin pred odpovedjo. Gre za oster opomin, ki se pošlje dolžnikom direktno iz pravne službe s priporočeno pošto in povratnico. Ko pride do celotne poravnave zapadlega dolga, komitent preide nazaj v pristojnost prodajnih svetovalcev banke. V kolikor dolžnik večino zapadlega dolga poravna in ostane še en del dolga neporavnan, potem ostane v pristojnosti spremljave posebnega oddelka za slabe naložbe do popolne poravnave. Če pa komitent ne reagira na poslani opomin, prejme posledično pismo o odpovedi kredita. Sodelovanje različnih segmentov banke se pri pozni izterjavi prepleta, kar je razvidno iz slikovnega opisa procesa spremljanih naložb (Slika 4).
- **Izvršba za zapadle obveznosti** je zelo pogost in učinkovit ukrep. Pred vložitvijo izvršbe banka preveri, ali imajo komitenti (kreditojemalci in poroki) odprte in neblokirane račune oziroma če dolžniki razpolagajo s premičninami. Izvršba se vloži na osnovi verodostojne listine, ki jo predstavlja podpisana kreditna pogodba v obliki neposredno izvršljivega notarskega zapisa.

Najpogosteje so vložene izvršbe za zapadle obveznosti na:

- račune dolžnikov,
- premičnine dolžnikov (najpogosteje na avtomobile),
- dobroimetja na varčevalnih produktih dolžnikov,
- na plačo dolžnikov,
- na vrednostne papirje dolžnikov in
- na lastniške deleže dolžnikov.

Upnik dokazuje svojo upravičenost za izvršbo z notarsko overjeno kreditno pogodbo. Z vložitvijo izvršbe so povezani določeni stroški, ki jih na koncu pokrije dolžnik. Po prejemu plačila celotnega izvršilnega zneska in stroškov upnik izvršbo ustavi, komitent pa nadaljuje z rednimi plačili skladno s podpisano kreditno pogodbo. Upnik lahko kombinira več

izvršilnih sredstev; lahko pa tudi večkrat vloži izvršbo za zapadle obveznosti, v kolikor komitent ne plačuje redno.

- **Odpoved pogodbe:** če dolžnik po vseh predhodno navedenih ukrepih banke še vedno ne izpolni svojih pogodbenih obveznosti, mu banka pošlje pismo o odpovedi kreditne pogodbe s priporočeno pošto s povratnico in sproži izvršilni postopek zoper vse dolžnike, ki so evidentirani pri kreditnem poslu. Na dan, ko je komitent poslana odpoved, zapade v plačilo celotni znesek kredita – tudi še do takrat nezapadli del. Po preteku pravomočnosti poslani odpovedi banka sproži izvršbo (gl. razdelek 5.3.2.).

5.3.2 Sodna izterjava

V kolikor dolžnik kljub vsem predhodno navedenim sredstvom izterjave še vedno ne poravnava svojega dolga, potem je upnik prisiljen za zavarovanje svoje terjatve vložiti izvršbo. Pri tem je pomembno kvalitetno upravljanje pravnikov banke s tveganji, ki se odraža v strokovni in celostni sestavi kreditnih pogodb, kar je velikega pomena še posebej takrat, ko pride do sodnih postopkov, ki jih upnik sproži zoper dolžnika zaradi neplačila (Chong, 2004, str. 81).

V primerih, ko je kredit zavarovan s hipoteko, upnik vloži izvršbo na zastavljeno nepremičnino, ki se opravi z zaznambo sklepa v zemljiški knjigi (Kovač, 2011b, str. 132). Pri tem se upošteva vrstni red upnikov na zastavljene nepremičnini. Sodišče imenuje pooblaščenega sodnega cenilca, ki po veljavnih smernicah sodišča ovrednoti nepremičnino, kar predstavlja izhodiščno ceno za prvo dražbo. Sodišče določi najnižjo izhodiščno prodajno vrednost nepremičnine na prvi dražbi, ki je izražena v % od ocenjene vrednosti sodnega cenilca. Na prvi dražbi ni dovoljeno prodati nepremičnine pod minimalno vrednostjo, ki jo določi sodišče; na drugi ali kasnejših dražbah pa je mogoče prodati nepremičnino pod ocenjeno vrednostjo, vendar ne pod tretjino te vrednosti (Rijavec, 2003, str. 281). V praksi prihaja do prodaj nepremičnin pri drugi ali tretji dražbi, kjer obstaja možnost višanja izhodiščne cene, če je prisotnih več interesentov za nakup. Ko pride do prodaje zastavljene nepremičnine v dražbenem postopku, se poplačilo upnikov izvrši po vrstnem redu upnikov, ki je razviden iz zemljiške knjige. Pri poplačilu imajo prednost sodni stroški in stroški upnikov, ki se iz dražbenega izkupička prednostno poravnajo.

Vzporedno z vloženo izvršbo na nepremičnine lahko upnik vloži tudi izvršbo na naslednja izvršilna sredstva:

- račune dolžnikov,
- premoženje dolžnikov (najpogosteje na avtomobile),
- dobroimetja na varčevalnih produktih dolžnikov,
- na plačo dolžnikov,
- na vrednostne papirje dolžnikov in
- na lastniške deleže dolžnikov.

V kolikor kredit dolžnika ni zavarovan s hipoteko na zastavljeno nepremičnino, potem vloži izvršbo samo na ostala razpoložljiva izvršilna sredstva (na primer na plačo, račune, deleže, varčevalne produkte). V izogib nepotrebnim stroškom in izgubi časa v izvršilnem postopku lahko banka po uradni poti naroči predhodne poizvedbe o dolžnikih, ki jih uporabi v predlogu za izvršbo, vključno z nepremičninami, ki niso zastavljene.

Če v izvršilnem postopku pride do poplačila kreditnega dolga s pripadajočimi stroški, potem vloži upnik predlog za ustavitev sodnega postopka. V nekaterih primerih začne med potekom sodnega postopka dolžnik sodelovati z upnikom, ki lahko sodišču predlaga odlog sodnega postopka z namenom sprovedbe dogovorjenih plačil. Ker je število odlogov omejeno, mora dolžnik poleg delnih dogovorjenih poplačil v času odloga poskrbeti tudi za celostno rešitev oziroma poravnavo preostalega dolga. Z upnikom se lahko dogovori za odobritev novega kredita z istimi ali drugimi povezanimi osebami, kot pri prvotnem kreditu. Upnik po presoji bonitetne ocene ugotovi, ali so izpolnjeni pogoji odobritve novega kredita za pokritje odpovedanega kredita in ustavitev sodnega postopka.

V primeru, ko v sodnem postopku kljub uporabi vseh pravilnih možnosti do poplačila dolga ne pride, upnik odpiše preostali dolg in ustavi postopek.

Banka lahko ponudi komitentom možnost delnega odplačila kredita z delnim odpustom dolga, in sicer po podrobni presoji tega, ali so bile predhodno izčrpane že vse ostale možnosti pozne izterjave oziroma izvršilnega postopka za poplačilo celotnega dolga. Po prejemu dogovorjenega zneska upnik ustavi izvršilni postopek in izda potrdilo komitentu o zaključitvi kredita.

Komitenti, ki so v osebnem stečajju, so v pristojnosti pravnega oddelka. Več o stečajnem postopku pišem v nadaljevanju.

5.4 Osebni stečaj

Temeljni pogoj za začetek postopka osebnega stečaja je insolventnost dolžnika, kar pomeni, da je vrednost njegovega premoženja manjša od vsote njegovih obveznosti (Štravs, 2009). Komitent, zoper katerega je sprožen stečajni postopek, je trajneje nelikviden ali dolgoročno plačilno nesposoben. Posledično tak komitent ni sposoben banki redno poravnati svojih kreditnih obveznosti ter redno zamuja s plačili – če do njih sploh še pride – in je dolgoročno prezadolžen.

Banke lahko v postopku osebnega stečaja nastopajo v vlogi predlagatelja začetka postopka, upnika in/ali izvajalca plačilnega prometa (Šetinc, 2008, str. 31). Namen osebnega stečaja pa je poplačilo vseh upnikov s premoženjem dolžnika v enakih deležih, kar določi stečajni upravitelj po pregledu celotnih obveznosti in premoženja dolžnika.

Fizična oseba je nelikvidna, če so izpolnjeni naslednji pogoji (Zakon o finančnem poslovanju, postopkih zaradi insolventnosti in prisilnem prenehanju – v nadaljevanju ZFPPIPP, Ur. l. RS, št. 50/2015):

- če za več kot dva meseca zamuja z izpolnitvijo ene ali več obveznosti v skupnem znesku, ki presega trikratnik njegove plače, nadomestil ali drugih prejemkov, ki jih prejema redno v obdobjih, ki niso daljša od dveh mesecev, ali
- če je nezaposlen in ne prejema nobenih drugih rednih prejemkov ter za več kot dva meseca zamuja z izpolnitvijo obveznosti, ki presega 1.000 EUR.

Dolžnik lahko začne postopek osebnega stečaja tako, da na pristojno sodišče vloži predlog za začetek osebnega stečaja ter Poročilo o stanju premoženja in izjavo o morebitnih ovirah za odpust obveznosti (Informiran.si – Osebni stečaj, 2016). Sodišče na podlagi predloga izda sklep o začetku postopka odpusta obveznosti, v katerem določi preizkusno obdobje za odpust obveznosti, ki lahko traja od 2 do 5 let (Kaj je osebni stečaj?, 2015).

Ločitvena pravica je pravica upnika do plačila njegove terjatve iz določenega premoženja insolventnega dolžnika pred plačilom terjatev drugih upnikov tega dolžnika iz tega premoženja (ZFPPIPP, Ur. l. RS, št. 50/2015).

Pri hipotekarnih kreditih gre za zavarovano terjatev upnika z ločitveno pravico. Hipotekarni krediti se poplačajo iz prodaje zastavljenega premoženja, ki ga proda sodišče. V primeru, da znesek terjatve upnika presega vrednost hipotekarnega zavarovanja, se tisti del terjatve obravnava kot nezavarovana terjatev. Banke lahko iz tega naslova pričakujejo poplačilo odprtega dolga oziroma večine dolga, kar pomeni, da pri teh poslih ne bo izgube za banko oziroma bo le-ta v manjšem delu.

Pri potrošniških kreditih gre za nezavarovano terjatev upnika, kar za banko pomeni veliko verjetnost neplačila dolga in oblikovanja individualnih oslabitev v višini terjatve. Če gre za dolžnika, ki je zaposlen, se mora le-ta truditi, da v preizkusnem obdobju izpolnjuje svoje obveznosti do delodajalca. Če pa dolžnik ni zaposlen, se mora truditi v preizkusnem obdobju, da najde zaposlitev in o tem mesečno poročati stečajnemu upravitelju.

Potek stečajnih postopkov se lahko spremlja na spletni strani AJPES (AJPES, 2016), kjer so podatki javno objavljeni. Podatke o stečajih vodijo stečajna sodišča, AJPES pa upravlja spletno strani za objavo teh podatkov. Navedeni podatki so na razpolago na spletni strani AJPES (AJPES – Vpogled v Vpisnik zadev v postopkih zaradi insolventnosti VS RS, 2016).

5.5 Pomen restrukturiranja za komitente v težavah

Pomemben vidik pri pomoči plačilno problematičnim fizičnim osebam je restrukturiranje obstoječega kreditnega posla s ciljem, da se komitentu omogoči izpolnitev kreditnih

pogodbenih obveznosti tudi v času težke finančne situacije, v katero je lahko zašel iz različnih razlogov. Zelo pomembno pa je, da se restrukturiranje izvede čim prej in ne šele takrat, ko je že prepozno in je komitent že močno prezadolžen (Držanić & Šetinc, 2016, str. 10).

V primeru, ko povezane osebe pri kreditu niso več sposobne redno poravnati svojih obveznosti, komitent zaprosi banko za spremembo že veljavnih pogodbenih določil, ki bi mu omogočila redno poravnavanje preostanka kredita do izteka kredita. Banka po pregledu celotne situacije komitenta in povezanih oseb presodi, če bi bilo restrukturiranje smiselno. V primeru, da pri proučitvi stanja dolžnika banka ugotovi, da restrukturiranje ne bi bilo smiselno, potem o tem obvesti dolžnika. Spremljanje denarnega toka fizične osebe in pravočasna odločitev za realizacijo prestrukturiranja sta ključnega pomena, da se izognemo nenadzorovanemu položaju dolžnika (MDS – Prestrukturiranje in finance, b. l.).

Nabor ukrepov restrukturiranja vključuje različne možne ukrepe, ki omogočajo komitentu odpravo vzrokov insolventnosti in hkrati zagotavljajo kratkoročno in dolgoročno plačilno sposobnost komitenta (Djinović, 2010, str. 57).

Možne spremembe na tem področju so (Izbrana banka d. d., 2014a):

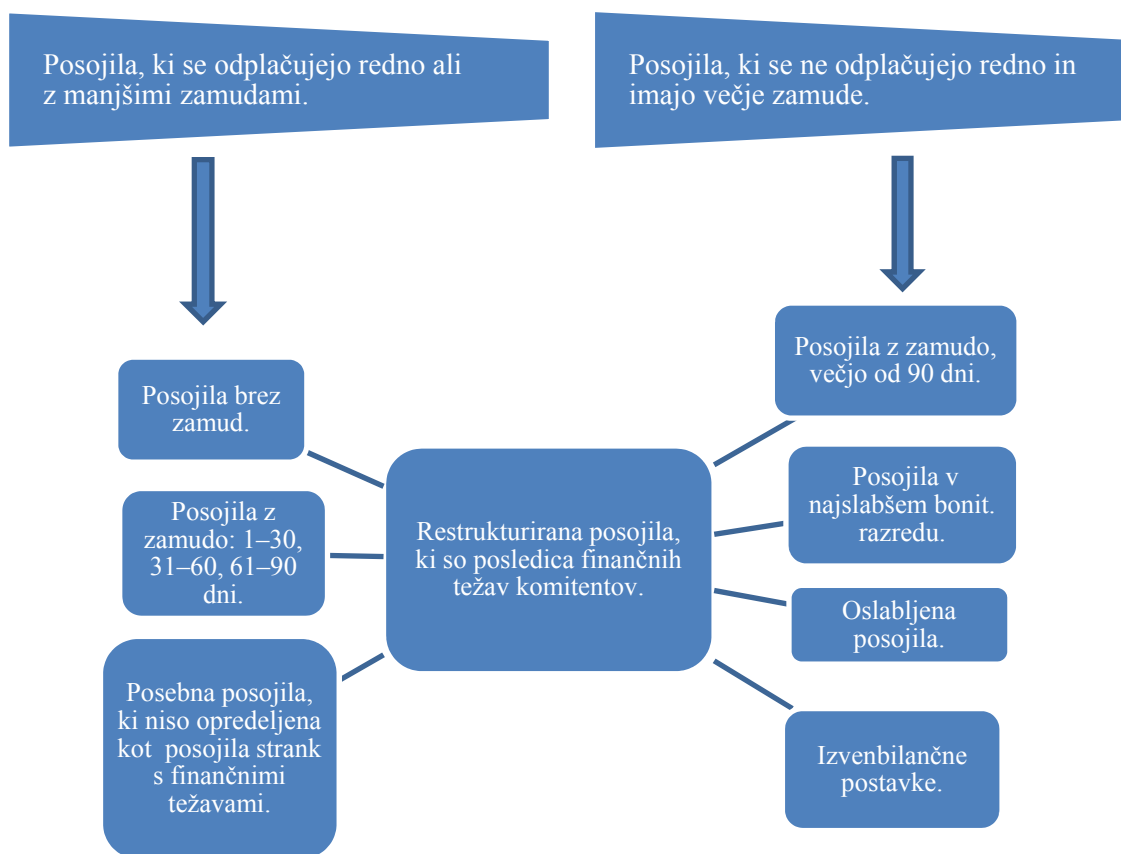
- sprememba dobe odplačil,
- sprememba obrestne mere,
- znižanje stroškov,
- znižanje zapadle glavnice ali
- kombinacija zgoraj navedenega.

Glede na vrsto težav komitentov ločimo dve vrsti restrukturiranj (Izbrana banka d. d., 2014a):

- poslovno restrukturiranje za komitente, ki niso v finančnih težavah;
- restrukturiranje posojil, kjer so stranke v finančnih težavah in se posledično posojila ne odplačujejo redno oziroma se posojila še plačujejo redno, vendar pa obstaja velika verjetnost, da jih komitenti na dolgi rok ne bodo mogli redno plačevati (t. i. »forbearance restrukturiranje«).

V kolikor komitent samoiniciativno izrazi željo po spremembi pogodbenih določil in komitent ni v finančnih težavah, potem se takemu komitentu odobri »poslovno restrukturiranje«.

Slika 3: Prikaz restrukturiranja pri komitentih s finančnimi težavami



Vir: O. Wyman *European Retail and SME Credit: Recovery Time?*, 2014.

V kolikor je komitent zašel v finančne težave (na primer izguba službe, bolezni, težave v ožji družini, smrt bližnjih ipd.), potem predstavlja takšna sprememba osnovnih pogodbenih določil restrukturiranje zaradi finančnih težav (t. i. »forbearance restrukturiranje«). Plačila restrukturirane stranke je potrebno redno spremljati do izhoda iz statusa restrukturiranja, ki se evidentira, ko so izpolnjeni določeni pogoji za izhod. Pri izvedbi restrukturiranja je potrebno preveriti možnost izboljšanja položaja za banko, kot na primer: pridobitev dodatnega hipotekarnega zavarovanja, notarskega zapisa, ki skrajša čas v primeru sodne izterjave, dodatno poročilo, odstopna izjava ... Pred odobritvijo restrukturiranja je potrebno stranko podrobno obravnavati, kar pomeni, da mora biti odobreno restrukturiranje tako, da bo stranka, ki je v finančnih težavah sposobna poravnati svoje nove obveznosti do izteka kredita. Pomembno je, da banka ugotovi vzroke za finančne težave komitenta oziroma za prezadolženost in predlaga ustrezen način restrukturiranja finančnega sredstva. Komitent bo s tem prišel v boljšo situacijo kot pred navedenim restrukturiranjem zaradi finančnih težav, saj mu bo dana nova možnost za odplačilo prejetega kredita na način, ki bo primeren njegovi trenutni finančni situaciji. Morebitni zaostanki iz preteklega obdobja se vključijo v bodoče obroke in s tem za komitenta v težavah ni več preteklega finančnega bremena, ki ga je bremenilo do izvedbe restrukturiranja.

5.6 Povezane osebe v postopku zgodnje in pozne izterjave

Iz Slike 4 so razvidne naslednje povezane osebe, ki sodelujejo pri zgodnji in pozni izterjavi dolžnikov:

- Svetovalci v prodaji, ki so v stiku s komitentom od pričetka sodelovanja, saj so sodelovali pri odobritvi kredita oziroma so mu ga sami odobrili. Pri zamudah, manjših od 45 dni, so najprej svetovalci tisti, ki so v stiku s svojo stranko in jo pozovejo k plačilu. V kolikor dolžnik poravnava svoj dolg in redno plačuje naprej, komitent ni več zamudnik in se obravnava kot reden plačnik.
- V primeru, ko dolžnik ne poravnava zamude na poziv svetovalca v prodaji, potem tak komitent preide v pristojnost oddelka za izvensodno izterjavo, ki z že navedenimi ukrepi zgodnje in pozne izterjave sodeluje z dolžniki z namenom poravnave celotnega dolga in rednega plačila nadaljnjih pogodbenih obveznosti do izteka kredita. Ko komitent poravnava svoj dolg, ga med kreditnim obdobjem ponovno spremlja svetovalec v prodaji. V kolikor pa je komitent v situaciji, kjer ni pozitivnih izgledov za izvensodno izterjavo, se spremljava takega dolžnika odstopi pravnemu oddelku.
- Pristojni v pravnem oddelku po odpovedi pogodbe o kreditnem sodelovanju sprožijo postopek izvršbe in rubeža zastavljene nepremičnine. Navedeni postopek se lahko konča s celotnim ali pa le z delnim poplačilom dolga, kar posledično učinkuje na odpis dolga in oblikovanje individualnih oslabitev.

