

**UNIVERZA V LJUBLJANI  
EKONOMSKA FAKULTETA**

**DIPLOMSKO DELO**

**URŠA GALIČIČ**



UNIVERZA V LJUBLJANI  
EKONOMSKA FAKULTETA

DIPLOMSKO DELO

**ANALIZA MOŽNOSTI UVEDBE ELEKTRONSKE HRAMBE IN  
ARHIVIRANJA KREDITNE DOKUMENTACIJE V SBERBANK  
BANKI**

Ljubljana, april 2014

URŠA GALIČIČ

## **IZJAVA O AVTORSTVU**

Spodaj podpisana Urša Galičič, študentka Ekonomske fakultete Univerze v Ljubljani, izjavljam, da sem avtorica diplomskega dela z naslovom Analiza možnosti uvedbe elektronske hrambe in arhiviranja kreditne dokumentacije v Sberbank banki, pripravljene v sodelovanju s svetovalcem prof. dr. Jurijem Jakličem.

Izrecno izjavljam, da v skladu z določili Zakona o avtorski in sorodnih pravicah (Ur. l. RS, št. 21/1995 s spremembami) dovolim objavo diplomskega dela na fakultetnih spletnih straneh.

S svojim podpisom zagotavljam, da:

- je predloženo besedilo rezultat izključno mojega lastnega raziskovalnega dela;
- je predloženo besedilo 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 v zaključni strokovni nalogi/diplomskem delu/specialističnem delu/magistrskem delu/doktorski disertaciji, citirana oziroma navedena v skladu z Navodili za izdelavo zaključnih nalog Ekonomske fakultete Univerze v Ljubljani, in
  - pridobila vsa dovoljenja za uporabo avtorskih del, ki so v celoti (v pisni ali grafični obliki) uporabljena v tekstu, in sem to v besedilu tudi jasno zapisala;
- se zavedam, da je plagiatorstvo – predstavljanje tujih del (v pisni ali grafični obliki) kot mojih lastnih – kaznivo po Kazenskem zakoniku (Ur. l. RS, št. 55/2008 s spremembami);
- se zavedam posledic, ki bi jih na osnovi predložene zaključne strokovne naloge/diplomskega dela/specialističnega dela/magistrskega dela/doktorske disertacije dokazano plagiatorstvo lahko predstavljalo za moj status na Ekonomski fakulteti Univerze v Ljubljani v skladu z relevantnim pravilnikom.

V Ljubljani, dne 15.04.2014

Podpis avtorice: \_\_\_\_\_

## KAZALO

|                                                                                                        |           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>UVOD</b>                                                                                            | <b>1</b>  |
| <b>1 OBVLADOVANJE DOKUMENTACIJE, HRAMBA IN ARHIVIRANJE DOKUMENTOV</b>                                  | <b>3</b>  |
| 1.1 Osnovni pojmi obvladovanja, hrambe in arhiviranja dokumentov                                       | 3         |
| 1.1.1 Dokument, dokumentarno gradivo in arhivsko gradivo                                               | 3         |
| 1.1.2 Tekoča in stalna zbirka dokumentarnega gradiva                                                   | 4         |
| 1.1.3 Obvladovanje dokumentov ter elektronska hramba in elektronsko arhiviranje                        | 5         |
| 1.1.4 Elektronski dokumentni sistem in elektronski arhiv                                               | 6         |
| 1.1.5 Elektronski zajem gradiva                                                                        | 7         |
| 1.1.6 Elektronski podpis in časovni žig                                                                | 8         |
| 1.2 Prednosti uvedbe elektronske hrambe in arhiviranja                                                 | 9         |
| 1.3 Slabosti uvedbe elektronske hrambe in arhiviranja                                                  | 10        |
| 1.4 Lastna rešitev ali zunanje izvajanje                                                               | 12        |
| 1.4.1 Prednosti in slabosti posameznega modela                                                         | 12        |
| 1.4.2 Izbira poslovnega modela                                                                         | 13        |
| <b>2 PRAVNA PODLAGA ZA ZAKONSKO SKLADNO ELEKTRONSKO HRAMBO IN ARHIVIRANJE DOKUMENTARNEGA GRADIVA</b>   | <b>14</b> |
| 2.1 ZEPEP                                                                                              | 15        |
| 2.2 ZVDAGA in UVDA                                                                                     | 16        |
| 2.3 Arhiv RS: ETZ in notranja pravila                                                                  | 17        |
| 2.4 Ugotovitve o pravni podlagi hrambe in arhiviranja kreditne dokumentacije                           | 19        |
| <b>3 ANALIZA OBSTOJEČEGA NAČINA HRAMBE IN ARHIVIRANJA KREDITNE DOKUMENTACIJE V SBERBANK BANKI D.D.</b> | <b>20</b> |
| 3.1 Kratka predstavitev Sberbank banke d.d.                                                            | 20        |
| 3.2 Informacijski sistem Sberbank ter hramba in arhiviranje                                            | 21        |
| 3.3 Proces dela z dokumentacijo kreditnih map v Sberbank                                               | 21        |
| 3.4 Hramba dokumentacije kreditnih map za pravne in fizične osebe                                      | 22        |
| 3.4.1 Kreditne mape fizičnih oseb                                                                      | 22        |
| 3.4.2 Kreditne mape pravnih oseb                                                                       | 24        |
| 3.4.3 Pravice do vpogleda in izposoje kreditne mape                                                    | 25        |
| 3.4.4 Model procesa hrambe kreditnih map                                                               | 25        |
| 3.5 Arhiviranje kreditnih map                                                                          | 27        |
| 3.5.1 Priprava in prevzem dokumentacije v arhiv                                                        | 27        |

|          |                                                                                                                          |           |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 3.5.2    | Vpogled ali izposoja arhiviranih kreditnih map .....                                                                     | 29        |
| 3.5.3    | Izločanje arhivskega gradiva in uničevanje.....                                                                          | 29        |
| 3.5.4    | Model procesa arhiviranja.....                                                                                           | 29        |
| 3.6      | Ugotovitve analize obstoječega načina hrambe in arhiviranja dokumentacije kreditnih map.....                             | 31        |
| <b>4</b> | <b>PREDLOG IZBIRE POSLOVNEGA MODELA UVEDBE ELEKTRONSKE HRAMBE IN ARHIVIRANJA KREDITNIH MAP V SBERBANK.....</b>           | <b>33</b> |
| 4.1      | Izbira poslovnega modela.....                                                                                            | 33        |
| 4.2      | Analiza izvedljivosti »modela lastnega izvajanja«.....                                                                   | 35        |
| 4.2.1    | Operativna izvedljivost .....                                                                                            | 35        |
| 4.2.2    | Tehnična izvedljivost .....                                                                                              | 36        |
| 4.2.3    | Časovna izvedljivost .....                                                                                               | 36        |
| 4.2.4    | Pravna izvedljivost .....                                                                                                | 37        |
| 4.2.5    | Ekonomska izvedljivost .....                                                                                             | 38        |
| 4.3      | Opis predlaganega procesa .....                                                                                          | 38        |
| 4.4      | Ocena možnosti uvedbe.....                                                                                               | 39        |
| <b>5</b> | <b>ANALIZA PRIČAKOVANEGA STANJA PO UVEDBI ELEKTRONSKE HRAMBE IN ARHIVIRANJA KREDITNIH MAP V SBERBANK BANKI D.D. ....</b> | <b>41</b> |
| 5.1      | Pričakovani pozitivni učinki uvedbe elektronske hrambe in arhiviranja dokumentacije kreditnih map v Sberbank.....        | 41        |
| 5.2      | Nevarnosti ob uvedbi elektronske hrambe in arhiviranja .....                                                             | 41        |
| 5.3      | Možnosti za nadgradnjo predlaganega sistema .....                                                                        | 42        |
|          | <b>SKLEP.....</b>                                                                                                        | <b>43</b> |
|          | <b>LITERATURA IN VIRI .....</b>                                                                                          | <b>45</b> |