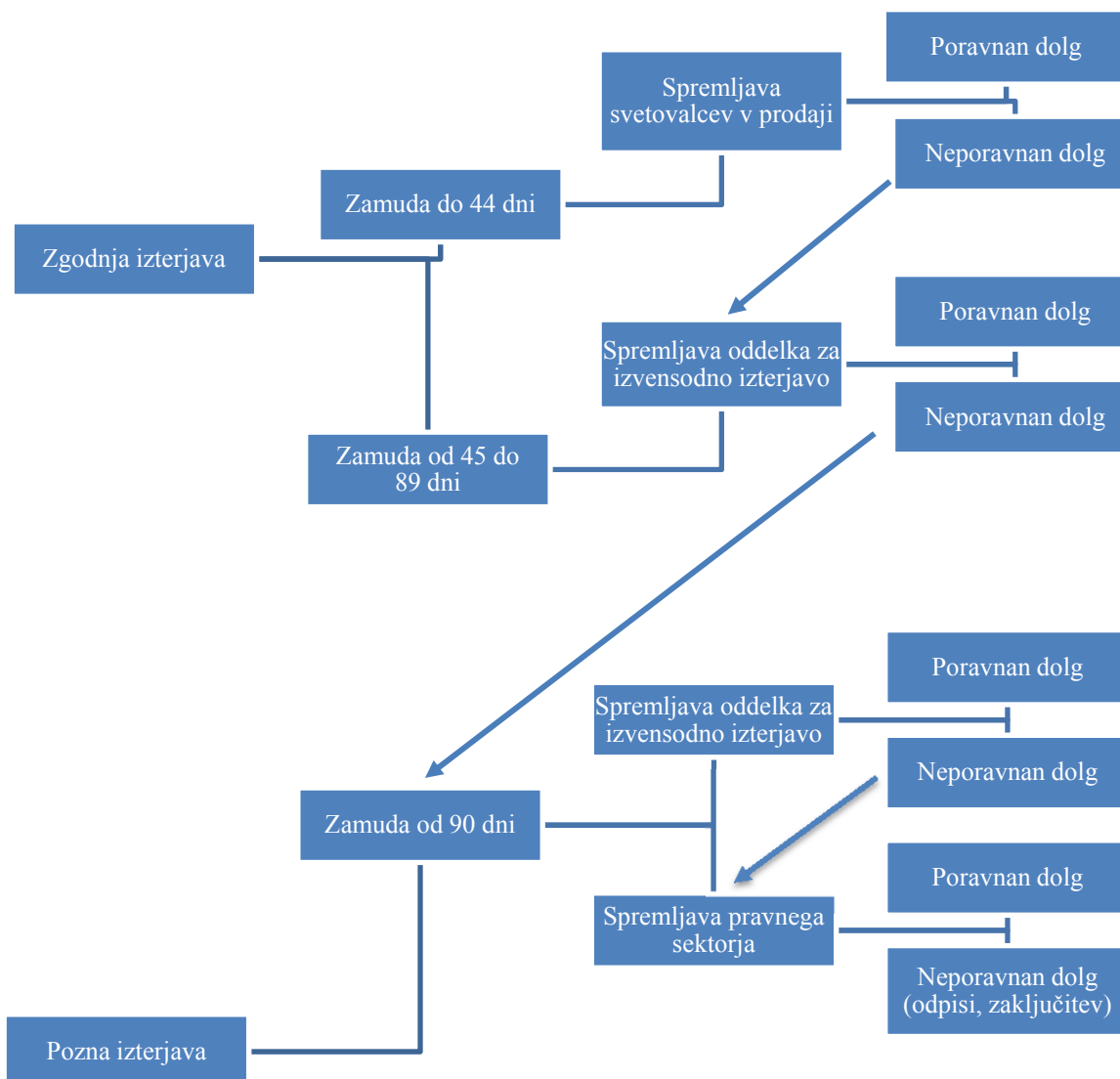
Iz navedenega je razvidno, da v postopku zgodnje in pozne izterjave sodeluje več segmentov v banki. Njihovo sodelovanje se tesno prepleta, saj nekateri dolžniki v času trajanja kreditnega obdobja večkrat prehajajo iz spremljave svetovalcev v prodaji in oddelka za izvensodno izterjavo. Pri zgodnji izterjavi sodelujejo svetovalci v prodaji ter zaposleni v oddelku za izvensodno izterjavo komitentov. Pri pozni izterjavi sodelujejo zaposleni v pravnem oddelku in v oddelku za izvensodno izterjavo komitentov.

Pojavljajo pa se tudi komitenti, ki imajo več različnih kreditov in so nekateri že v pristojnosti pravnega oddelka, ki vodi potek sodne izterjave odpovedanega posla, ostali neodpovedani krediti pa so še v pristojnosti oddelka za izvensodno izterjavo ali pa celo v pristojnosti svetovalcev v prodaji. Nujno je tesno sodelovanje vseh povezanih oseb, ki sodelujejo v postopku izterjave v različnih oddelkih banke z namenom čim uspešnejše izterjave vseh dolgovanih zneskov ter zagotovitve nadaljnjih rednih plačil komitentov do poravnave celotnega dolga.

Pri delu navedenih oddelkov imata posebni pomen tudi naslednja oddelka banke, ki s svojo specifično ozko dejavnostjo pomembno prispevata k uspešnemu delu navedenih oddelkov v postopku zgodnje in pozne izterjave, in sicer:

- računovodstvo in
- oddelek programske podpore.

Slika 4: Povezane osebe v procesu zgodnje in pozne izterjave tveganih naložb za fizične osebe



Vir: Izbrana banka d. d., Strategija zgodnje izterjave, 2015c; Izbrana banka d. d., Strategija pozne izterjave, 2015d.

5.7 Dokumentacija o stanju kredita

V nadaljevanju bo predstavljen bistveni del dokumentacije, ki se najbolj pogosto uporablja pri usklajevanju stanja kredita izbrane banke in komitentom. Namen uporabe v nadaljevanju predstavljenih predlog je uskladitev podatkov med banko in zamudnikov. Pogosto prihaja na strani komitentov do nepravilnih podatkov o stanju zapadlega in celotnega dolga kredita, sprovedenih plačilnih odprtega stanja dolga. Z navedenimi dokumenti banka seznaniti komitenta z dejanskim stanjem in na osnovi argumentiranih podatkov lažje doseže poravnavo odprtega dolga. Navedeni dokumenti predstavljajo zelo pogost ukrep banke pri komuniciranju z dolžnikom zaradi uskladitve in poplčila odprtega dolga.

V nadaljevanju so vsebinsko predstavljeni najpogosteje uporabljeni dokumenti, vzorci teh obrazcev pa so razvidni v prilogi te naloge. Prikaz temelji na osnovi konkretnega primera komitenta, ki zamuja s plačili svojih obveznosti brez razkrivanja identitete komitenta in banke. Pregledi so del rednega komuniciranja izbrane banke z zamudniki in imajo še dodatno težo pri nadgrajenem pristopu spremljanja slabih naložb z namenom doseganja čim večjega obsega poplačil odprtih obveznosti in posledično pri obvladovanju kreditnega tveganja.

5.7.1 Izpisek odprtih postavk

V praksi so pogosti primeri, ko stanje dolga komitentov ni usklajeno z bančnim stanjem. Pogostost pošiljanja pregleda odprtih postavk določi banka v svojih internih smernicah, smiselno pa je, da se navedeno pošlje komitentom vsaj enkrat letno zaradi uskladitve stanja. Izpisek odprtih postavk prikaže pregled stanja odprtih postavk za določenega komitenta na točno določen datum. Odprte postavke so razdeljene po vrsti posameznih stroškov na dan zapadlosti posamezne postavke.

5.7.2 Pregled prejetih plačil za izbranega komitenta za leto 2016

Pri usklajevanju prejetih plačil banka uporablja pregled prejetih plačil v določenem časovnem obdobju. Če gre za odplačila kredita v tuji valuti, so na izpisu razvidne tudi odprte postavke v domači valuti evro. Navedeni pregled je namenjen usklajevanju različnih podatkov o izvršenih plačilih s strani komitenta.

5.7.3 Pregled zapadlih in nezapadlih postavk glede na vrsto terjatve za izbranega komitenta

Navedeni pregled je namenjen predvsem uskladitvi celotnega odprtega stanja dolga stranke in vsebuje tudi razdelitev dolga po postavkah na glavnico, redne obresti, zamudne obresti in stroške na določen datum. Banka mora v vsakem trenutku razpolagati s podatki o že odplačanem kreditu po posameznih navedenih postavkah kot tudi o še odprtem kreditu po posameznih postavkah.

6 SLABE NALOŽBE NA PODROČJU KREDITIRANJA PREBIVALSTVA

6.1 Pomen pravilnega oblikovanja oslabitev za banko

Oslabitve finančnih sredstev so prikazane v izkazu poslovnega izida in predstavljajo odhodek banke. Gre za popravek finančnih sredstev zaradi poslabšanja situacije komitenta. Oslabitve zmanjšujejo dobiček banke, zato si vsaka banka prizadeva, da bi jih imela čim manj. Bistvenega pomena je učinkovita in pravočasna izterjava, ki lahko precej vpliva na

izboljšanje situacije finančnega sredstva, ko komitent zapadle postavke poravna in se mu ne evidentirajo več visoki dnevi zamude.

Če pa je komitent v dalj časa trajajočem slabem finančnem položaju in brez realnih možnosti za skorajšnje izboljšanje svoje finančne situacije, potem banka oblikuje individualne oslabitve za pokritje nezavarovane terjatve. Individualne oslabitve se oblikujejo tudi pri komitentih, ki so se trenutno znašli v slabšem finančnem položaju, imajo pa izglede za kratkoročno izboljšanje situacije. Redno preverjanje oslabitev je nujno in če pogojev za oblikovanje individualnih oslabitev več ni, potem banka razbremeni že oblikovane oslabitve pri posameznem finančnem sredstvu, ki bo posledično uvrščeno med skupinsko oslABLjena finančna sredstva. Prehodi med obema vrstama oslABLjenih finančnih sredstev so možni in se izvedejo po predhodnem pregledu celotnega položaja posameznega dolžnika v danem trenutku.

Redna in temeljita izterjava pomembno vplivata na oblikovanje individualnih oslabitev in na poslovni izid. Večja problema predstavljata izterjavi potrošniških kreditov ter hipotekarno nezavarovanih kreditov pri komitentih v finančnih težavah. Potrošniški krediti z oblikovanimi individualnimi oslabitvami predstavljajo pomemben delež med vsemi individualno oslABLjenimi sredstvi. Zneski posameznih potrošniških kreditov običajno niso visoki, so pa potrošniški krediti toliko bolj številčni in v skupnem znesku predstavljajo visoko tvegano postavko v poslovanju banke.

Na drugi strani pa navedena vrsta finančnih sredstev predstavlja tudi zelo donosno vrsto produkta, ki prinaša bankam visoke zasluške. Postavki »pričakovana izguba« in »zaslušek banke« sta visoko volatilni (Koch, 1995, str. 733). Učinkovito upravljanje z obema postavkama z namenom zmanjševanja izgub in povečevanja zasluškov je za banko odločilnega pomena.

Sodni postopki v RS trajajo relativno dolgo, v vmesnem času naraščajo zamudne obresti in sodni stroški, ki še povečujejo znesek nezavarovanega finančnega sredstva v izterjavi. Posledično naraščajo že predhodno oblikovane individualne oslabitve v višini 100 % zneska finančnega sredstva. V kolikor pride v sodnem postopku do poplAčila dolga in zaključitve kredita, potem banka razbremeni že oblikovane oslabitve.

6.1.1 Izračun nezavarovanega deleža in oblikovanje oslabitev

Na poslovanje bank pomembno vplivata izračun nezavarovanega deleža in izračun oslabitev. Način izračuna obeh postavk se skozi čas spreminja in vedno bolj izpopolnjuje z namenom, da se banke čim bolj zavarujejo pred morebitno nepričakovano izgubo z ustreznim oblikovanjem individualnih oslabitev. Po izbruhu krize v bančnem sektorju v leta 2008 je BS slovenske banke pozvala k večjemu oblikovanju oslabitev, pri čemer bi banke morale upoštevati dejansko izkazano poslabšanje razmer v slovenskem prostoru (Banka Slovenije, 2012, str. 1). Opazne so razlike pri politikah oslabitev pri različnih slovenskih

bankah glede na to, kako hitro se oslabitve povečujejo in kakšna je kakovost zavarovanj; pomembna pa je tudi uspešnost bank pri izterjavi (Košak, 2011, str. 5).

Razlikujemo med individualnimi in skupinskimi oslabitvami. Zaradi lažje ponazoritve predstavitve različnih modelov bo predstavljen koncept oblikovanja oslabitev v izbrani banki pri osnovnem in nadgrajenem pristopu spremljanja slabih naložb.

6.1.2 Oblikovanje oslabitev pri osnovnem pristopu spremljanja slabih naložb v izbrani banki

6.1.2.1 Skupinske oslabitve

Vsako finančno sredstvo se ob odobritvi uvrsti med skupinsko oslabljenega sredstva glede na posamezne tipe posojila, za katere so bili določeni posamezni odstotki oslavljenja, ki pa so bili fiksni, saj iz tega naslova ni bilo na razpolago dejanskih zgodovinskih podatkov. Posledično so bile oblikovane skupinske oslabitve le deloma odraz dejanskih razmer in so bili precej nezanesljive.

6.1.2.2 Individualne oslabitve

Bolj tvegana finančna sredstva, ki so v bonitetnem razredu »R«, za katera je banka ocenjevala verjetnost izgube, so se razvrstila iz skupinsko ocenjevanih finančnih sredstev med individualno oslabljenega sredstva. Višina individualnih oslabitev se je izračunavala glede na višino nezavarovanega deleža.

Tvegani potrošniški krediti brez hipotekarnega zavarovanja so bili individualno oslavljeni v višini 100 % celotnega neplačanega kreditnega zneska.

Tvegani hipotekarni krediti z zadostnim hipotekarnim zavarovanjem se niso oslabili individualno, pač pa so ostali skupinsko oslavljeni.

Tvegani hipotekarni krediti z nezadostnim hipotekarnim zavarovanjem so se razvrstili iz skupinsko oslavljenih med individualno oslavljenega. Individualne oslabitve so se oblikovale v višini nezavarovanega deleža posameznega kredita.

Oblikovanje izračuna nezavarovanega deleža kredita pa je potekalo na naslednji način:

$$\text{Nezavarovan delež kredita} = \text{aktualno neplačana vrednost kredita} - \text{vrednost 50 \% cenitev zastavljene nepremičnine} \quad (1)$$

Banka je oblikovala individualne oslabitve za vse zgoraj navedene primere v višini nezavarovanega deleža, in sicer v absolutnem znesku.

Cenitev zastavljene nepremičnine je predstavljala cenitev pristojnega oddelka za cenitev v banki. Pri oblikovanju individualnih oslabitev je banka upoštevala le 50 % vrednosti

cenitve, kolikor bi bil izkupiček prodane zastavljene nepremičnine na drugi ali tretji dražbi v primeru sodnega postopka izterjave dolga. V primeru, da bi banka upoštevala nižji odstotek vrednosti premoženja, bi se s tem povečalo kreditno tveganje posameznega finančnega sredstva v primeru neplačila.

Razlike med navedenima postavkama so bile individualne oslabitve, ki so predstavljale rezervirana sredstva banke za tiste primere, kjer komitenti ne bi bili sposobni redno poravnati svojih obveznosti do izteka kreditnega obdobja.

V praksi se je izkazalo, da je navedeni izračun precej »statičen«, saj se oblikovane oslabitve niso sproti prilagajale neplačani vrednosti kredita, ki se je v času kreditnega obdobja stalno spreminjala. Posledično so postale tako oblikovane individualne oslabitve nerealne in jih je bilo naknadno potrebno ponovno oblikovati s pregledom aktualnih podatkov. Vsak poslovni dogodek, ki je vplival na spremembo zneska neplačanega kredita, kot na primer naknadno plačilo dolžnika, pripis zamudnih obresti in raznih stroškov, je spremenil dejansko situacijo in predhodni vnos že oblikovanih individualnih oslabitev v absolutnem znesku ni več ustrezal novemu spremenjenemu stanju finančnega sredstva. V primeru izrednih dogodkov, kot na primer večje delno poplačilo komitenta, je bilo potrebno opraviti nov izračun, ki je bil prilagojen novi situaciji. Navedeni način je zahteval veliko ročnega dela in neprestanih kontrol za kredite, kjer so bile predhodne oslabitve že oblikovane v absolutnem znesku, ter njihovega prilagajanja dejanski situaciji. Pri že oblikovanih oslabitvah je bila prisotna relativno visoka stopnja tveganja glede na spremembe, ki so se pri kreditih dogajale naknadno.

6.1.3 Oblikovanje oslabitev pri nadgrajenem pristopu spremljanja slabih naložb v izbrani banki

V poglavju 6.1.2. opisane pomanjkljivosti načina oblikovanja oslabitev so bile razlog za uvedbo sprememb na tem področju in zagotovitev načina oblikovanja oslabitev na bolj izpolnjen način, kot jih je tudi priporočil regulator.

Banka mesečno presoja, ali posamezno finančno sredstvo ostane med skupinsko oslajeno oziroma ali obstaja možnost izgube in je sredstvo potrebno prerazvrstiti med individualno oslajena sredstva (Izbrana banka d. d., 2016c). Pri tem banka ugotavlja, ali obstajajo naslednji nepristranski dokazi o možnosti izgube (Sklep o ocenjevanju izgub iz kreditnega tveganja bank in hranilnic, Ur. l. RS, št. 50/2015):

- pomembne finančne težave dolžnika,
- kršitev kreditne pogodbe zaradi neplačil,
- restrukturiranje finančnih sredstev zaradi finančnih težav dolžnika,
- poslabšano ekonomsko poslovanje delodajalca,
- verjetnost stečaja dolžnika,
- prekomerna zadolženost,

- merljivo zmanjšanje pričakovanih denarnih tokov,
- drugo.

Bistvene izboljšave pri točnejšem oblikovanju oslabitev vsebujejo:

- bolj dodelan model oblikovanja skupinskih oslabitev,
- podrobnejše in pogostejše presojanje nepristranskih dokazov o težavah komitenta,
- oblikovanje individualnih oslabitev v odstotkih,
- upoštevanje bodočih diskontiranih denarnih tokov iz naslova ocenjenih prilivov komitenta,
- točnejši izračun nezavarovanega deleža finančnega sredstva.

Vse navedeno vpliva na to, da so oslabitve v nadgrajenem pristopu oblikovane kompleksno, in sicer ob upoštevanju podrobne situacije posameznega komitenta v zamudi, kar za banko pomeni boljše obvladovanje kreditnega tveganja.

6.1.3.1 Skupinske oslabitve

Vsako finančno sredstvo se ob odobritvi uvrsti med skupinsko oslabljena sredstva glede na posamezne tipe posojila.