## KAZALO SLIK

|                                                                                                                                             |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Slika 1: Življenjski cikel dokumenta .....                                                                                                  | 4  |
| Slika 2: Razmerje med pojmi obvladovanje dokumentov, e-hramba in e-arhiviranje,<br>ter tekoča in stalna zbirka dokumentarnega gradiva ..... | 6  |
| Slika 3: Relacija med tekočo in stalno zbirko dokumentarnega gradiva, e-hrambo in<br>e-arhiviranjem ter EDMS in elektronskim arhivom.....   | 7  |
| Slika 4: Časovno žigosanje e-dokumenta.....                                                                                                 | 9  |
| Slika 5: Obstoječi proces hrambe papirne kreditne dokumentacije .....                                                                       | 26 |
| Slika 6: Proces izposoje hranjene kreditne mape .....                                                                                       | 27 |
| Slika 7: Obstoječi proces arhiviranja papirne kreditne dokumentacije .....                                                                  | 30 |
| Slika 8: Proces izposoje arhivirane kreditne mape .....                                                                                     | 31 |
| Slika 9: Časovna premica projekta uvedbe elektronske hrambe in arhiviranja kreditne<br>dokumentacije .....                                  | 37 |
| Slika 10: Grafični prikaz predlaganega procesa elektronskega obvladovanja<br>dokumentacije kreditnih map z notranjim izvajanjem .....       | 39 |

## KAZALO TABEL

|                                                                                                                         |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabela 1: Primer vodenja evidence predanih novih kreditnih map fizičnih oseb .....                                      | 23 |
| Tabela 2: Primer vodenja evidence izposoje kreditnih map fizičnih oseb .....                                            | 24 |
| Tabela 3: Argumenti za in proti izbiri modela zunanjega oz. lastnega izvajanja.....                                     | 34 |
| Tabela 4: Vzpodbudni in zaviralni dejavniki za uvedbo elektronske hrambe in arhiviranja<br>kreditne dokumentacije ..... | 40 |



## UVOD

Podjetja pri poslovanju dnevno ustvarjajo vse večje količine dokumentov, ki večinoma še vedno nastajajo v papirni obliki, del le-teh pa že v elektroni obliki. Večina podjetij ima veliko več podatkov, kot jih dejansko uporablja, istočasno pa nima dovolj informacij, ki bi jih resnično potrebovala (Levitin & Redman, 1998, str. 89). Golob (2003, str. 2) v svojem delu navaja, da »število dokumentov in posledično obseg dela v podjetjih naraščata letno med 15-25%. Brez učinkovitega sistema za obvladovanje dokumentov je težko nadzorovati množico dokumentov v podjetju.« Večji del teh dokumentov so podjetja po zakonodaji dolžna hraniti od dveh pa tudi do trideset let, zaradi česar se potrebe po obširnejših arhivskih kapacitetah (prostorih in medijih za elektronsko arhiviranje) iz leta v leto povečujejo. Neustrezno urejena in shranjena poslovna dokumentacija je lahko v določenih trenutkih za podjetje videti le kot poslovna neprijetnost, vendar pa ima na žalost velikokrat obsežnejše posledice. Po raziskavah podjetja Omtool, Ltd. (2013), vsak povprečni pisarniški delavec porabi povprečno 40% svojega časa za iskanje informacij, povprečna organizacija pa naredi 19 kopij posameznega dokumenta, izgubi enega od dvajsetih dokumentov in porabi 25 ur za poustvarjanje vsakega izgubljenega dokumenta.

Razmah informacijske tehnologije in sprejetje ustrezne zakonodaje sta podjetjem v Sloveniji omogočila, da lahko na enostaven in učinkovit način obvladajo dokumentacijo, jo varno hranijo in nato arhivirajo. Vocovnik (2009, str. 1) navaja, da zakonsko skladna dolgoročna hramba elektronskih dokumentov omogoča »pretvarjanje papirnih dokumentov v elektronske, njihovo hrambo v elektronskem arhivu in izenačuje pravno veljavnost elektronskih dokumentov z njihovimi papirnimi izvirniki.«

Ali je uvedba zakonsko skladne elektronske hrambe in arhiviranja poslovne dokumentacije za podjetje smotrna, je odvisno od njegove velikosti, z njo povezane količine poslovne dokumentacije, ki jo mora obvladovati, obstoječim načinom obvladovanja dokumentacije in drugih dejavnikov. Ko podjetje potrdi smotrnost uvedbe zakonsko skladne elektronske hrambe in arhiviranja poslovne dokumentacije, lahko izbira med tem, da zakonsko skladno elektronsko hrambo in arhiviranje poslovne dokumentacije izvaja samo - s pomočjo lastne informacijske infrastrukture, to odgovornost preloži na zunanjega izvajalca, ali pa izbere ustrezno kombinacijo obeh možnosti. Podjetja morajo za ustrezno izbiro t.i. poslovnega modela upoštevati številne vidike. Da je odločanje o tem, katerega od naštetih poslovnih modelov izbrati izredno zahteven proces, v svojem delu poudarjata tudi Horjak in Kovačič (2011, str. 51).

V diplomski nalogi sem se lotila reševanja problema hrambe in arhiviranja dokumentacije kreditnih map (oz. kreditne dokumentacije) v Banki Volksbank d.d.. Banka, v kateri sem od leta 2009 tudi zaposlena, se je 28. januarja 2013 uradno preimenovala v Sberbank banko d.d. V omenjeni banki se hramba in arhiviranje dokumentacije kreditnih map še vedno izvaja na klasičen način – dokumentacija, ki se natiska ali pa jo v fizični obliki

dostavi stranka, se vse do preteka zakonsko določenega roka hrambe hrani v papirni obliki. Zaradi tega se banka sooča z različnimi problemi kot so: zamudno iskanje dokumentov, pomanjkanje prostora za arhiviranje, težje dostopna dokumentacija, nepotrebni stroški zaradi reproduciranja dokumentov, dodatna obremenitev zaposlenih z arhiviranjem, manjši nadzor nad arhivirano dokumentacijo, višji stroški hrambe dokumentacije ter večja možnost zlorabe dokumentacije. O uvedbi elektronske hrambe in arhiviranja dokumentacije kreditnih map je vodstvo banke že razmišljalo, vendar se tega izziva (zaenkrat) še ni lotilo.

Menim, da bi uvedba zakonsko skladne elektronske hrambe in arhiviranja dokumentacije kreditnih map v Sberbank banki d.d. zagotovila učinkovitejše dostopanje do dokumentov, hitrejši pretok in črpanje informacij, pravočasno pridobivanje informacij in nižje stroške poslovanja, ki nastanejo kot posledica neurejene in nepravilno shranjene dokumentacije.

Namen moje diplomske naloge je raziskati in potrditi tezo, da je uvedba sistema za elektronsko hrambo in arhiviranje dokumentacije kreditnih map v Sberbank banki d.d. upravičena, smotrna in zaradi prostorske stiske v arhivu tudi nujna.

Cilj te diplomske naloge je predstaviti obstoječ način obvladovanja dokumentacije kreditnih map in probleme, do katerih zaradi tega prihaja. Proučiti želim sodobne načine elektronske hrambe in arhiviranja ter zakonodajo na tem področju ter poiskati in predlagati najustreznejši poslovni model za elektronsko hrambo in arhiviranje kreditne dokumentacije v Sberbank banki d.d.

V diplomski nalogi se bom osredotočila na elektronski način hrambe in arhiviranja dokumentacije kreditnih map. Metoda zbiranja primarnih podatkov bo intervju, ki ga bom na podlagi nestrukturiranih vprašalnikov opravila z nekaj zaposlenimi v Sberbank banki d.d. V prvem delu diplomskega dela, bom za opisovanje splošnih dejstev v povezavi z obvladovanjem dokumentacije ter elektronsko hrambo in arhiviranjem uporabila metodo deskripcije. V drugem delu diplomskega dela, pa bom preko analitičnega pristopa s komparativno metodo primerjala obstoječi način hrambe in arhiviranja dokumentacije kreditnih map z elektronskim ter poskušala ugotoviti, katere pozitivne učinke bi uvedba le-tega prinesla in ali bi to pomenilo uresničitev zastavljenih ciljev.

Diplomsko nalogo bom zasnovala na dveh predpostavkah. Prva predpostavka je, da se zakonodaja, ki ureja področje hrambe in arhiviranja dokumentarnega gradiva v naslednjih nekaj letih ne bo spremenila. Glede na to, da bomo analizirali elektronsko hrambo in arhiviranje prek digitalnih medijev, bomo predpostavljali tudi, da se tehnologija digitalnih medijev v času pisanja diplomske naloge ne bo bistveno spremenila.

Najprej bom povzela osnovne pojme s področja klasične ter elektronske hrambe in arhiviranja, navedla njune prednosti, slabosti in možne načine uvedbe, ter povzela

zakonodajo, s katero sta elektronska hramba in arhiviranje šele dobila pravi pomen. V nadaljevanju delu diplomske naloge bom na kratko predstavila Sberbank banko d.d. in obstoječi – klasičen način hrambe in arhiviranja dokumentacije kreditnih map, ki ga uporabljajo v banki. S pomočjo predlagane uvedbe elektronske hrambe in arhiviranja dokumentacije kreditnih map pa bom nato poskušala odgovoriti na vprašanja kot so: kateri od možnih poslovnih modelov za uvedbo elektronske hrambe in arhiviranja je za Sberbank banko d.d. najbolj primeren, ali je predlagan poslovni model izvedljiv, kakšni bodo pozitivni učinki uvedbe elektronske hrambe in arhiviranja dokumentacije kreditnih map na poslovanje Sberbank banke d.d., ter katere so tiste nevarnosti in priložnosti, na katere morajo biti v Sberbank banki d.d. še posebej pozorni.

## **1 OBVLADOVANJE DOKUMENTACIJE, HRAMBA IN ARHIVIRANJE DOKUMENTOV**

### **1.1 Osnovni pojmi obvladovanja, hrambe in arhiviranja dokumentov**

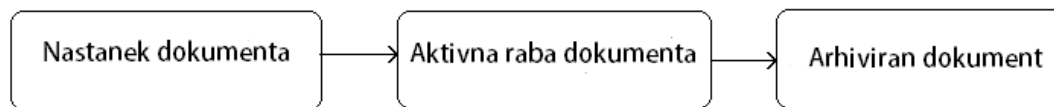
V povezavi z obravnavano problematiko se za določene pojme v literaturi pojavljajo različne definicije, drugačno razumevanje in uporaba ali celo enačenje dveh različnih pojmov. Ker menim, da je njihovo razumevanje ključno za nadaljnjo razpravo, bom v nadaljevanju opredelila tako pojme, katerih definicije so jasne in se med avtorji bistveno ne razlikujejo, kot tudi pojme, katerih uporaba, razumevanje in pojmovanje si je v literaturi različno. Tem pojmom bom skušala najti najustreznejšo definicijo, ki bo hkrati tudi najbolj primerna za razumevanje področja hrambe in arhiviranja dokumentacije kreditnih map.

#### **1.1.1 Dokument, dokumentarno gradivo in arhivsko gradivo**

**Dokument** je materialna osnova za prenašanje podatkov in informacij med posameznimi poslovnimi subjekti. Shranjen je lahko na različnih nosilcih, kot so papir, elektronski nosilci in mikrografični nosilci (Koprivšek, 1998, str. 6). Vsak dokument gre v času (svojega) obstoja skozi določene faze, ki skupaj tvorijo življenjski cikel dokumenta. Ta se praviloma začne z nastankom dokumenta v podjetju, ali s prejetjem dokumenta od druge pravne ali fizične osebe in konča z njegovim arhiviranjem (Vocovnik, 2009, str. 5). Definiranje vmesnih faz življenjskega cikla se od avtorja do avtorja razlikuje. Na Sliki 1 je poenostavljen/preprost prikaz življenjskega cikla dokumenta.

Gradivo oziroma dokumente med drugim delimo na dokumentarno in arhivsko gradivo. Vse zapise, to je poslovno korespondenco, projektno dokumentacijo, splošne akte, sejna gradiva in podobno, ki nastajajo pri delovanju organizacije, s skupnim izrazom imenujemo **dokumentarno gradivo**. Dokumentarno gradivo so torej vsi zapisi, ki jih organizacija prejema, obdeluje, pošilja in hrani (Brejc, 2000, str. 131).

*Slika 1: Življenjski cikel dokumenta*



*Vir: E-arhiviranje, 2009.*

**Arhivsko gradivo** je praviloma le del dokumentarnega gradiva. Žumer (2008, str. 23) ga opredeljuje takole: “Arhivsko gradivo je dokumentarno gradivo, ki ima trajen pomen za znanost in kulturo ali pravno varnost oseb v skladu s strokovnimi navodili pristojnih arhivov. Nastane tako, da ga organizacije na podlagi pisnih navodil pristojnega arhiva odberejo iz dokumentarnega gradiva in mu ga v predpisanem roku najkasneje 30 let od nastanka izročijo.”

Dokumentarno gradivo sčasoma praviloma izgublja svoj prvotni pomen za tekoče poslovanje ustanove ali posameznika. Arhivsko gradivo pa je pomemben zgodovinski vir za proučevanje preteklosti in sedanjosti (Žumer, 2008, str. 23). V povezavi z dokumentarnim in arhivskim gradivom je pomembno poudariti, da se arhivira dokumentarno gradivo, ki je rešeno oz. zaključeno in ni več neposredno potrebno za tekoče poslovanje (Žumer 2001, str. 48).

Dokumentacija kreditnih map je torej dokumentarno gradivo, saj nima trajnega pomena za znanost in kulturo, niti ne gre za pomemben zgodovinski vir.

### **1.1.2 Tekoča in stalna zbirka dokumentarnega gradiva**

V sklopu hrambe dokumentarnega gradiva Žumer (2008, str. 34) navaja dve zbirki dokumentarnega gradiva:

- **Tekoča zbirka dokumentarnega gradiva (priročni arhiv)** vključuje praviloma rešene zadeve ter gradivo za tekoče leto in še 2 leti po dokončni rešitvi. Tekočo zbirko dokumentarnega gradiva ali priročni arhiv organizacije v fizični obliki običajno hranijo v glavi pisarni, pisarniških ali poslovnih prostorih, elektronsko gradivo pa se hrani kot tekoča zbirka v računalniškem informacijskem sistemu s strojno in programsko opremo.
- **Stalna zbirka dokumentarnega gradiva (stalni arhiv)** je zbirka dokončno rešenih zadev in končanih evidenc ter gradiva, ki ga mora organizacija hraniti skladno s predpisi ali potrebami poslovanja več kot 2 leti. To je po predpisih ter standardih opremljen in vzdrževan prostor, v katerem se hrani dokumentarno gradivo skupaj z evidencami, ki ga mora organizacija hraniti več kot 2 leti. Dokumentarno gradivo se v stalni zbirki hrani

do poteka rokov hranjena, ko se to lahko izloči in uniči, ali do odpiranja in izročitve gradiva pristojnemu arhivu (Žumer, 2008, str. 210).