Namen oblikovanja skupinskih oslabitev je popravek vrednosti terjatev za nastalo, vendar še ne prepoznano izgubo. V ta namen banke združujejo finančna sredstva v skupine s podobnimi značilnostmi tveganja glede na enake vrste kreditnih zavarovanj, zgodovino poravnavanja dolgov v preteklosti, vrsto panoge in geografsko lokacijo. Postopek ocenjevanja izgub banka redno pregleduje in po potrebi dopolnjuje tako, da je ocenjevanje bodočih morebitnih izgub odraz dejanskih okoliščin na trgu ob upoštevanju dosedanjih zgodovinskih podatkov s tega področja.

Banke ocenjujejo in napovedujejo verjetnost bodoče izgube pri portfelju fizičnih oseb na osnovi čim daljšega opazovalnega preteklega obdobja, in sicer še podrobneje za posamezne segmente navedenega portfelja (Rösch & Scheule, 2004, str. 31).

Za izračun skupinskih oslabitev se uporablja model pričakovane izgube (angl. *expected loss*). Znesek skupinskih oslabitev se na ravni kredita mesečno določa po enačbi (2):

$$EL = PD \times LGD \times EAD \quad (2)$$

Pomen posameznih parametrov:

- znesek pričakovane izgube (EL);
- znesek celotne neplačane vrednosti (EAD);

- verjetnost neplačila (PD) – banka določi % koeficienta glede na posamezne razrede tveganja in glede na predhodne zgodovinske podatke o prehodih med različnimi razredi tveganja;
- izguba ob neplačilu (LGD) – predstavlja izgubo ob neplačilu za celotni del izpostavljenosti. Tudi tu banka lahko upošteva zgodovinske podatke iz naslova prejetih plačilnih za posamezne skupine finančnih sredstev za različne vrste zavarovanj in različne produkte.

6.1.3.2 Individualne oslavitve

Ko banka ugotovi, da obstaja pri posameznem finančnem sredstvu v bonitetnem razredu »R« verjetnost izgube, oblikuje individualne oslavitve ter ga razvrsti med individualno oslabljenim finančnim sredstvom.

Tvegani potrošniški krediti brez hipotekarnega zavarovanja so individualno oslabljeni v višini 100 % celotnega neplačanega kreditnega zneska.

Tvegani hipotekarni krediti z zadostnim hipotekarnim zavarovanjem se ne oslabijo individualno, pač pa ostanejo skupinsko oslabljeni.

Tvegani hipotekarni krediti z nezadostnim hipotekarnim zavarovanjem pa se razvrstijo iz skupinsko oslabljenih med individualno oslabljenim kreditom. Način izračuna individualnih oslavitvev se pri teh kreditih razlikuje od oblikovanja oslavitvev pri osnovnem pristopu.

Podrobnejše presojanje kazalnikov, ki vplivajo na podrobnejše določanje morebitne izgube posameznega finančnega sredstva, obsega naslednje:

- Čim točnejša presoja vrednosti zastavljene nepremičnine, ki ne sme biti starejša od enega leta, in letno preverjanje ustreznosti predhodnih cenitev. Pristojni sodelavci za cenitve v banki razpolagajo s poglobljenim znanjem na področju cenitev, ki ga stalno še dopolnjujejo s šolanji in pridobitvami licenc. Pri določanju ustreznih parametrov za izvedbo cenitev banka upošteva tudi tržne razmere, ki veljajo v določeni regiji. Glede na raznolikost posameznih področij v Sloveniji, se cene nepremičnin oblikujejo na osnovi ponudbe in povpraševanja, ki veljata v posamezni regiji. Nepremičnine iz različnih delov RS imajo lahko zelo različno prodajno ceno za m². Starejše cenitve je potrebno letno ažurirati tako, da so banki na razpolago aktualni podatki za posamezno nepremičnino.
- Pri hipotekarnih kreditih, kjer 50 % vrednosti ocenjene nepremičnine presega vrednost preostalega neplačanega kredita, banka individualnih oslavitvev pri komitentih v težavah ne oblikuje in uvrsti predmetno finančno sredstvo med skupinsko oslabljenim.
- Pri hipotekarnih kreditih, kjer pa je znesek 50 % vrednosti ocenjene nepremičnine manjši od zneska še odprtega kredita in se pri komitentu izkazujejo nepristranski dokazi

oziroma dvomi o rednem poplačilu kredita, banka za razliko oblikuje individualne (posamične) oslabitve.

- Oslabitev finančnega sredstva je opredeljena kot razlika med knjigovodsko in nadomestljivo vrednostjo finančnega sredstva, ki jo predstavlja sedanja diskontirana vrednost prihodnih denarnih tokov ob uporabi efektivne obrestne mere (Izbrana banka d. d., 2016c).
- Efektivna obrestna mera je obrestna mera, ki natančno diskontira pričakovane prihodnje denarne tokove skozi obdobje pričakovane dobe finančnega sredstva. Izračun vključuje vsa prejeta in dana nadomestila ter zneske v skladu s kreditno pogodbo (Sklep o ocenjevanju izgub iz kreditnega tveganja bank in hranilnic, Ur. l. RS, št. 50/2015).
- Navedeni način upošteva pričakovane prilive, ki jih še pričakujemo od komitentov, in sicer v posameznih časovnih obdobjih do izteka kredita, skladno s podpisano kreditno pogodbo, ter vnovčenje hipotekarnega zavarovanja, v kolikor gre za prostovoljno izvensodno prodajo nepremičnine ali za sodni postopek.

Pričakovane prilive iz naslova plačila kreditnih obveznosti skladno s podpisano pogodbo predstavljajo redni obroki, ki naj bi se praviloma plačevali mesečno. Če komitent plačuje z zamudo, potem se pri diskontiranju upošteva le dejanske in ne pogodbeno določene prilive. V primeru, ko komitent želi poravnati večji znesek od pogodbeno dogovorjenega, se pri izračunu upošteva tudi to. Kadar se kredit poplačuje z izkupičkom iz prodaje zastavljene nepremičnine, je potrebno pri izračunu upoštevati čim bolj točen izkupiček, ki ga bo iz prodaje prejela banka. Če gre za prostovoljno prodajo nepremičnine v izvensodnem postopku, potem se pri izračunu upošteva iztržek iz prodaje za pokritje kredita v celoti oziroma le dela kredita. Vrednost nepremičnine v sodnem postopku pa določi zapriseženi sodni cenilec, ki ga imenuje pristojno sodišče.

Pomembna sprememba pri naprednem pristopu je vnos oslabitev v relativnem in ne več v absolutnem znesku.

Vnos oslabitev v % pomeni avtomatično sistemsko prilagajanje že oblikovanih oslabitev novemu stanju dolga komitenta, kar pomeni, da je evidentirani % realni prikaz oslabitev tudi po naknadno prejetih plačilih komitenta in naknadno zaračunanih stroških.

Že oblikovane individualne oslabitve je potrebno redno spremljati in ustrezno prilagoditi ob nastopu raznih novih dogodkov, ki vplivajo na spremenjeno situacijo, kot na primer prejem večjega priliva ali večji izpadi prilivov, kot so bili predvideni ob ocenjevanju potencialne izgube in oblikovanju individualnih oslabitev.

Ocene lastnikov banke in priporočila mednarodnih računovodskih standardov (IFRS 9) o nadaljnjem gibanju individualnih oslabitev so predvidele občutno povečanje potrebnih individualnih oslabitev, ki jih bo potrebno v prihodnosti oblikovati (Wyman, 2014, str. 24).

Naveden je eden izmed razlogov za podrobnejši pregleda portfelja in tekočega oblikovanja oslabitev tudi pri rizičnih komitentih z manjšim številom dni zamude, v kolikor so bile pri njih prepoznane dalj časa trajajoče finančne težave.

6.1.4 Pokritost kreditnega dolga z oslabitvami pri posojilih z zamudo

Še posebej skrbno in redno banka preverja naslednja finančna sredstva zaradi ustreznosti že oblikovanih individualnih oslabitev za posojila z zamudo več kot 90 dni, in sicer za:

- hipotekarno nezavarovane potrošniške kredite in
- fizične osebe z neodplačano vrednostjo kredita, večjo od 100.000 EUR.

Pri finančnih sredstvih z neodplačano vrednostjo kredita nad 100.000 EUR izbrana banka preverja kazalnik pokritosti neodplačanih vrednosti kreditov z oblikovanimi oslabitvami ter zavarovanji (Izbrana banka d. d., 2016c).

Če je kazalnik manjši od 90 %, to pomeni, da je pokritost problematičnega tveganega finančnega sredstva, ki je v najslabšem bančnem bonitetnem razredu z že oblikovanimi individualnimi oslabitvami in zavarovanjem, premajhna in je potrebno že oblikovane oslabitve povečati za ustrezno obvladovanje kreditnega tveganja in pokritje nezavarovanega dela v celoti.

V primeru, ko je kazalnik večji od 130 %, to pomeni, da je pokritost problematičnega tveganega finančnega sredstva, ki je v najslabšem bančnem bonitetnem razredu z že oblikovanimi individualnimi oslabitvami in zavarovanjem, prevelika in se banka po presoji vsakega posameznega primera odloča o morebitnem zmanjšanju individualnih oslabitev.

6.2 Problematika realizacije pogodbenih določil za redno odplačevanje danega kredita v izbrani banki

S podpisom kreditne pogodbe se komitent zaveže k rednemu plačilu dogovorjenih obrokov, s katerimi postopno vrača izposojeni znesek. Banka redno spremlja komitenta in njegova odplačila v času kreditnega obdobja. Učinkovito spremljanje komitentov in strategije upravljanja s kreditnimi tveganji bistveno vplivajo na plačila in na tveganja kreditnega portfelja kreditorejmalcev (Saunders & Cornett, 2014, str. 178).

Med najbolj tvegane kreditne posle spadajo potrošniški krediti ter krediti, ki so hipotekarno nezavarovani. Razširjena ponudba banke s potrošniškimi krediti predstavlja reakcijo banke na veliko povpraševanje po teh produktih na trgu, na katerega se banka še lažje vključi z večjo ponudbo različnih bančnih produktov (Schuberth, 1998, str. 230). Glede na to, da predstavljajo potrošniški krediti pomemben segment prodajne ponudbe banke, si poskuša banka izboljšati svoj položaj s tem, da pri odobritvi kredita vključi poleg kreditorejmalca še poroka, ki jamči solidarno za plačilo kreditnih obrokov v primeru izpada plačila s strani

kreditojemalca. Banka je dolžna poroka obvestiti o neplačilu kreditojemalca in ga pozvati k plačilu. V nekaterih primerih se izkaže, da se porok poskuša izogniti svojim pogodbenim obveznostim, saj naj bi imel svoj dogovor s kreditojemalcem o tem, da poroku ne bi bilo treba poravnati dolga, kar pa je v nasprotju s podpisano kreditno pogodbo. Interni dogovori med kreditojemalcem in porokom niso relevantni in pomenijo ravnanje, ki je v nasprotju s predhodno podpisano tripartitno kreditno pogodbo z banko. Banka v takih primerih opozori oba dolžnika na pogodbeno obveznost plačila in redno spremlja njuna plačila ter prekršene obljube, ki se odražajo v nerealiziranih plačilih.

Kot ukrep zmanjševanja tveganja banke zaradi neplačila komitenta se uporablja že predhodno omenjena odstopna izjava, vendar le v primerih, kjer je to smiselno in kjer jo delodajalci tudi potrdijo. Nekateri, zlasti večji delodajalci odklanjajo potrditev odstopne izjave, kar povečuje tveganje morebitnega neplačila danega kredita. Tveganje se povečuje tudi z zamenjavo delodajalca komitenta, če komitent ne obvesti banke in s tem krši podpisano pogodbo.

Znatni problem na področju portfelja prebivalstva predstavljata izguba službe ali resna bolezen enega ali več k plačilu zavezanih oseb. S komitentom, ki je zašel v težave, banka celovito prouči nastalo situacijo in mu v danih okoliščinah ponudi najboljšo možnost, ki mu bo pomagala prebroditi kritično situacijo do rešitve problema.

Zelo pogost razlog neplačila kreditnih obveznosti je naknadna prekomerna zadolžitev komitenta, ki z banko že ima sklenjeno kreditno pogodbo, njegove obveznosti pa nenadoma presegajo njegove zmožnosti plačila.

Komitenti lahko zaidejo v težave tudi zaradi neporavnanih obveznosti svojega podjetja oziroma zaradi še neplačanih terjatev, ki jih imajo do svojih pogodbenih partnerjev. Posledično so se začeli v času po razširitvi krize po letu 2008 na slovenskem trgu pojavljati osebni stečajni fizičnih oseb, katerih število je naglo naraščalo in s tem povečevalo tveganje bank zaradi neplačila.

V vseh navedenih primerih je zelo pomembno, da banka, poleg analitične spremljave kvalitete svojega portfelja na makro nivoju, spremlja svoj portfelj tudi na mikro nivoju: potrebna je redna vsebinska spremljava vsakega posameznega komitenta. Komitentom, ki dalj časa zamujajo oziroma imajo večje zamude, je potrebno posvečati več pozornosti in imeti izdelane različne strategije spremljave dolžnikov za čim prej odkrivanje vsebinskih razlogov, ki lahko privedejo komitente v plačilne težave, banko pa do slabšanja kvalitetnega portfelja in poslabšanja likvidnosti. Točko preloma pa predstavlja presoja banke po proučitvi situacije komitenta, ki se je znašel v težavah, in sicer ali je komitent še smiselno pomagati oziroma ali je položaj dolžnika brezizhoden in ostane edina možnost poplačila odpoved kredita in pričetek izvršilnega postopka.

V kolikor se banka odloči za pomoč komitentu v težavah, pri tem ne sme poslabševati svojega položaja, lahko pa si ga poskuša izboljšati z dodatnim hipotekarnim zavarovanjem ali premičnim premoženjem, porokom in odstopnimi izjavami.

6.2.1 Tveganje delnega neplačila dolga

Nekaterim komitentom, ki so v težavah, lahko banka ponudi možnost predčasnega poplčila kredita z delnim odpustom dolga. Banka opravi podrobno presojo takega ukrepa z vsemi pozitivnimi in negativnimi učinki. Odločitev o tem sprejme banka tudi po podrobnem pregledu aktualne tržne situacije in možnosti za odprodajo portfelja takšnih tveganih strank. Ukrep se uporablja izjemoma, in sicer v primeru, ko banka presodi, da je boljše predčasno zaključiti kredit s poplačilom preostanka dolga ter zaključiti poslovno sodelovanje s tveganim komitentom. Znesek odpusta določi banka sporazumno s komitentom, ki se zaveže, da bo vrnil točno določen preostanek kredita banki do točno določenega roka. V kolikor dolžnik ne izpolni svoje obveznosti in poravnava manj, kot je dogovorjeno, ponudba banke o odpustu ne velja več in v veljavi ostanejo določila podpisane kreditne pogodbe.

Banka pred tem pregleda, ali so bile izčrpane vse možnosti za poravnavo kredita v celoti.

Odpust dolga banka uporabi v primerih, ko gre za finančna sredstva:

- brez hipotekarnega zavarovanja,
- ki so le delno zavarovana s hipoteko,
- ki so zavarovana s hipoteko in kjer obstaja verjetnost, da bi se zastavljena nepremična težko prodala.

Tak ukrep lahko banka uporabi tako v izvensodni izterjavi kot tudi v izvršilnem postopku z namenom, da se dolgotrajni sodni postopek z majhno verjetnostjo celotnega poplčila čim prej zaključi, in v izogib dodatnim stroškom zamudnih obresti in sodnega postopka.

6.2.2 Preprečitev odpovedi kredita in izvršilnega postopka

Banka v postopku izterjave pogosto uporablja ukrep izvršbe za zapadle obveznosti pri finančnih sredstvih, kjer je to mogoče. Pomembno je, da po poravnavi zapadlih obveznosti, finančno sredstvo ostane v pristojnosti posebnega oddelka za izvensodno izterjavo oziroma v pristojnosti prodaje, če je bil zaostanek poravnan v celoti. Dolžniku se tako omogoči nadaljevanje rednega plačila bodočih obrokov, banka pa se je izognila dolgotrajnim sodnim postopkom v primeru odpovedi kredita.

V primeru, ko ni realnih možnosti za izvensodno poravnavo dolga, se predhodno sklenjena kreditna pogodba odpove in sproži izvršilni postopek. Banka naredi vse, da zaščiti svoje terjatve in nadaljuje izterjavo po sodni poti. Sodni postopki na slovenskih sodiščih običajno trajajo dolgo časa in so povezani z visokimi stroški, ki jih najprej pokrije banka zaradi

zagotovitve nemotenega nadaljevanja sodnega postopka izterjave. Ob pokritju terjatve s strani dolžnika jih banka pripiše kreditnemu dolgu dolžnika. Obstaja pa tudi tveganje, da se bo sodni postopek zaključil z odpisom oziroma delnim odpisom terjatve. Tudi v času trajanja sodnega postopka je mogoče komitentu omogočiti restrukturiranje že odpovedanega kredita, v kolikor dolžnik v času odloga sodnega postopka realizira dogovorjena plačila in se mu je položaj medtem izboljšal tako, da obstaja možnost izvedbe restrukturiranja.

6.2.3 Tveganje nedosegljivosti komitenta

V času trajanja kreditnega obdobja je nujna dosegljivost komitenta zaradi uskladitve raznih podatkov, stanja kredita, izterjave ipd. Podatki, ki jih banka pri svojem delu potrebuje za uspešno komuniciranje s komitentom, so naslednji: telefonske številke (GSM, stacionarna številka, poslovni telefon), elektronski naslov, naslov (stalni in morebitni naslov za pošiljanje pošte), priimek, naziv delodajalca ter opis delovnega mesta in statusi (zaposlen/nezaposlen, poročen/ločen). Podatki se evidentirajo za vse povezane osebe pri posameznem kreditnem poslu. Komitenti so skladno s podpisano kreditno pogodbo dolžni sporočiti banki vse nove podatke v primeru sprememb. Pri kontaktiranju dolžnikov prvotni osebni podatki dolžnika pogosto niso več ažurni, kar predstavlja za banko težavo pri komuniciranju s stranko in posledično za doseganje poplačila odprtega zneska. Bistvenega pomena je takojšnje reagiranje banke na področju preverjanja in pridobivanja novih kontaktnih podatkov, tako da je ponovno vzpostavljen kontakt z dolžnikom. Neodzivnost oziroma nedosegljivost zamudnikov je velikega pomena za banko, saj lahko vpliva na poslabšanje slabega portfelja, oblikovanje posamičnih oslabitev oziroma tudi odpisov.

Novi kontakti za nedosegljive stranke se poskušajo pridobiti s pomočjo informacij, ki so na voljo na spletu ali preko delodajalca dolžnika. V določenih primerih, ko komitenti niso dosegljivi na daljši rok, se banka lahko odloči za preverbo osebnih podatkov dolžnikov tudi preko določenih državnih institucij ali detektiva, za kar pa je potrebno izkazati pravno podlago za utemeljenost preverbe podatkov. Navedeno je tudi povezano z dodatnimi stroški, ki jih mora poravnati banka.

Za banko predstavljajo poseben primer komitenti, ki so dobili kredit in so se med trajanjem kreditnega obdobja preselili v tujino, ne da bi pred tem obvestili banko. Banka poskuša navezati stik s takimi komitenti in doseči dogovor o rednem poplačilu obrokov oziroma predčasnem poplačilu kredita. Dolžniki s hipotekarnim zavarovanjem običajno ob odhodu v tujino sklenejo pogodbo o oddaji zastavljene nepremičnine v najem. V takih primerih banka predlaga asignacijo oziroma odstop najemnine, kar pomeni, da lahko najemnik poravnava z najemnino tekoče obroke kreditojemalca. V kolikor je znesek najemnine manjši od obroka, potem mora dolžnik v tujini sam poskrbeti za redna plačila preostanka obrokov do izteka kredita.