Uredba o upravnem poslovanju (Ur.l. RS, št. 20/2005, 106/2005, 30/2006, 86/2006, 32/2007, 63/2007, 115/2007 (122/2007 popr.), 31/2008, 35/2009, 58/2010, 101/2010) navaja še tretjo zbirko dokumentarnega gradiva in sicer **zbirko nerešenih zadev**, ki jo opredeljuje kot zbirko, v kateri se hranijo zadeve do njihovih rešitve. Običajno se hranijo v oddelkih, kjer se zadeve rešujejo. Lahko pa se hranijo tudi v glavni pisarni, vendar ločeno od tekoče in stalne zbirke dokumentarnega gradiva.

### 1.1.3 Obvladovanje dokumentov ter elektronska hramba in elektronsko arhiviranje

Ustrezno definicijo pojma **obvladovanje dokumentov** je v svojem delu iskal že Zebec (2010, str. 5), ki je pojem nato definiral kot proces nadzora nad uradnimi poslovnimi transakcijami v podjetju, zapisi o odločitvah in pomembnih prehodnih dokumentih. Še bolje pa je obvladovanje dokumentov opredelilo svetovalno podjetje Delphi Consulting group (v Kirbiš & Turšek, 1999) in sicer kot "[...] način shranjevanja, preprostega iskanja in obdelave podatkov v dokumentih v celotnem življenjskem obdobju dokumenta." Obvladovanje dokumentacije kreditnih map torej zajema vse postopke od sklepanja kreditnega posla do arhiviranja in morebitnega uničenja kreditne dokumentacije.

**Hramba** je v Slovarju slovenskega knjižnjega jezika (1994, str. 234) definirana kot: »*spravljanje, shranjevanje česa za določen čas.*« V literaturi se za omenjeni pojem pojavlja več različnih interpretacij. Novak (2004, str. III 12) meni, da je hrambo mogoče opredeliti tudi kot *zadnjo fazo v življenjskem ciklu dokumenta*, vendar pa gre zagotovo za *pomembnejši del celotnega življenjskega cikla dokumenta*. Hajtnik (2009, str. 2) hrambo gradiva opredeljuje kot tisto »hrambo izvirnega ali zajetega dokumentarnega gradiva, ki izpolnjuje pogoje po *Zakonu o varstvu dokumentarnega in arhivskega gradiva ter arhivih* (Ur.l. RS, št.30/2006, v nadaljevanju ZVDAGA) in zagotavlja uporabnost vsebine hranjenega gradiva«. Prav kombinacija vseh omenjenih definicij nakazuje na tudi pogovorno razumevanje pojma hramba, ki ga razumem kot *shranjevanje dokumentarnega gradiva v času/za čas, ko gradivo potrebujemo za vpogledovanje in morebitno ažuriranje vsebine oziroma/ali povedano drugače shranjevanje tekoče zbirke dokumentarnega gradiva*. **Elektronska hramba** (tudi **e-hramba**) je *hramba gradiva v digitalni obliki* (Hajtnik, 2011a, str. 475).

**Arhiviranje** je *postopek prevzemanja, hranjenja, vzdrževanja, strokovne obdelave ter uporabe dokumentarnega in arhivskega gradiva v zbirki dokumentarnega gradiva oziroma v arhivu podjetja ali posameznika* (Žumer, 2001, str. 48). Pauletič (2011, str. 4) arhiviranje opredeljuje kot *postopek izvajanja dolgoročne hrambe*, ki ga primerja z regulatorjem na podstrešju, torej s stalno zbirko dokumentarnega gradiva. Pojem arhiviranje torej lahko opredelimo kot dolgoročno hrambo, se pravi da gre za *shranjevanje tistega*

dokumentarnega gradiva, ki ni več potrebno za nemoteno dnevno poslovanje podjetja oziroma shranjevanje stalne zbirke dokumentarnega gradiva. Podobno kot pojem e-hramba, lahko **elektronsko arhiviranje** (tudi **e-arhiviranje**) opredelimo kot arhiviranje gradiva v digitalni obliki.

S Slike 2 je razviden odnos med doslej obravnavanimi pojmi.

*Slika 2: Razmerje med pojmi obvladovanje dokumentov, e-hramba in e-arhiviranje, ter tekoča in stalna zbirka dokumentarnega gradiva*



#### 1.1.4 Elektronski dokumentni sistem in elektronski arhiv

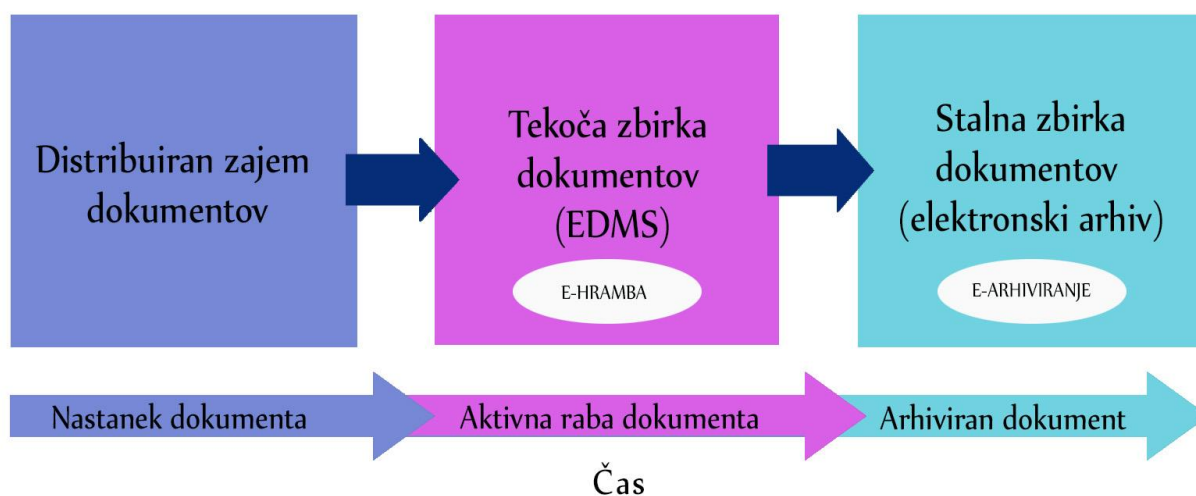
Pri informacijskih rešitvah, ki omogočajo delo z elektronskimi dokumenti, ločimo **elektronski dokumentni sistem**<sup>1</sup> (v nadaljevanju EDMS) in elektronski arhiv. EDMS je informacijska rešitev, ki omogoča obvladovanje in hrambo elektronskega dokumentarnega gradiva (Prijanovič 2011, str. 3). Informacijski sistem, ki je omejen zgolj na skeniranje in arhiviranje papirnatih dokumentov, ki nastajajo v podjetju, pa imenujemo **elektronski arhiv** (Skrt, 2006). Na podlagi navedenih definicij, lahko pojem EDMS povežemo s pojmom e-hramba in tekoča zbirka dokumentarnega gradiva, pojem elektronski arhiv pa z elektronskim arhiviranjem in stalno zbirko dokumentarnega gradiva (Slika 3).

Omenjena sistema se (med drugim) razlikujeta v pričakovanih koristih in cilju uvedbe. Vzdrževanje elektronskega arhiva pomeni za podjetje dolgoročno obveznost, ki jo lahko prenese tudi na zunanega izvajalca, medtem ko je uvedba EDMS integrirana v delovne procese podjetja in prispeva k hitrejši obdelavi dokumentov, boljšemu nadzoru in večji

<sup>1</sup> angl. *Electronic document management system - EDMS*

varnosti. Cilj uvedbe obeh sistemov je na prvi pogled enak - zmanjšanje obsega poslovanja s papirno dokumentacijo. Vendar je **temeljni cilj EDMS izboljšanje procesov**, v katerih nastopajo dokumenti, temeljni cilj uvedbe elektronskega arhiva pa **varno in dolgoročno arhiviranje** elektronskih dokumentov. Pomembno je tudi dejstvo, da EDMS vsebuje funkcionalnosti, ki jih sistem za arhiviranje ne potrebuje, kot so dodeljevanje nalog, dodajanje vsebine, spreminjanje vsebine, obveščanje, ipd. (E-arhiviranje, 2009, str. 31).

*Slika 3: Relacija med tekočo in stalno zbirko dokumentarnega gradiva, e-hrambo in e-arhiviranjem ter EDMS in elektronskim arhivom*



Vir: E-arhiviranje, 2009.

Sodobni trend v poslovanju večjih poslovnih sistemov je usmerjen k integraciji elektronskih arhivov in EDMS-jev v celovito programsko rešitev t.i. **sistemov za celovito obvladovanje dokumentov**<sup>2</sup>. Vendar so tovrstni sistemi, ki so trenutno dostopni na trgu, le redko hkrati tudi učinkoviti elektronski arhivi, še posebej če jih ocenjujemo v luči skladnosti z zakonom o dolgoročnem arhiviranju (E-arhiviranje, 2009, str. 31). Podjetje lahko izbira med uvedbo EDMS-ja in elektronskega arhiva kot dveh samostojnih sistemov, ali uvedbo sistema za celovito obvladovanje dokumentov, kjer elektronski arhiv nastopa kot osnovni podsistem (Skrtnar, 2006).

Pojem *sistem za elektronsko hrambo in arhiviranje* bom v nadaljevanju uporabljala bodisi za dva ločena informacijska sistema (EDMS in elektronski arhiv), ali pa za integrirane informacijske rešitve (sistemi za celovito obvladovanje dokumentov).

### 1.1.5 Elektronski zajem gradiva

Predpogoj za učinkovito uporabo sistema za elektronsko hrambo in arhiviranje je pretvorba papirne dokumentacije v elektronsko obliko - **elektronski zajem gradiva**, ki se običajno

<sup>2</sup> Tudi za te sisteme se na mednarodnem področju hrambe dokumentarnega gradiva uporablja kratica EDMS

opravi s skeniranjem dokumentacije (Skrt, 2006, str. 2). Rezultat skeniranja so grafične datoteke različnih formatov (\*.tiff, \*.jpg, \*.pdf,...). Elektronski zajem gradiva sestoji iz naslednjih faz (Golob, 2003, str. 3):

- **faza digitalizacije** – sprotno ali paketno skeniranje gradiva
- **faza indeksacije** – prepoznavanje znakov običajno s pomočjo OCR<sup>3</sup> postopka, pri katerem iz dokumenta v grafični obliki dobimo podatke v tekstualni obliki
- **faza klasifikacije** – razvrščanje gradiva glede na določene specifične lastnosti
- **faza verifikacije dokumentov** – ročna kontrola zajetih in prepoznanih podatkov ter odpravljanje napak in reševanje nepravilnosti

V kolikor podjetju zadostujejo zgolj grafični prikazi dokumentov, lahko pri elektronskem zajemanju gradiva fazo indeksacije izpusti. Zagotovo pa mora biti zajem gradiva opravljen tako, da zadosti vsem pogojem, ki jih za pravilen zajem gradiva postavljajo zakonski predpisi.

#### 1.1.6 Elektronski podpis in časovni žig

Za zakonsko skladno dolgoročno hrambo dokumentarnega gradiva mora sistem za elektronsko hrambo in arhiviranje poleg osnovnih funkcij (priprava dokumentov, nadzor nad dokumenti, sledenje dogodkom, distribucija dokumentov, spreminjanje dokumentov, izpis dokumentov,...) omogočati tudi elektronsko (digitalno) podpisovanje in časovno žigosanje, s čimer se zagotavlja avtentičnost in celovitost hranjenega elektronskega gradiva.

Pojma *elektronski podpis* in *časovni žig* zajemata širok spekter metod zagotavljanja avtentičnosti in celovitosti e-gradiva. Le nekatere od teh metod zagotavljajo ustrezno stopnjo varnosti dokumenta, zato evropska direktiva in slovenski Zakon o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu (Ur.l. RS, št. 98/2004-UPB1, 61/2006-ZEPT, v nadaljevanju ZEPEP) (tega bomo obravnavali v naslednjem poglavju) ločita med elektronskim podpisom in varnim elektronskim podpisom ter časovnim žigom in varnim časovnim žigom.

Po ZEPEP je **elektronski podpis** niz podatkov v elektronski obliki, ki je vsebovan, dodan ali logično povezan z drugimi podatki (npr. z e-dokumentom), in je namenjen preverjanju pristnosti teh podatkov in identifikaciji podpisnika. Varen elektronski podpis, kot ga opredeljuje ZEPEP, je elektronski podpis, ki izpolnjuje naslednje zahteve:

- da je povezan izključno s podpisnikom;
- da je iz njega mogoče zanesljivo ugotoviti podpisnika;

---

<sup>3</sup> angl. Optical Character Recognition (OCR)

- da je ustvarjen s sredstvi za varno elektronsko podpisovanje, ki so izključno pod podpisnikovim nadzorom;
- da je povezan s podatki, na katere se nanaša, tako da je opazna vsaka kasnejša sprememba teh podatkov ali povezave z njimi.

Elektronski podpis ima to slabost, da ima omejeno življenjsko dobo. Tik pred iztekom veljavnosti elektronskega podpisa se življenjska doba podpisa podaljša z apliciranjem novega časovnega žiga. Časovni žig torej dokumentom, podpisanim z elektronskim podpisom, podaljšuje življenjsko dobo.

**Časovni žig** je v ZEPEP definiran kot elektronsko podpisano potrdilo overitelja, ki potrjuje vsebino podatkov, na katere se nanaša, *v navedenem času*. Medtem ko je varen časovni žig elektronsko podpisano potrdilo overitelja, ki izpolnjuje enake zahteve kot so našteje pri varnem elektronskem podpisu.

Tako kot za papirnate dokumente, je tudi za dokumente v elektronski obliki pomembno, da vemo, da se od nekega trenutka dalje njihova vsebina ni spreminjala. S časovnim žigom, ki to potrjuje, pridobi e-dokument enako pravno veljavnost kot običajen dokument (Časovno žigosanje in dolgoročno hranjenje dokumentov, 2013). Na Sliki 4 je prikazan proces časovnega žigosanja.

Slika 4: Časovno žigosanje e-dokumenta



Vir: SI-TSA, Osnove varnih časovnih žigov, 2013.