Tudi v sodnem postopku se zgodi, da sodišče ne more vročiti sklepa o izvršbi dolžniku zaradi napačnega naslova. V tem primeru lahko sodišče samo poizveduje o stalnem ali

začasnem prebivališču dolžnika ali pa pozove upnika, da sam sporoči naslov za pravilno vročitev sklepa o izvršbi (JK Skupina d. o. o., b. l.).

6.3 Razvrstitev finančnih sredstev glede na zamudo pri izpolnjevanju pogodbenih kreditnih obveznosti in upravljanje s portfeljem zamudnikov

Banke svoje komitente razvrščajo na različne načine in o tem poročajo Banki Slovenije ter svojim lastnikom. V izbrani banki se evidenca komitentov vodi na različne načine, kar je v skladu s smernicami regulatorja in lastnikov banke, ki potrebujejo evidentiranje danih kreditov na način, kot to velja za celo skupino.

6.3.1 Poročanje izbrane banke Banki Slovenije

Banke spremljajo svoja finančna sredstva za namen poročanja regulatorju ter lastnikom in jih razvrščajo v skupine od A do P glede na sposobnosti dolžnika o izpolnjevanju njegove obveznosti do banke ob dospelosti terjatve (Sklep o ocenjevanju izgub iz kreditnega tveganja bank in hranilnic, Ur. l. RS, št. 50/2015).

Za namen poročanja banke presojujejo:

- finančni položaj posameznega komitenta;
- sposobnost komitenta, da zagotovi zadosten denarni tok za izpolnjevanja bodočih obveznosti do banke;
- tip in znesek zavarovanja finančnega sredstva in
- izpolnjevanje dolžnikovih obveznosti do banke v preteklosti.

Banke v skupine razvrščajo vsa odobrena finančna sredstva. V nadaljevanju bodo prikazani uvrstitveni kriteriji za posamezno skupino za finančna sredstva, ki so bila odobrena fizičnim osebam (Sklep o ocenjevanju izgub iz kreditnega tveganja bank in hranilnic, Ur. l. RS, št. 50/2015).

Banke razvrščajo finančna sredstva fizičnih oseb v naslednje skupine:

- Skupina A: Finančna sredstva, pri katerih se ne pričakujejo finančne težave in komitenti plačujejo svoje obveznosti ob zapadlosti oziroma z zamudo do 15 dni.
- Skupina B: Finančna sredstva, pri katerih je finančni položaj komitentov slabši, vendar se ne predvideva, da bi se še poslabšal. Komitenti poravnajo svoje obveznosti z zamudo do 30 dni.
- Skupina C: Finančna sredstva komitentov, katerih denarni tokovi ne zadoščajo za redno poravnavanje zapadlih kreditnih obveznosti in pri katerih ni izkazane kreditne sposobnosti za nadaljnja redna plačila kreditnih obveznosti. Komitenti poravnajo svoje obveznosti z zamudo do 90 dni.

- Skupina D: Finančna sredstva, pri katerih obstaja velika verjetnost izgube in je zaznano občutno poslabšanje finančnega položaja. V to skupino so razvrščena tudi restrukturirana finančna sredstva, ki so posledica poslabšanja finančnega položaja komitenta ter finančna sredstva dolžnikov v postopku osebnega stečaja. Komitenti poravnajo svoje obveznosti z zamudo od 90 do 360 dni.
- Skupina E vključuje finančna sredstva komitentov v skupini D, za katere pa se ocenjuje, da do poplačil kreditnih obveznosti ne bo prišlo. Komitenti poravnajo svoje obveznosti z zamudo nad 360 dni.
- Skupina P: Finančna sredstva, kjer je banka oblikovala individualne oslabitve.

Banke spremljajo znesek neodplačanih posojil ter število posojil v posameznem bonitetnem razredu ter prehode med skupinami. V kolikor se povečujeta navedena kazalnika v bonitetnih razredih C, D, E in P, potem gre za slabšanje portfelja banke na področju prebivalstva.

Z ukrepi pravočasne učinkovite izterjave in izvedenih restrukturiranj lahko banka kvalitetno obvladuje svoj kreditni portfelj in zmanjšuje finančna sredstva v slabših bonitetnih skupinah.

6.3.2 Poročanje izbrane banke lastnikom

Izbrana banka spremlja tvegan portfelj zamudnikov na različne načine z namenom sprotnega preverjanja dejanske situacije in primerljivosti z načrtanim planom lastnikov.

Vsaj enkrat letno se izvedejo posebne analize posameznega odobrenega posojila (Izbrana banka d. d., 2016d), in sicer za:

- komitente, ki plačujejo brez zamud – z namenom, da ne bi prišlo do zamud in
- komitente, kjer so se že pojavile manjše zamude – z namenom pravočasnega zaznavanja njihovih finančnih težav in čim prejšnjega začetka reševanja teh težav, ki so lahko kratkotrajne ali dolgotrajne.

Glede na število dni zamude izbrana banka finančna sredstva razvršča ločeno glede na tip posojila, in sicer zbirno za vsa finančna sredstva, odobrena prebivalstvu, samostojnim podjetnikom in podjetjem z namenom poročanja lastnikom. Gre za naslednje razrede, ki jih banka redno mesečno spremlja, da bi ugotovila dejansko stanje zadolženosti (Izbrana banka d. d., 2014a):

- razred 0 – komitenti brez zamud,
- razred 1 – zamuda 1–29 dni;
- razred 2 – zamuda 30–59 dni,
- razred 3 – zamuda 60–89 dni,
- razred 4 – zamuda 90–119 dni;

- razred 5 – zamuda 120–149 dni;
- razred 6 – zamuda 150–179 dni;
- razred 7 – zamuda več kot 180 dni.

Banka spremlja gibanje finančnih sredstev glede na število dni zamude kot tudi prehajanje komitentov med posameznimi skupinami. Tendenco banke je, da bi zamudniki zamujali čim manjše število dni in da bi jih čim več prešlo iz skupin z večjo zamudo v skupine z manjšo zamudo oziroma v skupino brez zamude. Zamudniki, ki imajo posebno velik dolg ali oblikovane izredno visoke posamične oslabitve, se obravnavajo individualno.

Nadaljnja delitev te analize je v okviru navedenih skupin po različnih produktih. Dobljeni rezultati analiz prikažejo položaj uspešnosti banke glede na doseganje predhodno postavljenih letnih planov, ki se spremljajo na mesečni ravni.

Izbrana banka pa mesečno spremlja tudi gibanje po posameznih bonitetnih razredih od A1 do R, ki so predstavljeni v razdelku 3.1.1 te naloge. Cilj banke je zmanjševanje slabših bonitetnih razredov in povečevanje boljših.

6.3.3 Vsebina in pomen najbolj tveganega bonitetnega razreda »R« v izbrani banki

Posebna pozornost izbrane banke je namenjena bonitetnemu razredu »R«, v katerega so razvrščena finančna sredstva dolžnikov z največjim tveganjem neplačil.

Glede na poslabšanje plačilne sposobnosti preidejo finančna sredstva iz boljših bonitetnih razredov v visoko tvegan razred iz naslednjih razlogov (Izbrana banka d. d., 2016a):

- Zmanjšan denarni tok, iz katerega je razvidno, da komitent ne bo sposoben poravnati svojih bodočih obveznosti.
- Pričakovanje bodočih izgub, kljub temu da se kreditne obveznosti zaenkrat še redno poravnajo.
- Odpoved kredita in predaja finančnega sredstva v spremljavo pravnega oddelka.
- Oblikovanje individualnih oslabitev.
- Informacije o komitentu in njegovem tveganem načinu življenja (razne odvisnosti).
- Zamuda več kot 90 dni.
- Restrukturiranje zaradi finančnih težav, ki povzroči spremembo dobe kreditiranja, obroka, zapadle glavnice, obresti, stroškov ...
- Odpis dolga.
- Insolvenčni postopki (osebni stečaj, prisilna poravnava, zapuščina).
- Drugo.

Izbrana banka pri upravljanju visoko tveganega portfelja fizičnih oseb tega bonitetnega razreda stremi k naslednjima ciljema:

- preprečitev uvrstitve finančnega sredstva iz boljšega v najslabši bonitetni razred in
- razvrstitev finančnega sredstva iz najslabšega v boljši bonitetni razred.

Uvrstitev finančnega sredstva v najslabši bonitetni razred pomeni tudi, da je potrebno finančno sredstvo ustrezno individualno oslabiti v primeru delnega ali celotnega nezavarovanega deleža. Obratno pa lahko pomeni uvrstitev finančnega sredstva v boljšo skupino razbremenitev predhodno oblikovanih individualnih oslabitev in uvrstitev finančnega sredstva med skupinsko oslabljenega sredstva.

Banka spremlja oba cilja tako na nivoju specializiranega oddelka za izterjavo kot na nivoju celotne banke. Doseženo stanje najslabšega bonitetnega razreda banka spremlja na mesečni in letni ravni ter ga primerja z vnaprej določenimi planskimi cilji.

Posamezna nerestrukturirana finančna sredstva, banka prerazvrsti iz najslabšega bonitetnega razreda v boljši razred po izpolnitvi določenih pogojev (Izbrana banka d. d., 2015c):

- komitenti so realizirali redna plačila v opazovalnem obdobju vsaj 3 mesecev brez zamud večjih od 30 dni in
- izboljšanje finančne situacije komitenta, ki bo vplivala na plačila bodočih kreditnih obveznosti brez zamud.

6.3.4 Najbolj tvegan kreditni portfelj na makro področju

Gospodarska rast v evroobmočju se je v letu 2015 zvišala, kar velja tudi za Slovenijo, pri čemer pa so napovedi mednarodnih institucij za leti 2016 in 2017 nižje (Banka Slovenije, 2016c, str. 4).

Po letu 2008 so postale banke previdnejše pri odobravanju kreditov, kar se je poznalo v zmanjšanem obsegu kreditnega portfelja. V obstoječem portfelju bank so ostajale terjatve, ki so bile že dalj časa v zamudi.

Banke temeljito preverjajo svoj portfelj slabih terjatev in stremijo k izboljšanju svojega portfelja tako na področju slabih posojil kot na področju preprečitve povečanja teh posojil, kar ima za posledico boljše obvladovanje kreditnega tveganja.

V portfelju slovenskih bank je opazno izboljševanje kreditnega portfelja, in sicer (Banka Slovenije, 2016c, str. 19):

- Zniževanje terjatev v zamudi, še posebej tistih z zamudo več kot 90 dni.
- Izboljšana pokritost najslabših terjatev z oslabitvami in zavarovanjem.

Med terjatvami z zamudo nad 90 dni je bilo v RS marca 2016 16 % takšnih, ki zamujajo več kot 5 let (Banka Slovenije, 2016c, str. 24). Glede na leto 2013 se je v letu 2015 povečal

delež nezavarovanih terjatev; pokritost terjatev z zamudami, večjimi od 90 dni z oslabitvami, je v septembru 2015 znašala 70,8 % (Banka Slovenije, 2016b, str. 16).

Delež terjatev fizičnih oseb z zamudami nad 90 dni v primerjavi z vsemi terjatvami z zamudami nad 90 dni je v februarju 2016 znašal 3,9 %, kar je boljše kot decembra 2014, ko je bil ta delež 4,4 % (Banka Slovenije, 2016a, str. 5).

Izboljševanje kvalitete bančnega portfelja in zniževanje najbolj tveganih posojil sta tudi v skladu s priporočilom Evropske Centralne Banke (v nadaljevanju ECB) (Mesnard, Margerit, Power, & Magnus, 2016, str. 4). Iz navedenega poročila je razvidno, da ima bančni sektor v RS še vedno zelo visok delež slabih posojil v primerjavi z bančnimi sektorji ostalih članic EU. Delež najslabših posojil je v RS znašal v decembru 2013 (17,14 %) ter je v juniju 2015 rahlo upadel na 16,58 % (Mesnard et al., 2016, str. 10). Kot je razvidno iz Tabele 1, imajo bolj razvite članice v EU bistveno nižji delež slabih posojil v celotnem portfelju.

Tabela 1: Gibanje deleža najbolj tveganih posojil z zamudo več kot 90 dni v EU (2008–junij 2015)

NPL delež (%)	Dec. 2008	Dec. 2011	Dec. 2013	Jun. 2015
Avstrija	1,95	4,05	4,23	6,03
Belgija	3,94	4,18	5,27	3,08
Bolgarija	4,77	19,66	18,59	
Hrvaška			11,79	13,17
Ciper	4,18	11,89	37,06	35,29
Češka				
Danska	1,62	3,02	3,87	3,89
Estonija	2,33	4,52	1,89	2,41
Finska	0,84	0,8	0,67	1,28
Francija	3,11	4,63	4,64	3,65
Nemčija	1,89	1,61	1,81	2,26
Grčija	3,12	12,10	24,19	32,92
Madžarska	3,74	12,80	14,03	12,64
Irska			18,38	14,58
Italija	4,97	9,47	12,92	16,08
Latvija	2,72	10,13	5,56	7,49
Litva	3,58	13,38	8,50	6,42
Luksemburg	0,20			1,12
Malta	1,26	1,55	2,01	3,56
Nizozemska	1,87	2,42	2,73	2,56
Poljska	3,38	6,02	5,98	5,24
Portugalska	1,65	5,33	7,79	13,58
Romunija	1,47	11,36	17,87	12,66
Slovaška	1,73	4,02	3,75	4,13
Slovenija			17,14	16,58
Španija	2,56	5,23	7,91	5,93
Švedska		0,56	0,47	1,02
Združeno kraljestvo	0,98	2,17	1,78	0,35

Vir: B. Mesnard et al., Non-performing loans in the Banking Union: Stocktaking and Challenges, 2016.

6.4 Različni pristopi komuniciranja z dolžnikom

Komuniciranje banke z dolžniki mora potekati na korekten, argumentiran in ciljno usmerjen način. Sodelavci banke so strokovno izurjeni za izterjavo dolžnikov. Pred kontaktiranjem dolžnikov se je potrebno seznaniti z vsemi potrebnimi podatki o komitentu in njegovem poslu. Banka se zaveda, da gre pri izterjavi za občutljivo področje in da se pri tem srečuje z različnimi tipi dolžnikov, ki so (Zupančič, b. l., str. 61):

- agresivnež,
- arogantnež,
- klepetulja,
- prijazni ustrežljivec,
- večni izogibovalec in
- kronični dolžnik.

Pri razgovoru s komitentom se sodelavec banke najprej pravilno predstavi ter pojasni razlog klica in uskladi podatke o dolgu in zadnjih plačilih s komitentom. Komitentu – zamudniku je potrebno pojasniti, da banka razume njegove težave, vendar sta končni cilj poravnava dolga in redna nadaljnja plačila obrokov. Glede na podpisano kreditno pogodbo se je komitent zavezal k rednim plačilom prejetega kredita do izteka kreditnega obdobja. Banka v razgovoru z njim opredeli, ali gre pri zamudniku za kratkoročne finančne težave, ki bodo v kratkem rešene (na primer nenadni večji izdatek, zamuda delodajalca pri izplačilu, kratkotrajna bolezen ipd.), ali pa gre za dolgoročne težave (na primer izguba službe, neredna izplačila plače s strani delodajalca, dalj časa trajajoča prezadolženost, težave v družinskem krogu ipd.). Če se pri komitentu izkazuje zapadli dolg, to še ne pomeni, da bo stranka za banko izgubljena (Siol, 2015). Pri pogajanjih s komitentom banka stremi k poravnavi dolga ter ohranitvi stranke z možnostjo poplačila dolgov.

V primeru kratkoročnih problemov se banka z dolžnikom dogovori za realno možnost poplačila v smislu postopnega poplačila zapadlega dolga z dogovorjeno dinamiko in višino odplačil, za pokritje dolga s strani tretjih oseb ali iz varčevalnih vlog. Če gre za finančne težave stranke, ki trajajo že dalj časa in bodo trajale še v prihodnosti, potem banka poleg že navedenih možnosti zamudniku predlaga še možnost restrukturiranja kredita, dodatno honorarno delo in pričetek izvensodne prodaje zastavljenega premoženja s strani komitenta.

Razlikujemo tri vrste komuniciranja s stranko, ki odločilno vplivajo na potek razgovora in končni rezultat (Izbrana banka d. d., 2014b).

6.4.1 Mehki pristop

Pri takem načinu komuniciranja gre za »prijateljski način« komuniciranja s stranko. Komitentove težave v zvezi z nerednim plačilom kreditnih obveznosti so razumljene v največji možni meri, kar predstavlja za komitenta – dolžnika boljšo izhodiščno pogajalsko

pozicijo. Pri takem pristopu banka komitentu zaupa in čaka na dogovorjena plačila; roki in višina posameznega delnega poplačila niso točno določeni. Banka brez opredelitve točnega roka plačila in posameznih poplačil (če gre za postopno poplačilo dolga) popušča komitent. Rezultat takšne komunikacije je le delna ali ničelna poravnava dolga, posledično se komitent kopičijo neporavnane obveznosti, s tem pa narašča tveganje za banko, da bo komitent sčasoma prešel med problematične dolžnike.

Slika 5: Mehki pristop izterjave



Vir: Izbrana banka d. d., Priročnik o izterjavi, 2014b.

6.4.2 Trdi pristop

Komuniciranje z dolžnikom poteka na »trdi« način, sodelavec banke se postavi na prevladujoč nivo in vztraja na tem položaju.

Za komitentove težave v zvezi z nerednim plačilom kreditnih obveznosti ni nobenega razumevanja. Komitent niso dane možnosti delne poravnave dolga; pri takšnem razgovoru ni nobenih možnosti za pogajanja o načinu poplačila dolga. Rezultat takšne komunikacije je običajno ničelna poravnava dolga, v nekaterih primerih pa lahko izjemoma komitent tudi poravna ves dolg ali del dolga. Težave komitenta pa ostanejo nerešene, kar pomeni, da se bo tak komitent zelo verjetno kmalu spet pojavil med neplačniki. Pri takšnem pristopu je tveganje banke za pritožbo komitenta o domnevno neprimernem kontaktiranju s strani zaposlenega v banki veliko. Dolgoročno sodelovanje banke s komitentom – zamudnikom ne more temeljiti na takšnem načinu reševanju finančnih težav stranke in poravnave zaostanka.

Slika 6: Trdi pristop izterjave



Vir: Izbrana banka d. d., Priročnik o izterjavi, 2014b.

6.4.3 Načelni pristop

Pri tem načinu komuniciranja s stranko gre dejansko za »enakopraven« način komuniciranja obeh strani: komitenta in banke. Banka se trudi razumeti razlog finančnim težavam komitenta in spoznati njegovo celotno situacijo, vendar vztraja na dogovoru za poravnavo dolga, ki je sprejemljiv za obe strani. Rezultat takšne komunikacije je reševanje problema in razumen izid v dani situaciji. Dosežen je sporazumen dogovor o načinu pokritja dolga.

Slika 7: Načelni pristop izterjave



Vir: Izbrana banka d. d., Priročnik o izterjavi, 2014b.

6.5 Možnosti komitentov pri poravnavi zapadlih postavk

Komitent banke ima v zvezi s poravnavo odprtih zapadlih postavk naslednje možnosti (Izbrana banka d. d., 2014a):

- plačilo zaostanka v celoti,
- predčasno poplačilo celotnega kredita,
- plačilo odprtega dolga z delnim odpustom – soglasjem banke,
- neplačilo dolga; posledično se izterjava nadaljuje v sodnem postopku in
- osebni stečaj.