## 1.2 Prednosti uvedbe elektronske hrambe in arhiviranja

Uvedba elektronske hrambe in arhiviranja podjetju prinaša predvsem prednosti. Glavna prednost elektronskega načina hrambe in arhiviranja pred klasičnim je **urejen in centraliziran arhiv**, ki omogoča večjo preglednost dokumentacije ter preprostejše in manj zamudno iskanje dokumentov tudi po poljubnih kriterijih (Hajtnik, 2011a; Skrt, 2006).

Sistemi za elektronsko hrambo in arhiviranje nudijo učinkovitejšo **kontrola nad uporabo dokumentov**, saj beležijo vsak vpogled, spremembo ali izpis dokumenta. To zagotavlja **tudi popoln nadzor in revizijsko sledljivost** skozi ves čas življenjskega cikla dokumenta. To pomeni, da lahko na zelo enostaven način ugotovimo, kje se dokument nahaja, kdo ga je izdelal, pregledal, odobril in distribuiral in koliko časa je bil zadržan pri posameznemu uporabniku. Poleg tega omogočajo tudi dodeljevanje pooblastil in pravic uporabnikom ter tako zagotavljajo **visok nivo varnosti**, saj je nepooblaščen spreminjanje ali dostopanje do gradiva onemogočeno (Hajtnik, 2011a, str. 494).

**Časovno in krajevno neodvisno dostopanje** do dokumentov je še ena prednost elektronske hrambe in arhiviranja, pri čemer so dostopni časi v primerjavi s klasično hrambo in arhiviranjem minimalni. Omogočeno je tudi **hkratno vpogledovanje**, spreminjanje in izpisovanje dokumentacije (Hajtnik, 2011a; Skrt, 2006). Zanimljivo ni niti dejstvo, da se pri vsakem izpisu nekega dokumenta ohranja enaka kvaliteta, medtem ko je pri klasičnem načinu s reproduciranjem kvaliteta vsake nadaljnje kopije slabša.

Ker zaposleni do digitalizirane dokumentacije dostopajo preko računalnika, na ta račun **odpadejo stroški posredovanja**, razmnoževanja ter razpošiljanja dokumentov, ki nastajajo pri klasični obliki hrambe in arhiviranja. Posledično podjetje pride do prihrankov, ki izhajajo iz manjše potrebe po papirju, črnilu za tisk in drugih pripadajočih materialih. Prav tako se podjetje (z elektronsko hrambo in arhiviranjem) izogne posrednim stroškom na račun učinkovitejšega dostopanja zaposlenih do dokumentacije. Ker je dostop do informacij enostaven ter predvsem hitrejši, zaposleni porabijo manj časa za tovrstno dejavnost. Tako ostane več časa za učinkovitost zaposlenih na drugih področjih dela. S tem pa se povečuje učinkovitost podjetja v celoti (Skrt, 2006; Kočev, 2002).

Sistemi za elektronsko hrambo in arhiviranje so prostorsko neomejeni. Ob izvajanju zakonsko skladne hrambe in arhiviranja, podjetja svojim e-dokumentom zagotavljajo dovolj visoko dokazno vrednost, da lahko papirno dokumentacijo popolnoma izrinejo iz poslovanja (Lesjak, 2006, str. 43). To posledično pomeni zmanjšanje potreb po fizičnem prostoru za klasičen arhiv. Pridobljeni prostor podjetje lahko uporabi za druge potrebe, ali pa ga celo odda v najem.

Na koncu je potrebno omeniti, da uvedba elektronske hrambe in arhiviranja prinaša še veliko posrednih izboljšav, kot so izboljšanje klime v podjetju, boljše učinkovitost zaposlenih, lažje upravljanje in avtomatizacijo poslovnih procesov ter povečanje produktivnosti in zadovoljstva strank (MFC.2 d.o.o., 2013).

### 1.3 Slabosti uvedbe elektronske hrambe in arhiviranja

Uvedba elektronske hrambe in arhiviranja pa s seboj prinaša tudi nekaj/nekatero slabosti. Za podjetje uvedba ustreznega sistema pomeni **visoko začetno investicijo**, pri čemer pa ne

doseže neposrednega zmanjšanja stroškov poslovanja. Zaradi slabega poznavanja področja, **nezaupanja** v sistem in **neveljavnosti** tovrstne hrambe in arhiviranja, je zelo verjetno, da bo imelo podjetje po uvedbi elektronske hrambe in arhiviranja s tem še višje stroške, kot pred uvedbo, saj bo vsaj delno še vedno uporabljalo tudi klasičen način hrambe in arhiviranja (Pauletič, 2011).

**Hiter razvoj informacijske tehnologije** in še hitreje spreminjajoči se standardi, omejujejo **fizično obstojnost** podatkovnih nosilcev in računalniških medijev. Prav tako povzročajo/vplivajo na razmeroma hitro/vedno hitrejše **zastaranje** formata zapisov, programske in strojne opreme ter kompatibilnosti zapisov, ki lahko sčasoma postanejo neberljivi. Zaradi tega izvajanje elektronske hrambe in arhiviranja zahteva nenehno skrb in vzdrževanje (Skrt, 2006).

Pukl (2006, str. 58) o tej težavi elektronske hrambe in arhiviranja pravi: »Elektronsko arhiviranje namreč ni statično, kot velja za klasične papirne arhive. Gre za dinamičen proces, saj je treba na arhiviranih elektronskih vsebinah vse čas izvajati postopke, s katerimi vzdržujemo njihovo veljavnost. [...] Dodatno težavo predstavlja hramba digitalno podpisanih elektronskih dokumentov: veljavnost digitalnega podpisa praviloma preteče veliko pred potekom roka hrambe tako podpisanega dokumenta. To se ne sme zgoditi, saj tako propade tudi pravno obvezujoča narava dokumenta«.

Ker je izvajanje elektronske hrambe in arhiviranja pogojeno z informacijskimi rešitvami/sistemi, to neposredno pomeni (njeno) izpostavljenost **računalniškim virusom in črvom** ter nepooblaščenim **vdorom v sistem**.

Naj na koncu izpostavim še eno slabost: obstoj nevarnosti hitrega uničenja dokumentov oz. **izgube celotne baze podatkov**, ki pa se ob zakonsko skladnem izvajanju elektronske hrambe lahko izkaže tudi za prednost elektronske pred klasično hrambo in arhiviranjem. Kot bomo podrobneje spoznali v poglavju o zakonodaji/pravni podlagi, zakon<sup>4</sup> namreč navaja, da mora podjetje dokumentarno gradivo, ki ga hrani izključno v elektronski obliki, hraniti na najmanj še dveh lokacijah. V primeru vlomov, naravnih nesreč in drugih nepredvidljivih dogodkov je tako malo verjetno, da bi bili ogroženi obe kopiji elektronske dokumentacije. Pri klasični hrambi in arhiviranju pa v takem primeru podjetje lahko dokumentacijo nepovratno izgubi (Lesjak, 2006, str. 44). V kolikor podjetje ne razpolaga s kopijo elektronske dokumentacije, kar pomeni da ne izvaja zakonsko skladne elektronske hrambe, pa obstaja nevarnost izgube celotne baze podatkov, ki je lahko posledica že omenjenega namernega vdora v sistem, človeške napake ali napake strojne ali programske opreme.

---

<sup>4</sup> Enotne tehnološke zahteve (ETZ)

Kljub temu, da ima uvedba elektronske hrambe in arhiviranja kar nekaj slabosti, se lahko podjetja pred večino le-teh ustrezno zaščitijo. Poleg že omenjene varnostne kopije arhiva na oddaljeni lokaciji, so to še antivirusna zaščita programske opreme, ažurno vzdrževanje strojne in programske opreme, obnavljanje podatkovnih nosilcev in računalniških medijev ter dosledno upoštevanje standardov s področja informacijske varnosti in zakonodaje s področja elektronske hrambe in arhiviranja.

## 1.4 Lastna rešitev ali zunanje izvajanje

Podjetje lahko za elektronsko hrambo in arhiviranje vzpostavi lasten informacijski sistem, oz. nadgradi in prilagodi obstoječega, ali pa za izvajanje elektronske hrambe in arhiviranja najamejo zunanjega ponudnika tovrstnih storitev. Ko se podjetje odloča o ustrezni strategiji za uvedbo zakonsko skladne elektronske hrambe in arhiviranja ima na izbiro tri poslovne modele (Hajtnik, 2011a; Horjak & Kovačič, 2011):

- **Model lastnega izvajanja** (angl. insourcing): podjetje s svojimi zaposlenimi vzpostavi in izvaja elektronsko hrambo in arhiviranje svoje dokumentacije na lastni informacijski infrastrukturi
- **Model zunanjega izvajanja** (angl. outsourcing): podjetje izvajanje elektronske hrambe in arhiviranja v celoti preda v zunanje izvajanje
- **Model delnega zunanjega izvajanja** (t.i. hibridni pristop): podjetje v zunanje izvajanje preda le določene dele procesa obvladovanja dokumentov

### 1.4.1 Prednosti in slabosti posameznega modela

Najbolj očitna prednost **modela lastnega izvajanja** je dejstvo, da omogoča višjo stopnjo nadzora nad izvajanjem elektronske hrambe in arhiviranja ter lastništvo rezultatov, prav tako pa vzpodbuja timsko delo in izmenjavo znanja (Hajtnik, 2011a, str. 492). V kolikor se podjetje odloči za lastno rešitev, se s tem izogne še različnim tveganjem, ki jih prinaša poslovno sodelovanje z zunanjimi ponudniki storitev.

Po drugi strani pa lastna rešitev pomeni visoke stroške vzpostavitve in vzdrževanja elektronske hrambe in arhiviranja. Vsekakor je to odvisno od tega, s kakšno informacijsko infrastrukturo podjetje že razpolaga in kako zahtevna bi bila njena nadgradnja. Prav tako moramo ob uvedbi lastne rešitve zaposlene izobraziti in usposobiti za ustrezno izvajanje elektronske hrambe in arhiviranja, kar je velikokrat težavno in časovno zamudno (Hajtnik, 2011a, str. 492).

Uvedba tega poslovnega modela je primerna, če je podjetje sposobno razmišljati inovativno in po poti, ki izboljšuje organizacijska znanja ter, če je v podjetju dovolj

lastnega strokovnega znanja in virov za vzpostavitev in vzdrževanje zakonsko skladne elektronske hrambe in arhiviranja (Horjak & Kovačič, 2011, str. 51).

Tudi **model (delnega) zunanjega izvajanja** ima svoje prednosti in slabosti. Prednost za podjetje je zlasti (delni) prenos tveganja na izvajalca, saj sta skrb za izvedbo ter skrb za sledenje tehnološkim spremembam in spremembam zakonodaje prepuščena zunanjemu izvajalcu. Le-ta razpolaga z izobraženim in usposobljenim kadrom, ki ima na tem področju veliko znanja in izkušenj, poleg tega pa zaradi ekonomije obsega svoje procese in človeške vire najboljše optimizira in tako racionalizira celotne stroške (Kovačič, 2011; Skrt, 2006). Istočasno podjetje s tem pridobi takojšen dostop do zakonsko skladnih inovativnih rešitev, ki se razvijajo sorazmerno z njegovo rastjo in potrebami (E-arhiviranje, 2009, str. 37).

Vzpostavitev elektronske hrambe in arhiviranja s pomočjo modela (delnega) zunanjega izvajanja je veliko hitrejša, podjetje pa ne potrebuje velikih zagonskih sredstev. Tudi troški najema storitve pri zunanjem izvajalcu, ki se običajno obračunavajo na mesečni ravni, so v primerjavi s stroški vzdrževanja lastnega sistema običajno nižji. Poleg tega pa podjetju (posledično) ni potrebno zaposlovati, izobraževati in usposablјati dodatnega kadra za izvajanje (zakonsko skladne) elektronske hrambe in arhiviranja (Hajtnik, 2011a, str. 15). Vse zgoraj naštetu podjetju (tudi) omogoča, da se v celoti posveti ustvarjanju dodatne vrednosti na svojih primarnih dejavnostih.

Po drugi strani pa model (delnega) zunanjega izvajanja prinaša določena tveganja. Podjetje lahko postane preveč odvisno od zunanjega izvajalca storitev ali pa zaradi slabe kakovosti storitev izgubi zaupanje vanj (E-arhiviranje, 2009, str. 37). Ker je na trgu vse več ponudnikov storitev elektronske hrambe in arhiviranja dokumentov, obstaja tudi tveganje glede izbire ustreznega in zanesljivega ponudnika za uspešno dolgoročno sodelovanje.

#### **1.4.2 Izbira poslovnega modela**

Pri izbiri poslovnega modela za vzpostavitev in izvajanje elektronske hrambe in arhiviranja mora podjetje upoštevati različne vidike, vključno s stroškovno učinkovitostjo, omejitvami predpisov in zahtevami uporabnikov po dostopnosti do hranjenih dokumentov.

Odločitev o poslovnem modelu je običajno odvisna od dejavnikov kot so: strokovno znanje, izkušnje organizacije, pričakovanja interesnih skupin, finančne naložbe, razpoložljiva tehnološka infrastruktura in razpoložljiv čas (Horjak & Kovačič, 2011, str. 51). Hajtnikova (2011a, str. 491) za izbiro ustreznega poslovnega modela predlaga analizo stroškov in koristi<sup>5</sup>, ki velja za osnovno orodje pri ocenjevanju ekonomskih koristi nekega projekta. Podobno svetuje Mihelač (E-arhiviranje, 2009, str. 31), ki podjetjem predlaga, da opravijo študijo izvedljivosti projekta. Natančne poti za izbiro poslovnega modela na

---

<sup>5</sup> Angl. Cost Benefit Analysis

podlagi omenjene študije Mihelač ne navaja. V empiričnem delu diplomske naloge bom, po opravljeni študiji izvedljivosti projekta uvedbe elektronske hrambe in arhiviranja kreditne dokumentacije v Sberbank banki d.d., na vprašanje o izbiri poslovnega modela poizkusila odgovoriti sama.

V splošnem velja, da je model (delnega) zunanjega izvajanja ustrežnejši za majhna in srednje velika podjetja, ki si težko privoščijo investicijo v lastno infrastrukturo za izvajanje zakonsko skladne elektronske hrambe in arhiviranja. Model lastnega izvajanja pa je primeren za večja podjetja, kot so banke, zavarovalnice in javna uprava, ki že uporabljajo elektronske dokumentne sisteme in bi morala le-te samo nadgraditi oziroma vzpostaviti še kompatibilen/ustrezen elektronski arhiv (Pukl, 2006).