6.6 Reklamacije komitentov

Pri poslovanju z dolžniki prihaja tudi do reklamacij komitentov, ki jih banka pregleda in komitentom v zakonitem roku pošlje argumentiran odgovor na reklamacijo.

Pritožbe komitentov – zamudnikov se nanašajo na domnevno:

- več realiziranih plačil s strani komitenta, kot jih je banka dejansko prejela,
- neutemeljeno višino obroka oziroma obrestne mere in
- nepravilni postopek opominjanja in stroške opominjanja.

Banka vse odgovore na reklamacije sistemsko evidentira. V kolikor se komitent ne strinja s prejeto obrazložitvijo, je do konca leta 2015 lahko vložil pritožbo pri Poravnalnem svetu Združenja bank Slovenije (v nadaljevanju ZBS). Poravnalni svet ZBS je sestavljen iz članic, ki so banke, hranilnice, podružnice tuje banke ali leasing hiše, ki je članica GZS (ZBS, 2014). Pritožbe komitentov morajo biti argumentirane, podrobno obrazložene in vsebovati predlog rešitve pritožbe s strani komitenta.

Poravnalni svet obravnava pritožbo in po potrebi zahteva še dodatna pojasnila ter po podrobnem pregledu zadeve obravnava pritožbo na naroku, kjer sta prisotni obe strani in kjer nato sprejme svojo odločitev. Poravnalni svet rešuje samo zadeve, ki so predmet domnevne kršitve pogodbenega razmerja med komitentom in banko, ne pa tudi zadev v zvezi z morebitnim nezadovoljstvom komitenta z banko. Leta 2015 je Poravnalni svet rešil 46 pritožb, 7 pa jih je bilo preneseno v leto 2016 (ZBS, 2016).

Poravnalni svet je deloval do maja 2016, nato pa se je skladno z novim Zakonom o izvensodnem reševanju potrošniških sporov, ki je stopil v veljavo 14. 11. 2015, preimenoval v odbor za Izvensodno reševanje potrošniških sporov (IRPS), ki v takšni obliki deluje od avgusta 2016 naprej.

7 EMPIRIČNA ANALIZA TVEGANEGA KREDITNEGA PORTFELJA NA PODROČJU PREBIVALSTVA V IZBRANI BANKI

Analizo portfelja na področju prebivalstva sem izvedla skladno z namenom te naloge – da bi ugotovila, kako nadgrajeni pristop spremljanja kreditov z zamudo vpliva na boljše obvladovanje tveganega kreditnega portfelja prebivalstva v primerjavi s predhodnim osnovnim načinom obvladovanja takšnega portfelja.

Z magistrsko nalogo želim dobiti odgovor na dve glavni raziskovalni vprašanji, in sicer:

- Kako je v izbrani banki nadgrajeni pristop obvladovanja tveganega portfelja fizičnih oseb vplival na učinkovitost obvladovanja rizičnega kreditnega portfelja v izvensodni izterjavi?
- Kakšen je pomen aktivnosti zgodnje in pozne izterjave, njihov vpliv na plačilno disciplino dolžnikov in na izboljšanje položaja banke glede na predhodni osnovni sistem spremljanja tveganih naložb v izbrani banki?

7.1 Opredelitev podvprašanj

Na podlagi analize konkretnih internih podatkov banke o gibanju kreditov fizičnih oseb z zamudo v izbrani banki v opazovanem obdobju, tj. po uvedbi nadgrajenega pristopa spremljanja tveganih naložb, odgovorim na naslednja podvprašanja:

- Podvprašanje 1: Ali število in znesek kreditov z zamudami kreditov na področju prebivalstva upadata?
- Podvprašanje 2: Ali imajo uvedeni ukrepi naprednega pristopa za posledico zmanjšanje števila kreditov do dveh obrokov zamude?
- Podvprašanje 3: Ali imajo uvedeni ukrepi naprednega pristopa za posledico zmanjšanje števila kreditov z zamudo od dveh do petih obrokov?
- Podvprašanje 4: Ali je število visoko tveganih kreditov v najslabšem bonitetnem razredu »R« obvladljivo in izkazuje tendenco padanja?

7.2 Metodologija dela in podatkovne osnove

V predhodnem teoretičnem delu sta opisana osnovni in nadgrajeni pristop spremljanja slabih naložb s pomočjo obširne študije interne dokumentacije izbrane banke, tuje in domače strokovne literature ter virov s področja kreditiranja in obvladovanja slabih naložb za fizične osebe z namenom analize konkretnih podatkov ter postavitve logičnih zaključkov. Izbrana banka je pred uvedbo koncepta spremljanja slabih naložb po nadgrajenem pristopu poglobljeno spremljala fizične osebe z zamudo šele od devetdesetega dneva dalje, kar pomeni, da je bil znaten del tveganega portfelja slabše obvladovan. Posledično se je to

odražalo v neugodnem povečanju števila najbolj tveganih posojil, slabšanju bančnih kazalcev poslovanja, povečanju individualnih oslabitev ter v porastu števila odpovedi pogodb o kreditnem sodelovanju.

7.2.1 Metodologija dela

V analizi uporabim naslednje metode:

- Analiza konkretnih podatkov banke v obliki podatkovnih časovnih vrst, in sicer opisno ter v obliki tabel in grafikonov.
- Izračun posameznih osnovnih kazalcev za različne časovne vrste.
- Primerjava dejanskih podatkov zamudnikov za tri različna geografska področja v RS na način, na katerega so krediti obravnavani v izbrani banki.
- Na osnovi analize podatkov ter dobljenih rezultatov prikažem predviden trend gibanja kreditov z zamudo v prihodnosti.

7.2.2 Podatkovne osnove

V nadaljevanju prikažem empirično analizo dejanskih podatkov izbrane banke o gibanju tveganega portfelja od začetka uvedbe naprednega pristopa za uspešno obvladovanje tveganega portfelja, in sicer:

- V nalogi analiziram konkretne podatke o posameznih hipotekarno zavarovanih in nezavarovanih kreditih z zamudo, ne glede na ročnost kreditov. Pri posameznem kreditu je upoštevana višina dolga, število obrokov v zamudi, celotni znesek neplačanega kredita ter uvrstitev posojila med najbolj tvegana posojila v najslabšem bonitetnem razredu.
- Opazovano obdobje zajema prvih 19 zaporednih mesecev po uvedbi novega naprednega pristopa, tj. od septembra 2013 do marca 2015; evidentirani podatki so na zadnji dan v mesecu.
- Skupno je analiziranih 1397 kreditov v skupni vrednosti cca 53,8 milijonov EUR (v nadaljevanju EUR), kar predstavlja začetno stanje v prvem mesecu opazovalnega obdobja.
- Krediti z zamudo so razdeljeni v tri geografske regije v RS: širša ljubljanska regija, širša štajerska regija ter primorska, gorenjska in dolenska regija, ki so opredeljene pod skupnim imenom »Primorska«.

Na obseg neplačanih terjatev vpliva tudi stopnja registrirane brezposelnosti fizičnih oseb v posameznih regijah v opazovanem obdobju, ki je razvidna iz Tabele 2 (Statistični urad RS, 2016).

Statistični podatki prikažejo najvišjo stopnjo registrirane brezposelnosti v začetnem obdobju v letu 2013, ki se leta 2014 postopno znižuje in še nadalje v letu 2015. Upad je značilen za vse regije v opazovanem obdobju.

Največja stopnja registrirane brezposelnosti velja za štajersko regijo. Leta 2013 je bilo v regiji 14,70 % brezposelnih, leta 2015 pa se je nezaposlenost znižala na 13,80 %.

V ljubljanski regiji je razvidna nižja stopnja brezposelnosti kot na štajerskem področju. Leta 2015 se je stopnja brezposelnosti znižala iz 11,50 % leta 2013 na 11,00 %.

V analizi poimenovana »Primorska« regija združuje tri področja RS, ki se razlikujejo glede na stopnjo brezposelnosti v opazovanem obdobju: gorenjska regija ima od vseh opazovanih področij najnižjo stopnjo brezposelnosti, nezaposlenost je leta 2015 v ožji primorski regiji približno na nivoju nezaposlenosti ljubljanske regije, medtem ko je najvišja stopnja nezaposlenosti v dolenski regiji.

Tabela 2: Stopnja registrirane brezposelnosti v RS v letih 2013–2015 (v %)

Leto	Regije RS				
	Ljubljana	Štajerska	Gorenjska regija	Dolenjska regija	Primorska regija
2013	11,50	14,70	9,80	14,10	12,30
2014	11,70	14,60	9,50	13,90	11,90
2015	11,00	13,80	8,60	13,00	11,10

Vir: Statistični urad RS, Podatkovni portal SI-STAT za stopnjo registrirane brezposelnosti v letih 2013–2015, 2016.

7.2.3 Predpostavke analize

Pri analizi upoštevam naslednje predpostavke:

- Navedbe o višini in številu kreditnih poslov so brez razkritja identitete komitentov ali njihovih osebnih podatkov in brez nazivov posameznih svetovalcev oziroma sodelavcev banke (Interni podatki izbrane banke d. d. o gibanju kreditnega portfelja s področja prebivalstva 2013–2015).
- Spodnja meja zajemanja podatkov: analizirani podatki obsegajo kredite z zamudo več kot 45 dni; izjemoma so vključeni tudi tisti krediti z zamudo manj kot 45 dni, ki so uvrščeni v najbolj tvegan bonitetni razred »R«. Krediti v postopku odpovedi kreditne pogodbe ali osebnega stečaja so izključeni iz analize.
- Zgornja meja zajemanja podatkov: odpoved kredita oziroma predaja kredita v pravno službo zaradi sprožitve raznih pravnih postopkov.
- Analiza ne vključuje kreditov samostojnih podjetnikov ter malih in srednjih podjetij.
- Analiza ne vključuje drugih produktov banke, kot so na primer transakcijski računi, limiti na transakcijskih računih, bonus računi, depoziti, kartice ...

- V analizi so zajeti podatki o kreditih v domači valuti evro. Krediti v tuji valuti CHF predstavljajo zanemarljiv delež ter bistveno ne vplivajo na rezultate in so izključeni iz analize.

7.3 Empirična analiza tveganega portfelja kreditov z zamudo

7.3.1 Krediti na področju prebivalstva z zamudo v opazovanem obdobju

Iz Tabele 3 je razvidno, da je bil ob uvedbi naprednega pristopa v marcu 2013 znesek vseh kreditov z zamudami v višini 53,8 milijonov EUR, ki je bil porazdeljen med tri regije. Visok znesek je posledica zatečenega stanja spremljanja slabih naložb, ki je bil predhodno spremljan po osnovnem pristopu. 44,4 % od skupnega zneska kreditov z zamudami na začetku opazovalnega obdobja pade na ljubljansko regijo.

Gibanje zneska kreditov z zamudami fizičnih oseb je razvidno iz Tabele 3 in Slike 8. Iz tabele je razvidno 48,9 % znižanje stopnje rasti zneska vseh kreditov v prvem mesecu. V naslednjih dveh mesecih je upad manjši, in sicer še za 23,2 % in 6,6 %. V ljubljanski regiji znesek kreditov v prvem mesecu upade za 63,6 %, na Primorskem za 44,2 % in Štajerskem za 32,9 %.

Upad slabih kreditov se nadaljuje do marca 2014, ko je zaznana rast tako celotnega obsega portfelja kreditov z zamudami kot tudi po posameznih regijah, nato pa se stanje stabilizira z manjšimi nihanji na novi nižji ravni. Z izjemo avgusta 2014, ko je razvidno ponovno manjše poslabšanje portfelja, se je skupni znesek kreditov z zamudami do konca opazovanega obdobja zmanjševal.

V vseh regijah RS prevladujejo negativne stopnje rasti, tako da je mogoče predvideti, da se bo trend zmanjševanja slabih naložb na teh področjih še nadaljeval. Na področju ljubljanske regije je v prvih dveh mesecih razviden znatnejši upad slabih naložb v primerjavi z ostalima regijama; se pa nato gibanje stopnje rasti ustali tudi v tej regiji in je primerljivo z ostalima regijama.

Tabela 3: Mesečno gibanje zneska kreditov v zamudi in stopnja rasti (v EUR)

Mesec	Skupaj	Ljubljana	Primorska	Štajerska
	Neplačana vredn. kreditov	Neplačana vredn. kreditov	Neplačana vredn. kreditov	Neplačana vredn. kreditov
Sep. 2013	53.864.451,40	23.946.307,52	11.421.771,67	18.496.372,21
Okt. 2013	27.497.652,02	8.710.393,19	6.369.039,09	12.418.219,74
Nov. 2013	21.118.617,70	5.434.299,31	5.769.866,50	9.914.451,89
Dec. 2013	19.717.260,14	5.983.699,23	5.387.291,61	8.346.269,29
Jan. 2014	18.180.610,10	5.642.115,84	5.153.631,34	7.384.862,92
Feb. 2014	17.934.142,67	4.282.216,43	5.492.238,70	8.159.687,53
Mar. 2014	21.922.918,20	6.400.039,22	6.198.903,06	9.323.975,91
Apr. 2014	20.045.606,39	5.277.989,26	5.834.156,36	8.933.460,77

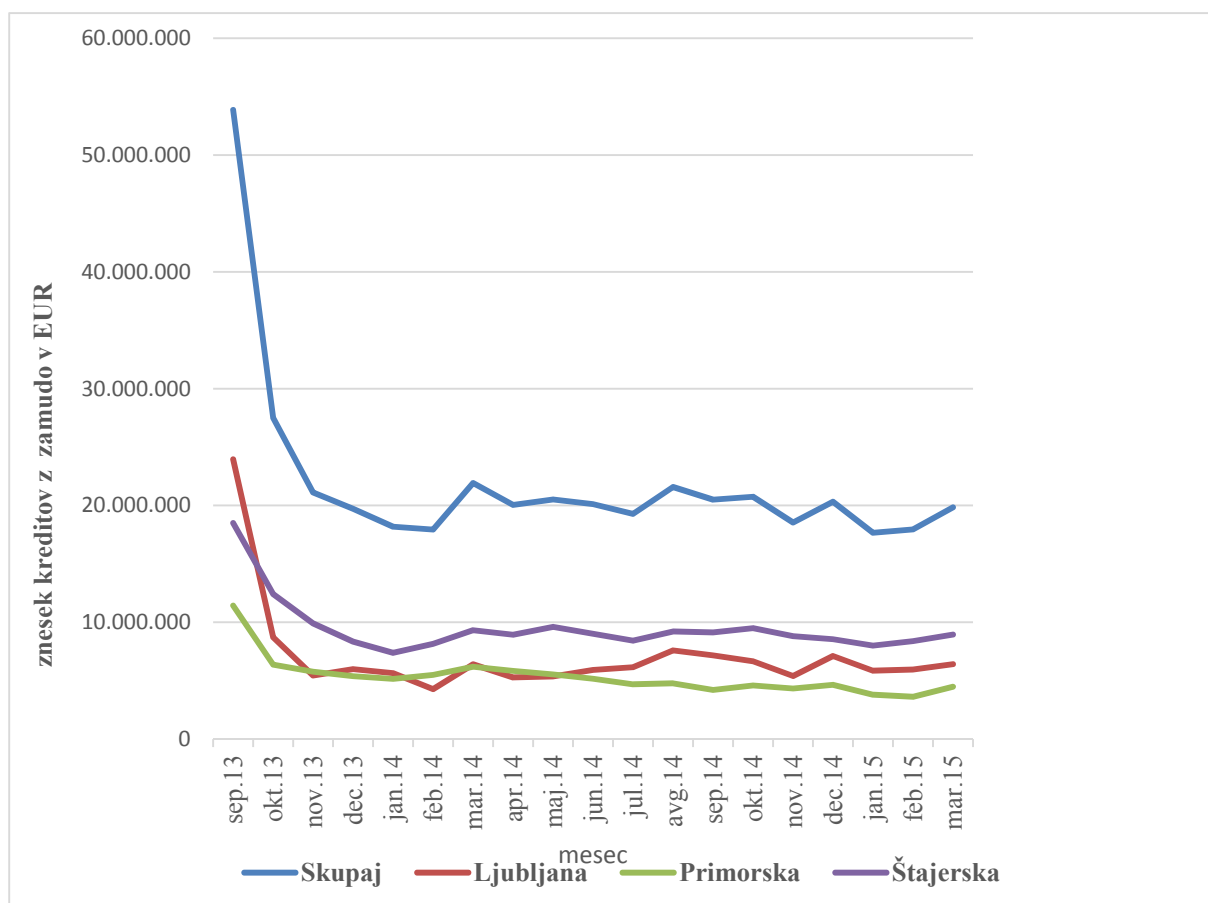
se nadaljuje

Tabela 3: Mesečno gibanje zneska kreditov v zamudi in stopnja rasti (v EUR) (nad.)

Mesec	Skupaj	Ljubljana	Primorska	Štajerska
	Neplačana vredn. kreditov	Neplačana vredn. kreditov	Neplačana vredn. kreditov	Neplačana vredn. kreditov
Maj 2014	20.514.060,51	5.360.309,93	5.542.286,87	9.611.463,71
Jun. 2014	20.110.230,83	5.924.786,04	5.163.166,56	9.022.278,23
Jul. 2014	19.275.430,47	6.158.337,13	4.689.117,11	8.427.976,23
Avg. 2014	21.581.003,88	7.598.666,20	4.776.030,44	9.206.307,23
Sep. 2014	20.501.163,61	7.165.657,80	4.210.928,26	9.124.577,55
Okt. 2014	20.750.542,16	6.654.595,96	4.595.988,73	9.499.957,47
Nov. 2014	18.534.813,97	5.403.082,36	4.325.743,93	8.805.987,68
Dec. 2014	20.319.570,87	7.117.760,24	4.653.051,75	8.548.758,88
Jan. 2015	17.656.750,91	5.851.622,83	3.798.197,16	8.006.930,93
Feb. 2015	17.952.226,02	5.946.153,64	3.621.095,22	8.384.977,16
Mar. 2015	19.847.634,30	6.413.521,46	4.479.575,42	8.954.537,41

Vir: Izbrana banka d. d., Podatki o gibanju kreditnega portfelja fizičnih oseb (2013–2015), b. l.

Slika 8: Znesek kreditov z zamudo po mesecih in regijah v opazovanem časovnem obdobju



Vir: Izbrana banka d. d., Podatki o gibanju kreditnega portfelja fizičnih oseb (2013–2015), b. l.

Primerjava končnega stanja zneska posojil z zamudami z začetnim stanjem v opazovanem obdobju v Tabeli 4 prikaže močno znižanje vseh kreditov z zamudo. Na koncu opazovanega obdobja je bil % vseh kreditov z zamudami 36,85 % začetnega stanja. Iz primerjave

posameznih regij je razvidno, da se je na koncu opazovanega obdobja znesek kreditov z zamudami najbolj znižal v ljubljanski regiji, kjer je znašal 26,78 % začetnega stanja. Malo manj se je znižal v primorski regiji (39,22 % začetnega stanja) in najmanj v štajerski regiji (48,41 % začetnega stanja), na kar je vplivala tudi visoka stopnja nezaposlenosti v regiji, ki se odraža v manjši plačilni sposobnosti komitentov za vračanje kreditnih obrokov.

Tabela 4: Primerjava zneska kreditov v zamudi na koncu opazovanega obdobja glede na začetno stanje

Mesec	Skupaj	Ljubljana	Primorska	Štajerska
Obdobje	Skupna neplačana vredn. kreditov v EUR	Neplačana vredn. kreditov Ljubljana v EUR	Neplačana vredn. kreditov Primorska v EUR	Neplačana vredn. kreditov Štajerska v EUR
Sep. 2013	53.864.451,40	23.946.307,52	11.421.771,67	18.496.372,21
Mar. 2015	19.847.634,30	6.413.521,46	4.479.575,42	8.954.537,41
%	36,85	26,78	39,22	48,41

Vir: Izbrana banka d. d., Podatki o gibanju kreditnega portfelja fizičnih oseb (2013–2015), b. l.

Podobno gibanje kot pri znesku vseh kreditov z zamudami je razvidno tudi iz skupnega števila vseh kreditov z zamudami, ki oktobra 2013 močno upade, nadaljnja dva meseca še vedno upada ter se nato stabilizira z manjšimi nihanjem na novi nižji ravni, kar je razvidno iz Tabele 5 in je grafično prikazano na Sliki 9. Enako gibanje, razvidno iz grafa, se opazi tudi v stopnji rasti, ki kaže na 49,9 % upad števila posojil z zamudami v oktobru 2013.

Glede na začetno stanje število vseh kreditov z zamudami na koncu opazovanega obdobja upade za 72 %.

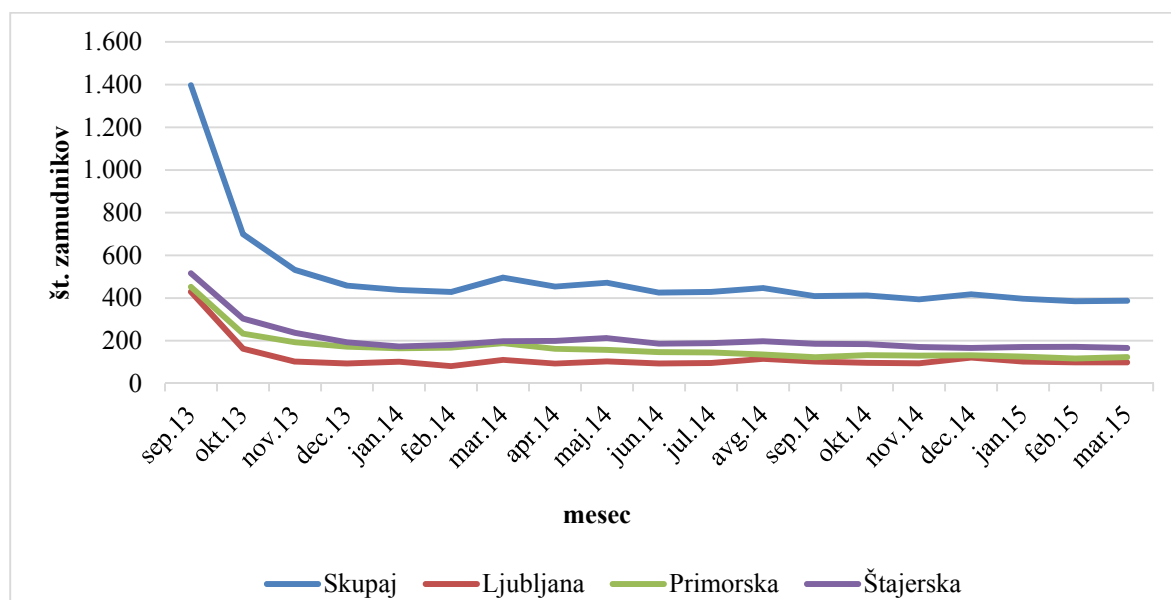
Tabela 5: Mesečno gibanje števila kreditov z zamudo in stopnja rasti

Mesec	Skupaj	Ljubljana	Primorska	Štajerska
	Število kreditov	Število kreditov	Število kreditov	Število kreditov
Sep. 2013	1.397	429	452	516
Okt. 2013	700	163	233	304
Nov. 2013	532	102	193	237
Dec. 2013	458	93	172	193
Jan. 2014	438	101	164	173
Feb. 2014	428	81	167	180
Mar. 2014	496	110	188	198
Apr. 2014	454	93	162	199
Maj 2014	472	103	157	212
Jun. 2014	425	93	146	186
Jul. 2014	428	95	145	188
Avg. 2014	447	115	135	197
Sep. 2014	409	102	122	185
Okt. 2014	412	96	132	184
Nov. 2014	394	94	130	170
Dec. 2014	418	121	131	166
Jan. 2015	397	102	125	170
Feb. 2015	385	98	116	171
Mar. 2015	387	98	123	166

Vir: Izbrana banka d. d., Podatki o gibanju kreditnega portfelja fizičnih oseb (2013–2015), b. l.

Gibanje števila posojil z zamudami po regijah je podobno gibanju vseh kreditov z zamudami na področju celotne RS. Gibanje na Štajerskem in Primorskem je podobno, v Ljubljani pa je viden nekoliko večji začetni padec v prvem mesecu. Tam število neplačanih kreditov v prvem mesecu upade za 62 %, na Primorskem za 48 % in na Štajerskem za 41 %.

Slika 9: Število kreditov z zamudo po mesecih in regijah v proučevanem časovnem obdobju



Vir: Vir: Izbrana banka d. d., Podatki o gibanju kreditnega portfelja fizičnih oseb (2013–2015), b. l.

Iz Tabele 6 je razvidno, da se je končno skupno število vseh kreditov z zamudami v opazovanem obdobju zmanjšalo na 27,70 % izhodiščnega stanja. Iz regijskega pregleda pa je razvidno, da se je končno število kreditov z zamudami najbolj zmanjšalo v ljubljanski regiji in najmanj v štajerski regiji. V primorski regiji je bilo končno število kreditov z zamudami na ravni znižanja vseh kreditov.

Tabela 6: Primerjava števila kreditov v zamudi na koncu opazovanega obdobja glede na začetno stanje

Mesec	Skupaj	Ljubljana	Primorska	Štajerska
	Število kreditov	Število kreditov	Število kreditov	Število kreditov
Sep. 2013	1.397	429	452	516
Mar. 2015	387	98	123	166
%	27,70	22,84	27,21	32,17

Vir: Izbrana banka d. d., Podatki o gibanju kreditnega portfelja fizičnih oseb (2013–2015), b. l.

Iz navedenega izhaja, da zneski vseh kreditov z zamudami in število kreditov z zamudami na področju kreditiranja fizičnih oseb v opazovanem obdobju upadajo tako v skupnem obsegu kot tudi po posameznih opazovanih regijah. Navedeno predstavlja odgovor na podvprašanje 1.

7.3.2 Krediti z zamudo do dveh obrokov

Po novi razdelitvi portfelja slabih naložb v oktobru 2013 število posojil z manj kot dvema neplačanima obrokom močno upade, nadaljnja dva meseca še upada ter se potem stabilizira z manjšimi nihanjem na novi nižji ravni. Gibanje števila posojil z zamudo do dveh obrokov je razvidno iz Tabele 7 in Slike 10.

Gibanje stopnje rasti prikaže v oktobru 2013 70 % upad števila vseh kreditov z manj kot dvema neplačanima obrokom. V naslednjih dveh mesecih je upad manjši, in sicer še za 22,7 % in 15,3 %. Število vseh posojil z manj kot dvema neplačanima obrokom na koncu opazovalnega obdobja upade za 81 % glede na začetno raven.

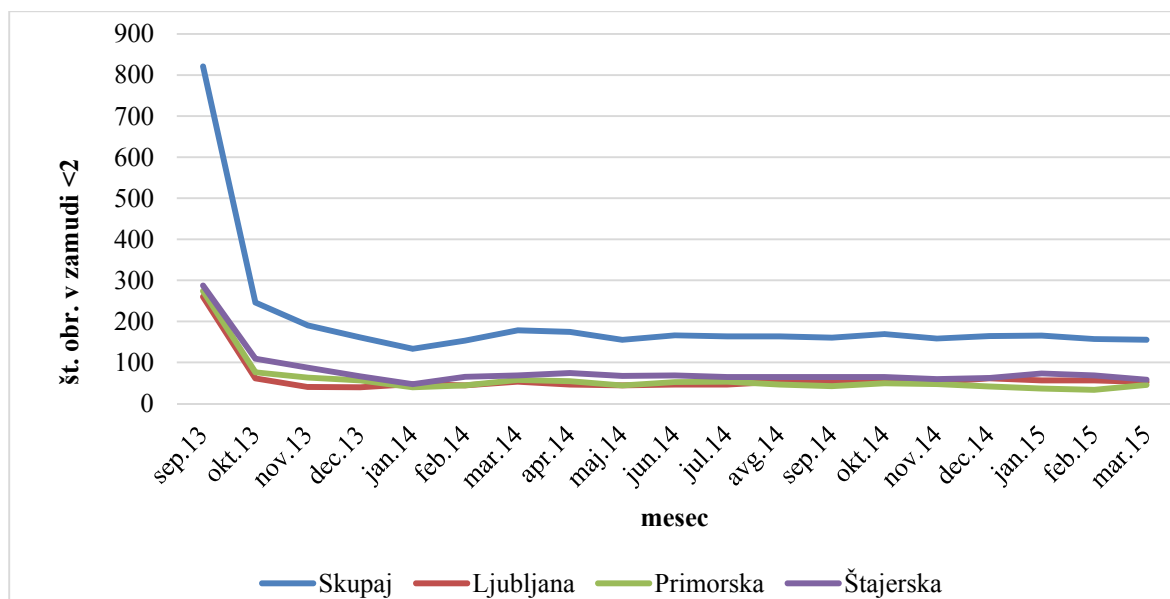
Gibanje števila kreditov z zamudami po posameznih regijah je podobno gibanju skupnega števila vseh kreditov iz razdelka 7.3.1.

Tabela 7: Mesečno gibanje števila kreditov z manj kot dvema obrokom zamude

Mesec	Skupaj	Ljubljana	Primorska	Štajerska
	Št. obr. < 2	Št. obr. < 2	Št. obr. < 2	Št. obr. < 2
Sep. 2013	821	260	274	287
Okt. 2013	246	61	76	109
Nov. 2013	190	40	63	87
Dec. 2013	161	39	56	66
Jan. 2014	133	47	39	47
Feb. 2014	153	44	44	65
Mar. 2014	178	53	57	68
Apr. 2014	174	46	54	74
Maj 2014	155	44	44	67
Jun. 2014	166	46	52	68
Jul. 2014	163	46	53	64
Avg. 2014	163	53	46	64
Sep. 2014	160	54	42	64
Okt. 2014	169	56	49	64
Nov. 2014	158	52	47	59
Dec. 2014	164	61	41	62
Jan. 2015	165	56	36	73
Feb. 2015	157	56	33	68
Mar. 2015	155	52	45	58

Vir: Izbrana banka d. d., Podatki o gibanju kreditnega portfelja fizičnih oseb (2013–2015), b. l.

Slika 10: Število kreditov z manj kot dvema neplačanima obrokom po mesecih in regijah v proučevanem časovnem obdobju



Vir: Izbrana banka d. d., Podatki o gibanju kreditnega portfelja fizičnih oseb (2013–2015), b. l.

Relativni pregled kazalnikov gibanja skupnega števila kreditov z zamudami, manjšimi od dveh obrokov v Tabeli 8, pokaže, da se je število vseh kreditov z zamudami konec opazovalnega obdobja znižalo na 18,88 % začetnega števila. Večje znižanje slabih kreditov je na koncu opazovalnega obdobja razvidno v ljubljanski in štajerski regiji, malo manj pa v primorski regiji. Na osnovi navedenega lahko banka pričakuje nadaljnji upad slabih terjatev z zamudo do dveh obrokov.

Tabela 8: Primerjava števila kreditov z zamudo manj kot dveh obrokov na koncu opazovanega obdobja glede na začetno stanje

Mesec	Skupaj	Ljubljana	Primorska	Štajerska
	Št. obr. < 2	Št. obr. < 2	Št. obr. < 2	Št. obr. < 2
Sep. 2013	821	260	274	287
Mar. 2015	155	52	45	58
%	18,88	20,00	16,42	20,21

Vir: Izbrana banka d. d., Podatki o gibanju kreditnega portfelja fizičnih oseb (2013–2015), b. l.

Iz navedenega izhaja, da število posojil z zamudami do dveh obrokov na področju kreditiranja fizičnih oseb v opazovanem obdobju upada tako v skupnem obsegu kot tudi po posameznih opazovanih regijah. Navedeno predstavlja odgovor na podvprašanje 2.

7.3.3 Krediti z zamudo od dveh do petih obrokov

Iz Tabele 9 in Slike 11 je razvidno, da v oktobru 2013 število kreditov z dvema do petimi neplačanimi obroki močno upade, nadaljnja dva meseca še vedno upada ter se potem stabilizira z manjšimi nihanjem na novi nižji ravni.

Gibanje stopnje rasti prikaže 23,5 % upad skupnega števila kreditov z dvema do petimi neplačanimi obroki v oktobru 2013. V naslednjem mesecu število upade še za nadaljnjih 23,2 % ter nato v tretjem mesecu še za 14,1 %. Glede na začetno stanje število kreditov z dvema do petimi neplačanimi obroki upade za 59,7 % konec opazovalnega obdobja.

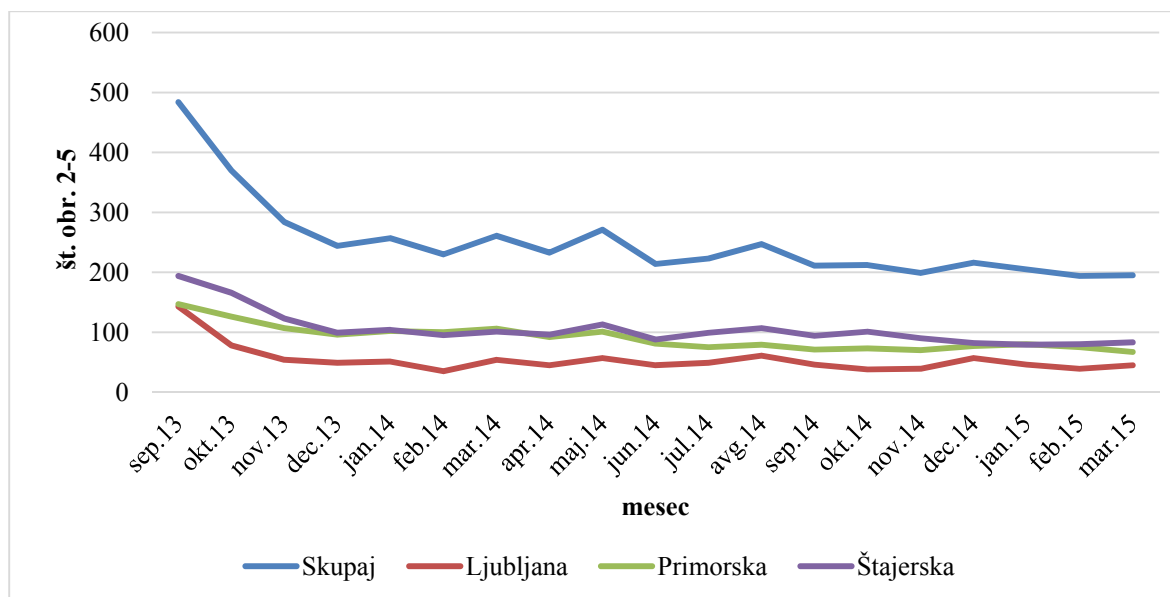
Gibanje števila kreditov z zamudami od dveh do petih obrokov po regijah je podobno kot gibanje skupnega števila vseh kreditov z zamudami iz razdelka 7.3.1. Število kreditov se je v posameznem mesecu v večini primerov zmanjševalo glede na predhodni mesec; so pa razvidna manjša nihanja med posameznimi meseci in regijami.

Tabela 9: Mesečno gibanje števila kreditov z zamudo od dveh do petih obrokov zamude

Mesec	Skupaj	Ljubljana	Primorska	Štajerska
	Št. obr. 2–5	Št. obr. 2–5	Št. obr. 2–5	Št. obr. 2–5
Sep. 2013	484	143	147	194
Okt. 2013	370	78	126	166
Nov. 2013	284	54	107	123
Dec. 2013	244	49	96	99
Jan. 2014	257	51	102	104
Feb. 2014	230	35	100	95
Mar. 2014	261	54	106	101
Apr. 2014	233	45	92	96
Maj 2014	271	57	101	113
Jun. 2014	214	45	81	88
Jul. 2014	223	49	75	99
Avg. 2014	247	61	79	107
Sep. 2014	211	46	71	94
Okt. 2014	212	38	73	101
Nov. 2014	199	39	70	90
Dec. 2014	216	57	77	82
Jan. 2015	205	46	80	79
Feb. 2015	194	39	75	80
Mar. 2015	195	45	67	83

Vir: Izbrana banka d. d., Podatki o gibanju kreditnega portfelja fizičnih oseb (2013–2015), b. l.

Slika 11: Število kreditov z zamudo od dveh do petih obrokov po mesecih in regijah v proučevanem časovnem obdobju



Vir: Izbrana banka d. d., Podatki o gibanju kreditnega portfelja fizičnih oseb (2013–2015), b. l.

Iz Tabele 10 je razvidno, da se je konec opazovanega obdobja skupno število kreditov z zamudami od 2 do 5 obrokov zmanjšalo na 40,29 % začetnega stanja. V ljubljanski regiji se je na koncu opazovanega obdobja navedeno število znižalo na 31,47 % začetnega stanja, v ostalih regijah pa se je število zmanjšalo manj, kot se je zmanjšalo skupno število vseh kreditov z zamudami od 2 do 5 obrokov. Na osnovi navedenega lahko banka pričakuje nadaljnji upad kreditov z zamudo od 2 do 5 obrokov.

Tabela 10: Primerjava števila kreditov z zamudo od 2 do 5 obrokov na koncu opazovanega obdobja glede na začetno stanje

Mesec	Skupaj	Ljubljana	Primorska	Štajerska
	Št. obr. 2–5	Št. obr. 2–5	Št. obr. 2–5	Št. obr. 2–5
Sep. 2013	484	143	147	194
Mar. 2015	195	45	67	83
%	40,29	31,47	45,58	42,78

Vir: Izbrana banka d. d., Podatki o gibanju kreditnega portfelja fizičnih oseb (2013–2015), b. l.

Iz navedenega izhaja, da število kreditov z zamudo od 2 do 5 obrokov na področju kreditiranja fizičnih oseb v opazovanem obdobju upada tako v skupnem obsegu kot tudi po posameznih opazovanih regijah. Navedeno predstavlja odgovor na podvprašanje 3.

7.3.4 Visoko tvegani krediti v najslabšem bonitetnem razredu »R«

Iz Tabele 11 in Slike 12 je razvidno, da po uvedbi naprednega pristopa spremljanja slabih naložb v opazovanem obdobju število najbolj tveganih kreditov v najslabšem bonitetnem razredu »R« konstantno pada in se potem stabilizira z manjšimi nihanji na novi nižji ravni.

Gibanje stopnje rasti prikaže zmanjšanje števila tveganih kreditov v obdobju prvega leta (z izjemo marca 2014, ko je stopnja rasti enaka 0). Glede na začetno stanje skupno število vseh najbolj tveganih poslov upade za 65,9 % na koncu opazovalnega obdobja.

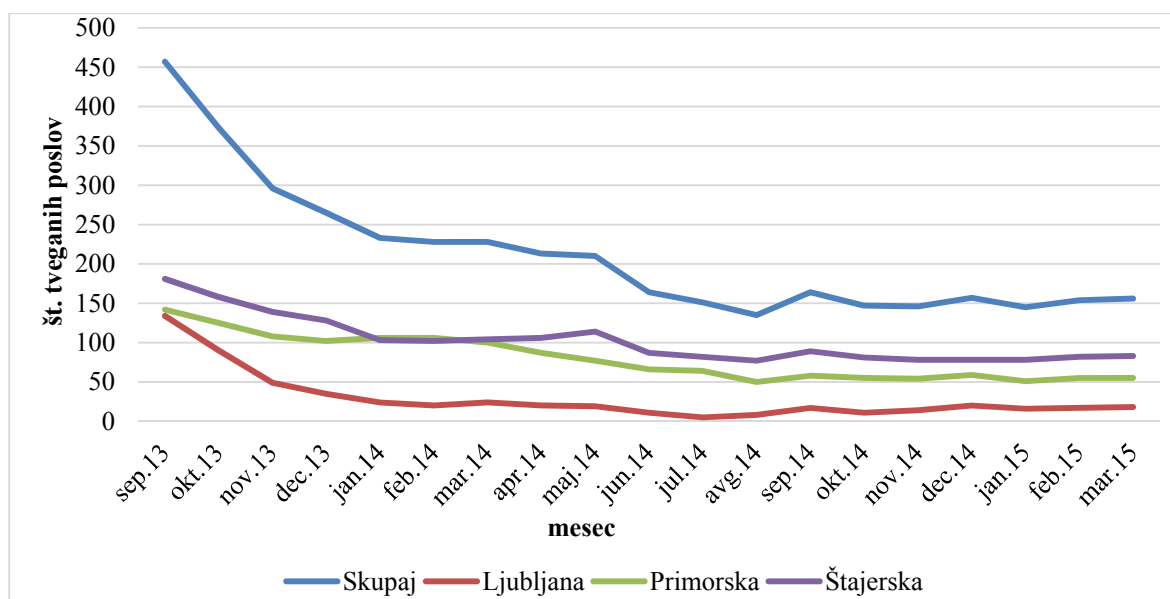
Gibanje števila najbolj tveganih poslov po regijah kaže na postopno zniževanje v obdobju enega leta in nato ustalitev na nižjem nivoju. V ljubljanski regiji je viden še posebej izrazit padec števila najbolj tveganih posojil v oktobru 2013 in novembru 2013, nato pa se je število najslabših kreditov postopno zmanjševalo. Število posojil se je v posameznem mesecu zmanjševalo glede na predhodni mesec. Na osnovi navedenega lahko banka pričakuje nadaljnje zmanjševanje najslabših terjatev, ki pa bo potekalo bolj počasi, saj se je konec opazovalnega obdobja število vseh najbolj tveganih kreditov že znatno zmanjšalo glede na začetek opazovalnega obdobja.

Tabela 11: Mesečno gibanje števila visoko tveganih kreditov v najslabšem bonitetnem razredu »R« in stopnja rasti

Mesec	Skupaj	Ljubljana	Primorska	Štajerska
	Št. tveganih poslov	Št. tveganih poslov	Št. tveganih poslov	Št. tveganih poslov
Sep. 2013	457	134	142	181
Okt. 2013	373	90	125	158
Nov. 2013	296	49	108	139
Dec. 2013	265	35	102	128
Jan. 2014	233	24	106	103
Feb. 2014	228	20	106	102
Mar. 2014	228	24	100	104
Apr. 2014	213	20	87	106
Maj 2014	210	19	77	114
Jun. 2014	164	11	66	87
Jul. 2014	151	5	64	82
Avg. 2014	135	8	50	77
Sep. 2014	164	17	58	89
Okt. 2014	147	11	55	81
Nov. 2014	146	14	54	78
Dec. 2014	157	20	59	78
Jan. 2015	145	16	51	78
Feb. 2015	154	17	55	82
Mar. 2015	156	18	55	83

Vir: Izbrana banka d. d., Podatki o gibanju kreditnega portfelja fizičnih oseb (2013–2015), b. l.

Slika 12: Število visoko tveganih kreditov v najslabšem bonitetnem razredu »R« po mesecih in regijah v proučevanem časovnem obdobju



Vir: Izbrana banka d. d., Podatki o gibanju kreditnega portfelja fizičnih oseb (2013–2015), b. l.

Iz Tabele 12 je razvidno, da se je konec opazovanega obdobja skupno število najbolj tveganih kreditov z zamudo zmanjšalo na 34,14 % začetnega stanja. V ljubljanski regiji se je navedeno število znatno bolj znižalo, in sicer je padlo na 13,43 % začetnega stanja; v primorski regiji je bilo število najbolj tveganih kreditov na nivoju znižanja vseh kreditov; v štajerski regiji pa se je število najbolj tveganih kreditov znižalo za približno polovico začetnega stanja.

Tabela 12: Primerjava števila najbolj tveganih kreditov v bonitetnem razredu »R« na koncu opazovanega obdobja glede na začetno stanje

Mesec	Skupaj	Ljubljana	Primorska	Štajerska
	Št. tveganih poslov	Št. tveganih poslov	Št. tveganih poslov	Št. tveganih poslov
Sep. 2013	457	134	142	181
Mar. 2015	156	18	55	83
%	34,14	13,43	38,73	45,86

Vir: Izbrana banka d. d., Podatki o gibanju kreditnega portfelja fizičnih oseb (2013–2015), b. l.

Iz navedenega izhaja, da je število najbolj tveganih kreditov v bonitetnem razredu »R« v opazovanem obdobju v banki obvladljivo in upada tako v skupnem obsegu kot tudi po posameznih opazovanih regijah. Navedeno predstavlja odgovor na podvprašanje 4.

7.3.5 Primerjava analiziranih podatkov s pomembnejšimi kazalniki izbrane banke

Znesek odobrenih kreditov fizičnim osebam je v izbrani banki na dan 31. 12. 2015 znašal 408.860 tisoč EUR, kar je za 5,2 % manj kot na dan 31. 12. 2013 (Izbrana banka d. d., 2015a, str. 38).

Iz predhodnih analiz tega poglavja je razvidno, da so se analizirani kazalniki o zmanjševanju slabega portfelja v izbrani banki izboljšali za bistveno več, kot je znašal manjši padec obsega kreditiranja fizičnim osebam v opazovanem obdobju. Navedeno še dodatno potrjuje odgovore na podvprašanja iz razdelkov 7.3.1 do 7.3.4. Posledično lahko iz tega zaključimo, da je izboljševanje portfelja v opazovanem obdobju posledica intenzivne uporabe ukrepov nadgrajenega pristopa za zniževanje slabih naložb.

Tabela 13: Skupni znesek odobrenih kreditov fizičnim osebam izbrane banke v letih 2013, 2014 in 2015 (v tisoč EUR)

Leto	31. 12. 2013	31. 12. 2014	31. 12. 2015
Skupni znesek odobrenih kreditov fizičnim osebam	430.730	418.802	408.860

Vir: Izbrana banka d. d., Letno poročilo 2015 izbrane banke, 2015a.

Iz Tabele 14 je razvidno, da je bilo v opazovanem obdobju od 1. 12. 2013 do 31. 3. 2015 v izbrani banki 117 kreditnih pogodb s področja fizičnih oseb odpovedanih zaradi sprožitve sodnih postopkov zaradi neplačila komitentov (Interni podatki izbrane banke d. d. o gibanju kreditnega portfelja s področja prebivalstva v letih 2013–2015). Iz že analiziranih podatkov o gibanju števila kreditov z zamudami v razdelku 7.3.1 je razvidno, da je bilo ob začetku uvedbe naprednega pristopa septembra 2013 1397 kreditov z zamudo, ob koncu opazovanega obdobja, marca 2015, pa le še 387 kreditov z zamudo. V opazovanem obdobju je bilo odpovedano skupno 117 kreditov zaradi sprožitve sodnega postopka zaradi neplačila, kar predstavlja 8,38 % začetnega stanja vseh kreditov z zamudo. V preostalih 893 kreditih so komitenti poravnali zamude.

Navedeno potrjuje, da je bilo zmanjševanje števila kreditov z zamudo, opisanim v razdelkih 7.3.1 do 7.3.4 te naloge, v izbrani banki uspešno.

Uvedba naprednega pristopa je pozitivno vplivala na zmanjšanje števila kreditov z zamudami v opazovanem obdobju. Izbrana banka je v opazovanem obdobju zmanjševala znesek in število kreditov z zamudami, kar je posledica doslednega izvajanja novih ukrepov nadgrajenega pristopa na področju zmanjševanja obstoječega slabega portfelja fizičnih oseb in hkrati uspešni zajezitvi dotoka novih slabih posojil.

Tabela 14: Delež odpovedanih kreditov v primerjavi s skupnim številom vseh kreditov v zamudi v opazovanem obdobju

Mesec	Št. vseh kreditov z zamudo	Št. odpovedanih kreditov	% odpovedanih kreditov
Sep. 2013	1.397	20	1,43
Dec. 2014	418	90	21,53
Mar. 2015	387	7	1,81
%	1.397	117	8,38

Vir: Izbrana banka d. d., Podatki o gibanju kreditnega portfelja fizičnih oseb (2013–2015), b. l.

SKLEP

Po visoki rasti kreditiranja pred izbruhom krize se je kreditiranje na področju RS močno skrčilo in še danes ostaja na nižji ravni kot pred nastankom krize. Banke so se soočile z nenadnim porastom slabega portfelja, kar je posledično vplivalo na povečano oblikovanje individualnih oslabeitev. Kljub postopnemu povečevanju gospodarske rasti banke še vedno ostajajo previdne pri odobritvi novih posojil, saj je privatni sektor postal precej ranljiv zaradi velikega števila osebnih stečajev ter stečajev delodajalcev fizičnih oseb ali pa tudi zaradi nerednega izplačila plač sicer redno zaposlenim fizičnim osebam.

Banke se vedno bolj zavedajo, da je pri odobravanju novih kreditov bistvenega pomena podrobna proučitev celotne situacije posameznega interesenta. Šele po proučitvi celovitega položaja bodočega komitenta in pri kreditu povezanih oseb, ki vključuje pregled vseh prejemkov in izdatkov fizične osebe, družinske in premoženjske situacije ter morebitne zadolženosti pri drugih finančnih institucijah je mogoče presoditi, ali bo banka fizični osebi odobrila kredit ali ne. Glede na uvrstitev v posamezno bonitetno skupino in način zavarovanja novega kredita bo banka določila pogoje kreditiranja fizični osebi. Banke stremijo k temu, da je pri hipotekarno zavarovanih kreditih vrednost zastavljenega premoženja tem večja, saj slabše zavarovanje kredita vpliva na oblikovanje individualnih oslabeitev v primeru, ko pride do izpada plačil obrokov komitenta zaradi finančnih težav. Še posebej tvegana skupina so krediti, ki jih banka odobri brez hipotekarnega zavarovanja, v kolikor pride do finančnih težav komitenta.

Poleg odobravanja novih kreditov s čim manjšim tveganjem se banke zavedajo, da morajo učinkovito upravljati tudi z že obstoječim kreditnim portfeljem. Potrebno je redno spremljanje komitentov: tako tistih, ki niso zašli v finančne ali druge težave in poravnavajo svoje kreditne obveznosti (še) redno in v skladu s podpisano pogodbo, kot tudi tistih, pri katerih so se že pojavile težave, ki se odražajo v zamudah pri plačilih kreditnih obrokov.

ECB je v svojem poročilu, omenjenem v poglavju 6 te naloge, RS priporočila nujno znižanje visokega deleža slabih posojil, kar vključuje skrbno upravljanje z vsemi vrstami bančnih tveganj s poudarkom na kreditnem tveganju.

Navedeno priporočilo je upoštevala posledično tudi izbrana banka in spremenila svoj koncept spremljanja tveganih naložb. Osnovni pristop je nadomestil napredni pristop spremljanja slabih naložb s povečanim številom raznovrstnih ukrepov za preprečitev povečevanja tveganega portfelja. Poleg večjega števila ukrepov se je pomembno povečala tudi pogostost preverjanja realizacije dogovorov, ki so bili predhodno usklajeni s komitentom z namenom poravnave kreditnih zaostankov. V primeru kršitve dogovorov je nujno takojšnje ponovno reagiranje banke in kontaktiranje dolžnika. Primer izbrane banke je namenjen ponazoritvi vsebinskega prikaza obeh pristopov na področju spremljanja tveganih naložb na področju kreditov, danih prebivalstvu.

V teoretičnem delu naloge sem prikazala, kako nadgrajeni pristop spremljanja tveganih naložb vpliva na boljše obvladovanje tveganega kreditnega portfelja fizičnih oseb v primerjavi s predhodnim osnovnim načinom obvladovanja takega portfelja.

V analitičnem delu je izvedena analiza portfelja komitentov – zamudnikov ob prehodu na nov napredni sistem. V 19-mesečnem opazovalnem obdobju je iz rezultatov v poglavju 7 te naloge razvidno, da se je število zamudnikov z zamudami do 5 obrokov zmanjšalo, prav tako pa se je občutno izboljšal portfelj najbolj tveganih strank v najslabšem bančnem bonitetnem razredu.

Logičen zaključek navedenega je, da je v izbrani banki nadgrajeni pristop obvladovanja tveganega portfelja pozitivno vplival na učinkovito obvladovanje celotnega rizičnega kreditnega portfelja v izvensodni izterjavi.

Iz analize je razvidno tudi, da sta pri obvladovanju kreditnega tveganja pomembni tudi strokovnost in hitra odzivnost zaposlenih v banki na tem področju. Celovite aktivnosti zaposlenih in njihova hitra odzivnost na področju zgodnje izterjave so velikega pomena, saj vplivajo na zmanjševanje komitentov v obravnavi pozne izterjave slabih naložb. S hitrim reagiranjem pristojnih v izvensodni izterjavi se zmanjšuje število odpovedanih kreditov in sproženih izvršb. Poleg prizadevanj za poravnavo zaostankov banka ponudi tudi restrukturiranje kredita določenim komitentom, ki so v trajnejših finančnih težavah in imajo izkazano plačilno sposobnost za nadaljnje redno poravnavanje kreditnih obveznosti. Pri tem pa banka polaga pozornost na to, da si svojega položaja ne poslabšuje, temveč si ga poskuša še izboljšati z dodatnimi zavarovanji, izvršljivimi notarskimi zapisi in delnim znižanjem izpostavljenosti do dolžnika v finančnih težavah.

Kot je razvidno iz te naloge, je poleg spremljanja že zaznanih neplačnikov velikega pomena za banko tudi zgodnje zaznavanje komitentov – potencialnih bodočih zamudnikov, kjer zamude še niso izkazane, so pa po proučitvi situacije dolžnikov že razvidna opozorila, da obstaja velika verjetnost bodočih neplačil. Ukrepi zgodnje in pozne izterjave vplivajo na zniževanje portfelja slabih posojil, izboljšanje plačilne discipline komitenta in posledično na izboljšano likvidnost banke ter tudi na preprečitev dotoka novih slabih posojil. Pomembno je sodelovanje vseh segmentov v banki z namenom čim prejšnjega odkrivanja morebitnih

komitentov v finančnih težavah zaradi hitrega pričetka saniranja težav komitentov ob ustrezni podpori zalednih služb in dobri programski podpori.

Glede na pozitivne posledice uvedbe naprednega pristopa v izbrani banki se je po izteku opazovalnega obdobja devetnajstih mesecev spodnja meja v oddelku za slabe naložbe znižala iz 45 na 30 dni zamude. Na eni strani navedeno pomeni dodatno razbremenitev prodajnega sektorja pri spremljanju slabih naložb, na drugi strani pa še skrbnejše upravljanje s tveganim portfeljem z zamudami že od 30 dni naprej s strani bolj usposobljenih strokovnih sodelavcev banke. S tem je zagotovljeno boljše upravljanje s kreditnim tveganjem, saj banka redno spremlja širši nabor komitentov, kateri zamujajo s plačili. Pričakovanja banke so, da se bo v prihodnosti trend zgodnje prepoznave komitentov s finančnimi težavami še nadaljeval in da bo sčasoma prodajni segment banke popolnoma razbremenjen aktivnosti, povezanih z izterjavo dolžnikov. Uvedba naprednega pristopa spremljanja slabih naložb vpliva na učinkovitost obvladovanja tveganega portfelja banke, kar vpliva na boljši poslovni rezultat banke.

Opisan nov koncept kvalitetnega upravljanja s tveganim portfeljem na področju obvladovanja slabih naložb ter zgodnjega odkrivanja morebitnih novih slabih posojil s področja prebivalstva se je v izbrani banki izkazal kot primeren in bi ga lahko uporabile tudi ostale slovenske banke.

LITERATURA IN VIRI

1. Agencija Republike Slovenije za javnopravne evidence in storitve. Najdeno 27. junija 2016 na spletnem naslovu <http://www.ajpes.si>
2. AJPES – Vpogled v Vpisnik zadev v postopkih zaradi insolventnosti VS RS. Najdeno 27. junija 2016 na spletnem naslovu <http://www.ajpes.si/eInsolv/>
3. Allen, L., De Long G., & Saunders, A. (2004). Issues in the Credit Risk Modeling of Retail Markets. *Journal of Banking and Finance*, 28(4), 727–752.
4. Banka Slovenije. (2012). *Poročilo o finančni stabilnosti, maj 2012*. Ljubljana: Banka Slovenije.
5. Banka Slovenije. (2015). *Poročilo o finančni stabilnosti, maj 2015*. Ljubljana: Banka Slovenije.
6. Banka Slovenije. (2016a). *Mesečna informacija o poslovanju bank, april 2016*. Ljubljana: Banka Slovenije.
7. Banka Slovenije. (2016b). *Poročilo o finančni stabilnosti, januar 2016*. Ljubljana: Banka Slovenije.
8. Banka Slovenije. (2016c). *Poročilo o finančni stabilnosti, junij 2016*. Ljubljana: Banka Slovenije.
9. Berger, S. C., & Skiera, B. (2012). Elektronische Kreditmarktplätze: Funktionsweise, Gestaltung und Erkenntnisstand bei dieser Form des »Peer-to-Peer Lending«. *Kredit und Kapital*, 45(3), 289–311.
10. Berlin, M., & Mester, L. J. (2004). Retail credit risk management and measurement: An Introduction to the special issue. *Journal of Banking and Finance*, 28(4), 721–725.
11. Bucay, N., & Rosen, D. (2001). Applying Portfolio Credit Risk Models to Retail Portfolios. *The Journal of Risk Finance*, 2(3), 35–61.
12. Chong, Y. Y. (2004). *Investment Risk Management*. Chichester [etc.]: J. Wiley.
13. Choudry, M. (2012). *The Principles of Banking*. Singapore: John Wiley & Sons Singapore Pte. Ltd.
14. Cull, R., Kunt, A. D., & Morduc, J. (2013). *Banking the world*. Cambridge: MIT Press.
15. Dimovski, V., & Penger, S. (2008). *Temelji managementa*. Harlow (Essex): Pearson Education.
16. Djinović, M. (2010). Finančno prestrukturiranje. *Glas gospodarstva*, (b. št.) 57.
17. Drechsel, K., & Scheufele, R. (2012). The Financial Crisis from a Forecaster's Perspective. *Kredit und Kapital*, 45(1), 1–27.
18. Držanić, J., & Šetinc, P. (2016). Lekcije prestrukturiranja. *Bančni vestnik*, 65(1/2), 11–14.
19. EOS KSI v Sloveniji – odkup zapadlih terjatev. Najdeno 10. junija 2016 na spletnem naslovu <https://si.eos-solutions.com/storitve/odkup-terjatev/>
20. Glantz, M. (2003). *Managing Bank Risk: An introduction to broad-base credit engineering*. Amsterdam: Academic Press.
21. Goddard, J. A., Molyneux P., & Wilson, J. O. S. (2001). *European Banking*. Chichester: John Wiley & Sons, Ltd.

22. *GVIN.com*. Najdeno 27. junija 2016 na spletnem naslovu <http://www.gvin.com>
23. *GVIN.com – O produktu*. Najdeno 27. junija 2016 na spletnem naslovu <http://www.bisnode.si/produkt/gvin/>
24. Hočevar, N. (2012). Kreditiranje fizičnih oseb v NLB d. d. *IBS Poročevalec*. Najdeno 12. junija 2016 na spletnem naslovu <http://porocevalec.ibs.si/sl/component/content/article/55-letnik-4-t-3/195-nataa-hoevar-kreditiranje-fizinih-oseb-v-nlb-dd>
25. Hojnik, J. (2015). Predpogodbno informiranje kreditojemalcev in preverjanje njihove bonitete. *Bančni vestnik*, 64(7/8), 28–32.
26. Hvala, K. (2016). O aktualnih tveganjih bančnega poslovanja, tretjič. *Bančni vestnik*, 65(1).
27. Hull, J. C. (2012). *Risk Management and Financial Institutions*. Hoboken (NJ): J. Wiley.
28. *Informiran.si – Osebni stečaj*. Najdeno 30. julija 2016 na spletnem naslovu <http://www.informiran.si/portal.aspx?content=osebni-stecaj&showMenu=1&showRightFrame=1>
29. *Interfinance d. o. o. – Odkup terjatev*. Najdeno 26. junija 2016 na spletnem naslovu <http://www.interfinance.si/si/sl/accounts-receivable-purchase.html>
30. International Monetary Fund. (2015). *Euro Area Policies*. Najdeno 27. junija na spletnem naslovu <https://www.imf.org/external/pubs/ft/scr/2015/cr15205.pdf>
31. Izbrana banka d. d. (b. l.). *Podatki o gibanju kreditnega portfelja fizičnih oseb (2013–2015)* (interno gradivo). B. k.: Izbrana banka.
32. Izbrana banka d. d. (2008). *SISBON – uporabniški priročnik* (interno gradivo). B. k.: Izbrana banka.
33. Izbrana banka d. d. (2012). *Delovno navodilo za nadzor kreditov* (interno gradivo). B. k.: Izbrana banka.
34. Izbrana banka d. d. (2013a). *Group Retail Collection Policy* (interno gradivo). B. k.: Izbrana banka.
35. Izbrana banka d. d. (2013b). *Vizija in cilj do leta 2017* (interno gradivo). B. k.: Izbrana banka.
36. Izbrana banka d. d. (2014a). *Group Retail Risk Management Policy for Private Individuals* (interno gradivo). B. k.: Izbrana banka.
37. Izbrana banka d. d. (2014b). *Priročnik o izterjavi* (interno gradivo). B. k.: Izbrana banka.
38. Izbrana banka d. d. (2015a). *Letno poročilo 2015 izbrane banke* (interno gradivo). Najdeno na spletnem naslovu 30. julija 2016 http://www.XXXX.si/filelib/letno_porocilo/letno-porocilo-2015-banka-in-skupina-XXXX-2.pdf
39. Izbrana banka d. d. (2015b). *Scoring za fizične osebe* (interno gradivo). B. k.: Izbrana banka.
40. Izbrana banka d. d. (2015c). *Strategija pozne izterjave* (interno gradivo). B. k.: Izbrana banka.
41. Izbrana banka d. d. (2015d). *Strategija zgodnje izterjave* (interno gradivo). B. k.: Izbrana banka.

42. Izbrana banka d. d. (2016a). *Politika izpadov E1-E5* (interno gradivo). B. k.: Izbrana banka.
43. Izbrana banka d. d. (2016b). *Politika na področju sistema zgodnjih opozoril za povečano kreditno tveganje* (interno gradivo). B. k.: Izbrana banka.
44. Izbrana banka d. d. (2016c). *Politika oblikovanja skupinskih in individualnih oslabitev* (interno gradivo). B. k.: Izbrana banka.
45. Izbrana banka d. d. (2016d). *Portfolio analysis – a professional check-up for investments* (interno gradivo). B. k.: Izbrana banka.
46. JK Skupina d. o. o. (b. l.). *Kako učinkovito izterjati dolg*. Najdeno 26. junija 2016 na spletnem naslovu <http://www.informiran.si/doc/Vsebina/kako%20ucinkovito%20izterjati%20dolg.pdf>
47. *Kaj je osebni stečaj?* (2015) Najdeno 30. julija 2016 na spletnem naslovu http://www.osebnistecaj.si/kaj-je-osebni-otecaj/?gclid=CjwKEAajw8da8BRDssvyH8uPEgnoSJABJmwYoj0_NQQyVQLc3Q3kkL4FAJkcZ_6efHLSn8d-TX2vzBoCiRTw_wcB
48. Kidwell, D., Peterson, L., & Blackwell, D. (1997). *Financial Institutions, Markets, and Money*. Hoboken (NJ): J. Wiley.
49. Koch, T. D. (1995). *Bank Management*. Fort Worth: The Dryden Press.
50. Kohn, M. (1993). *Money, Banking, and Financial Markets*. Dryden: Harcourt Brace Jovanovich College Publishers.
51. Košak, M. (2000, november). Učinkovitost bank in tržna struktura v slovenskem bančništvu. *Banka Slovenije*. Najdeno 31. marca 2016 na spletnem naslovu <https://www.bsi.si/library/includes/datoteka.asp?DatotekaId=956>
52. Košak, M. (2008). Zadolževanje ni nič več samoumevna pravica: pričakovano razraščanje finančne krize bo zmanjšalo posojilno aktivnost bank: dodatnega kreditiranja bo občutno manj. *Denar in trg*, 7, 14–16.
53. Košak, M. (2011). Za zdaj lahko rečemo, da so slovenske javne finance za evroobmočje bolj ko ne sladke skrbi. *Mladina*. Najdeno 27. junija 2016 na spletnem naslovu <http://www.mladina.si/42693/dr-marko-kosak-ekonomist-za-zdaj-lahko-recemo-da-so-slovenske-javne-finance-za-evroobmocje-bolj/>
54. Kovač, M. (2011a). *Finančne storitve*. Maribor: DeVesta.
55. Kovač, M. (2011b). *Plačilni sistem in plačilna disciplina*. Maribor: De Vesta.
56. Lenarčič, Č., & Damjanovič, M. (2016). Analiza precenjenosti/podcenjenosti stanovanjskih nepremičnin v Sloveniji. *Bančni vestnik*, 65(4), 10–14.
57. Madura, J. (2007). *Personal Finance*. Boston: Pearson Addison Wesley.
58. Mersch, Y. (2015). The Future of Banking – a Central Banker's view. *ECB*. Najdeno 26. junija 2016 na spletnem naslovu <https://www.ecb.europa.eu/press/key/date/2015/html/sp150310.en.html>
59. Mesnard, B., Margerit, A., Power, C., & Magnus, M. (2016). Non-performing Loans in the Banking Union: Stocktaking and Challenges. *European Parliament*. Najdeno 27. junija 2016 na spletnem naslovu [http://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/BRIE/2016/574400/IPOL_BRI\(2016\)574400_EN.pdf](http://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/BRIE/2016/574400/IPOL_BRI(2016)574400_EN.pdf)

60. MDS – Prestrukturiranje in finance. Najdeno 29. junija na spletnem naslovu <http://www.mds.si/sl/prestrukturiranje-finance>
61. Prohaska, Z. (2004). *Finančni trgi*. Ljubljana: Ekonomska fakulteta.
62. Rijavec, V. (2003). *Civilno izvršilno pravo*. Ljubljana: GV Založba.
63. Rösch, D., & Scheule, H. (2004). Forecasting Retail Portfolio Credit Risk. *The Journal of Risk Finance*, 5(2), 16–32.
64. Saunders, A., & Cornett, M. M. (2014). *Financial Institutions Management: A Risk Management Approach*. New York: Mc Graw-Hill/Irwin.
65. Schuberth, K. H. (1998). *Konsumentenkredit und wirtschaftliche Entwicklung*. Spardorf: R. F. Wilfer.
66. SID – Prva kreditna zavarovalnica d. d. (2016). *Zavarovanje celotne prodaje*. Najdeno 26. junija 2016 na spletnem naslovu http://www.sid-pkz.si/sl/storitev/zavarovanje-celotne-prodaje?gclid=CjwKEAajw-r27BRCzsNyzrMrM-j0SJACp2TiBOIKxLoJihbTclEDq-K00d4z26ne5OR6wRedF1x8gQqBoC7qDw_wcB
67. Sinkey, F. J. (1998). *Commercial Bank Financial Management*. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
68. *SISBON.si*. Najdeno 27. junija 2016 na spletnem naslovu <http://www.sisbon.si>
69. *SISBON.si – Podatki v SISBON*. Najdeno 30. julija 2016 na spletnem naslovu <http://sisbon.si/sl/informacije-o-sistemu-sisbon/podatki-v-sisbon>
70. Siol. (2015, 21. april). *Kako uspešno izterjati dolžnika in priti do svojega denarja?* Najdeno 26. junija 2016 na spletnem naslovu <http://siol.net/novice/.../kako-uspesno-izterjati-dolznika-in-priti-do-svojega-denarja-306996>
71. Sklep o ocenjevanju izgub iz kreditnega tveganja bank in hranilnic. *Uradni list RS* št. 50/2015.
72. Sklep o upravljanju s tveganji in izvajanju procesa ocenjevanja ustreznega notranjega kapitala za banke in hranilnice. *Uradni list RS* št. 135/2006, 28/2007, 104/2007, 85/2010, 62/2011, 3/2013, 38/2013, 60/2013, 74/2013, 12/2014, 25/2014, 19/2015, 25/2015 – ZBan-2 in 73/2015.
73. Statistični urad Republike Slovenije. (2016). *Podatkovni portal SI-STAT za stopnjo registrirane brezposelnosti v letih 2013–2015*. Najdeno 11. septembra 2016 na spletnem naslovu <http://pxweb.stat.si/pxweb/Dialog/Saveshow.asp>
74. Šetinc, P. (2008). Osebni stečaj. *Bančni vestnik*, 57(12), 31–35.
75. Štravs, S. (2009). *Osebni stečaj – institut, ki ga mora poznati samostojni podjetnik*. Najdeno 12. junija 2016 na spletnem naslovu www.mizs.gov.si/fileadmin/mizs.gov.si/.../ESS/.../CVZU_11LUMS_Osebni.pdf
76. Taškar, B. S., & Taškar, B. B. (2015). Sistem zgodnjega opozarjanja za boljše upravljanje kreditnega tveganja. *Bančni vestnik*, 64(15), 37–43.
77. Wyman, O. (2014). *European Retail and SME Credit: Recovery Time?* B. k.: Intrum Justitia.
78. Zakon o bančništvu (ZBAN-2). *Uradni list RS* št. 25/2015.
79. Zakon o dopolnitvi Zakona o minimalni plači (ZMinP-A). *Uradni list RS* št. 92/2015.

80. Zakon o finančnem poslovanju, postopkih zaradi insolventnosti in prisilnem prenehanju (ZFPPIPP). *Uradni list RS* št. 126/2007.
81. Zakon o minimalni plači (ZMinP). *Uradni list RS* št. 13/2010 in 92/2015.
82. Zakon o plačilnih storitvah in sistemih (ZPlaSS). *Uradni list RS* št. 58/2009, 34/2010, 9/2011, 32/2012, 81/2015 in 47/2016.
83. Združenje bank Slovenije. (2008). *Letno poročilo ZBS*. Ljubljana: Združenje Bank Slovenije.
84. Združenje bank Slovenije. (2014). *Akt o ustanovitvi in delu Poravnalnega sveta pri Združenju bank Slovenije za zunajsodno reševanje sporov*. Najdeno 11. junija 2016 na spletnem naslovu <http://www.zbs-giz/zdruzenje-bank.asp?StructureId=371>
85. Združenje bank Slovenije. (2016). *Poročilo o delu Poravnalnega sveta pri Združenju bank zunajsodno reševanje sporov v letu 2015*. Najdeno 8. septembra 2016 na spletnem naslovu <http://www.zbs-giz.si/system/file.asp?FileId=9319>
86. Zupančič, P. (b. l.). *Telefonska izterjava*. (Delavnica Telefonske izterjave). Najdeno 27. junija 2016 na spletnem naslovu http://www.adma.si/uploads/files/UINKOVITA_KOMUNIKACIJA_PRI_IZTERJAVI_DOLGOV-_2_AU.pdf
87. Žepič, M. (2015). Modeliranje kreditnega tveganja pri fizičnih osebah. *Bančni vestnik*, 64, 35–40.

PRILOGE

KAZALO PRILOG

Priloga 1: SISBON – Prikaz matičnih podatkov in skupne zadolžitve za izbranega komitenta.....	1
Priloga 2: Primer izpisa iz aplikacije GVIN za izbranega komitenta	1
Priloga 3: Prikaz izpiska odprtih postavk za izbranega komitenta	2
Priloga 4: Prikaz prejetih plačil za izbranega komitenta.....	2
Priloga 5: Rekapitulacija dolga in še nezapadlih postavk za izbranega komitenta na dan 8. 7. 2016.....	3

Priloga 1: SISBON – Prikaz matičnih podatkov in skupne zadolžitve za izbranega komitenta



PODATKI O VPOGLEDU		SIFRA POIZVEDBE:
Šifra uporabnika SISBON:	Ime uporabnika SISBON:	
Šifra uporabnika:	Ime uporabnika:	
Vrsta poizvedbe:	Skupina poslov:	
Namen poizvedbe:	Status poslov:	
Datum poizvedbe:		

MATIČNI PODATKI KOMITENTA	
Davčna številka:	Priimek:
Ime:	Kraj rojstva:
Datum rojstva:	
Status komitenta:	
Prebivališče:	Hišna številka:
Ulica:	Naselje:
Pošta:	
Država:	

Skupno informativno stanje zadolženosti komitenta na dan in čas poizvedbe	
1. Dejanska zadolženost (OSKR+STKR+znesek zapadlega dolga po TRR, KK, KOP ali KNO + znesek nakupov na obroke na KNO) v domači valuti znaša	73.437,32 EUR
2. Dejanska zadolženost iz leasing poslov (FLIZ+OLIZ) v domači valuti znaša	0,00 EUR
Vsota 1+2 (dejanska zadolženost)	73.437,32 EUR
3. Potencialna zadolženost (LIM+KK+KOP+KNO) v domači valuti znaša	300,00 EUR
4. Potencialna zadolženost iz naslova zavarovanj - poročtev (OP+OPLIZ) v domači valuti znaša	0,00 EUR
Vsota 3+4 (potencialna zadolženost)	300,00 EUR
Vsota vseh neporavnanih obveznosti (veljavni zadnji dogodki 310 in posli 9000) znaša	1.371,77 EUR
Komitent ima na poslih 7 negativnih dogodkov (304, 310, 350) v obdobju 1 leta nazaj od datuma vpogleda.	

PODATKI O POSLIH					
Vrsta posla	Datum sklen.	Znesek in valuta	Doba v m.	Zapadlost	Komentar
Tip dogodka	Datum dog.	Obrok in valuta	Tip kredita	Zač. morat.	Neodplačana obveznost
TRR	21.01.2004				Aktiven brez dogodkov
LIM	25.09.2010	300,00 EUR	999 REDNI LIMIT (POSEL 1200)	31.12.9998	Aktiven brez dogodkov
>STKR	07.12.2011	80.000,00 EUR	296MESEČNI	01.12.2036	Aktiven z negativnimi dogodki
310	31.03.2016	417,44 EUR			73.437,32 EUR (31.03.2016)
310	29.02.2016	1.371,77 EUR		02.11.2015	Zapadli dolg
310	29.02.2016	948,09 EUR		02.11.2015	Zapadli dolg
310	31.12.2015	891,36 EUR		01.09.2015	Zapadli dolg
310	31.07.2015	2.040,85 EUR		01.12.2014	Zapadli dolg

Vir: SISBON.si, 2016.

Priloga 2: Primer izpisa iz aplikacije GVIN za izbranega komitenta

The screenshot displays the GVIN application interface. At the top, there is a navigation bar with options like 'Hitri pregled', 'Profil', 'Boniteta', 'Finančni podatki', 'siMatrix', 'Članki', 'Register', 'Nepremičnine', and 'GVIN Pro'. The main content area shows a company profile with fields for 'LOGOTIP', 'Matična številka', 'Davčna številka', 'Dejavnost', 'Pravna oblika: Samostojni podjetnik posameznik s.p.', and 'Velikost podjetja:'. To the right, there is a 'Dodaj podjetje v Informator' button. Below the profile, there are sections for 'Povezave' (CreditCheck, Portfolio Intelligence, FinBon, Finplan), 'DOGODKI' (11.1.2016, 26.11.2015, 25.3.2014), 'ČLANKI', 'REGISTER', and 'NEPREMIČNINE'. On the right side, there is a 'Boniteta' section showing a 'BONITETNA OCENA' of 'C 3 ++', a 'KREDITNI LIMIT' of '538 €', and a 'KREDITNA MARŽA' of '3,06 %'. Below this, there are sections for 'Blokade', 'Zadnji plačilni indeks', and 'Naroki'. At the bottom, there is a 'Transakcijski računi' section showing 'Odpri računi' and 'Računi zaprti v zadnjem letu'.

Vir: GVIN.com, 2016.

Priloga 3: Prikaz izpiska odprtih postavk za izbranega komitenta

Komitent:

IZPISEK ODPRTIH POSTAVK NA DAN 22.07.2016

ID številka za DDV:

Po naših poslovnih knjigah so vaše obveznosti do banke na dan 22.07.16 sestavljene iz naslednjih postavk:

Pogodba: št.

<u>Valuta</u>	<u>Naziv konta</u>	<u>Datum zadnje zapadlosti</u>	<u>Stanje v EUR</u>
EUR	osnovni konto posojila	15.04.2015	21.208,00
EUR	zapadla glavnica	15.07.2016	576,53
EUR	redne obresti	15.07.2016	56,96
EUR	strošek opomina	19.07.2016	3,68
SKUPAJ V EUR			21.845,17
			Banka.....

Vir: Izbrana banka d. d., 2016.

Priloga 4: Prikaz prejetih plačil za izbranega komitenta

Komitent

PREJETA PLAČILA od 01.01.2016 do 22.07.2016

Pogodba: št.

<u>Datum valute</u>	<u>Datum knjiženja</u>	<u>Odplačilo v EUR</u>
08.07.2016	08.07.2016	250,00
04.04.2016	04.04.2016	232,34
29.01.2016	29.01.2016	220,00
SKUPAJ V EUR		1.252,334
		Banka

Vir: Izbrana banka d. d., 2016.

Priloga 5: Rekapitulacija dolga in še nezapadlih postavk za izbranega komitenta na dan 8. 7. 2016

Komitent:	Datum: 08.07.2016			
Pogodba:				
	Valuta	Zapadle	Nezapadle	
	posojila	obveznosti	obveznosti	Skupaj
Glavnica	EUR	576,53	21.208,00	21.784,53
Redne obresti	EUR	56,96	0,00	56,96
Zamudne obr.	EUR	3,68	0,00	3,68
SKUPAJ:	EUR	637,17	21.208,00	21.845,17
				Banka

Vir: Izbrana banka d. d., 2016.