## **2 PRAVNA PODLAGA ZA ZAKONSKO SKLADNO ELEKTRONSKO HRAMBO IN ARHIVIRANJE DOKUMENTARNEGA GRADIVA**

Podjetje, ki želi svoji elektronski poslovni dokumentaciji zagotoviti dovolj visoko dokazno vrednost, mora elektronsko hrambo in arhiviranje izvajati upoštevajoč lokalno zakonodajo, evropska priporočila in mednarodne standarde. Na ta način se pravna veljavnost e-dokumentov izenačuje z njihovimi papirnimi izvirniki (Lesjak, 2006, str. 44).

Slovenska zakonodaja je na področju elektronske hrambe kompleksna in po mnenju mnogih strokovnjakov tudi preobsežna. V tej diplomski nalogi se bom zato omejila zgolj na zakone in predpise, ki jih banka pri morebitnem uvajanju elektronske hrambe in arhiviranja ne sme spregledati. Evropskih priporočil in mednarodnih standardov ne bom obravnavala, saj jih banka izpolnjuje in dosega v okviru že vzpostavljenih delovnih procesov.

Zaradi specifičnega definiranja pojmov »hramba« in »arhiviranje« v prvem delu diplomske naloge, naj na tem mestu poudarim, da slovenska zakonodaja pojem »arhiviranje« povezuje izključno s prevzemanjem arhivskega gradiva v pristojne arhive (Arhiv RS). Zakoni zato vsebujejo zgolj pojma »zajem« in »hramba«, pri čemer je v našem okolju s pojmom »hramba« mišljena tako hramba kot arhiviranje.

Ključne stranice zakonskega okvira na področju elektronske hrambe in arhiviranja gradiva so ZEPEP, ZVDAGA, *Uredba o varstvu dokumentarnega in arhivskega gradiva* (Ur.l. RS, št. 86/2006, v nadaljevanju UVDAG), *notranja pravila* in *enotne tehnološke zahteve* (v nadaljevanju ETZ). Ti predpisi skupaj predstavljajo celovit sklop predpisov, s katerimi je podrobno urejena možnost zagotavljanja pravne veljavnosti elektronsko hranjenega in arhiviranega gradiva (Hajtnik, 2011a, str. 479).

## 2.1 ZEPEP

Temelji za elektronski poslovanje so bili postavljeni s sprejetjem ZEPEP leta 2000. Ta namreč določa, da se podatkom v elektronski obliki ne sme odreči veljavnosti ali dokazne vrednosti samo zato, ker so v elektronski obliki, in izenačuje elektronski podpis z lastnoročnim (Hajtnik, 2011a, str. 480). Leta 2004 je bil zakon dopolnjen z Zakonom o spremembah in dopolnitvah zakona o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu (Ur.l. RS, št. 25/2004, v nadaljevanju ZEPEP-A). Deležen je bil popravkov, dopolnitev in sprememb nekaterih členov, novost pa je bil razdelek o odgovornosti ponudnikov storitev v informacijski družbi. Zakon temelji na sodobnih načelih in sicer (SI-CA, 2013):

- **načelo nediskriminacije elektronske oblike:** zakon smiselno izenačuje papirno in elektronsko obliko ter sodiščem in državnim organom pri presoji dokaznega gradiva onemogoča zavračanje dokaznega gradiva zgolj zaradi njegove elektronske oblike;
- **načelo odprtosti:** zakon je dovolj splošen in tehnološko nevtralen, da je kljub hitremu in raznolikemu napredku informacijske tehnologije uporaben na daljši časovni rok ;
- **načelo pogodbene svobode strank:** zakon (z izjemo 4. in 14. člena) ne velja za zaprte sisteme, saj dopušča drugačno medsebojno ureditev razmerij med pogodbenima partnerjema
- **načelo dvojnosti:** zakon dopušča vzporedno uporabo različnih tehnoloških rešitev z različno zanesljivostjo in s tem tudi različnimi pravnimi posledicami uporabe takšnih rešitev;
- **načelo varstva osebnih podatkov:** zakon sledi najnovejšim pravilom na področju varstva osebnih podatkov, ki so pri elektronskem poslovanju še bolj izpostavljeni;
- **načelo varstva potrošnikov:** zakon varuje povprečnega potrošnika (uporabnika), ki zaradi pomanjkanja tehnološkega znanja težko uveljavlja svoje pravice, ponudnikom storitev pa nalaga obveznosti povezane z urejanjem potrošniških pravic;
- **načelo mednarodnega priznavanja:** zakon pravno ureja priznavanje elektronskih podpisov in potrdil znotraj Evropske Unije in pod določenimi pogoji tudi v tretjih deželah.

ZEPEP v 12. členu (bežno) obravnava tudi hrambo elektronskih dokumentov. Določeni dokumenti, zapisi ali podatki se lahko hranijo v elektronski obliki, če so v tej obliki dosegljivi za kasnejšo uporabo in če je zanje mogoče ugotoviti izvor, prejemnika ter čas in kraj pošiljanja ali prejema. Podatke je potrebno hraniti v obliki, v kateri so nastali, bili poslani oz. prejeti, ali v kakšni drugi obliki, ki verodostojno ohranja te podatke. Obvezen pogoj je tudi, da tehnologija in postopki v zadostni meri onemogočajo spremenljivost ali izbris podatkov.

## 2.2 ZVDAGA in UVDAG

Leta 1997 je stopil v veljavo Zakon o arhivskem gradivu in arhivih (Ur.l. RS, št.20/1997 (32/1997 popr.), 24/2003-ZDIJZ, 30/2006-ZVDAGA, v nadaljevanju ZAGA), ki je pokrival zgolj področje varstva arhivskega gradiva v fizični obliki. Z razmahom informacijske tehnologije je postalo prevladujoče poslovanje z dokumenti v elektronski obliki, zato je bila zakonodaja, ki bi urejala področje varstva dokumentarnega gradiva v elektronski obliki nujna.

V letu 2006 je bil tako sprejet ZVDAGA, ki predstavlja temeljno podlago za pravno ureditev celotnega področja zajema in hrambe. Zakon celovito ureja varstvo dokumentarnega in arhivskega gradiva tako v fizični kot elektronski obliki ter opredeljuje pogoje za pravno veljavnost takšnega gradiva. V povezavi z dokumentarnim gradivom vpeljuje pomembna načela varovanja in ohranjanja gradiva, katerih izpolnjevanje je predpogoj za zagotavljanje pravne veljavnosti in dokazne vrednosti gradiva v elektronski obliki (ZVDAGA; Hajtnik, 2011a):

- **Načelo dostopnosti** – gradivo oziroma reprodukcija njegove vsebine mora biti ves čas hrambe zavarovano pred izgubo ali okrnitvijo celovitosti ter dostopni, vendar le pooblaščenim osebam;
- **Načelo uporabnosti** – gradivu oziroma reprodukciji njegove vsebine je potrebno ves čas hrambe zagotavljati uporabnost njegove vsebine (torej berljivost ter možnost reprodukcije in tiska);
- **Načelo avtentičnosti** – hramba mora zagotavljati nespremenljivost gradiva oziroma reprodukcije njegove vsebine na verodostojen in preverljiv način;
- **Načelo celovitosti** – ves čas hrambe mora biti zagotovljena točnost, nespremenljivost, urejenost in popolnost gradiva oziroma reprodukcije njegove vsebine, izvor gradiva pa mora biti dokazljiv.

ZVDAGA določa, da mora biti zajem gradiva »učinkovit« (8.člen), pretvorba v elektronsko obliko pa »zanesljiva« (9.člen). Za dokumentarno gradivo, ki se hrani več kot pet let, mora biti zagotovljena pretvorba iz običajne digitalne oblike v »digitalno obliko za dolgoročno hrambo« (11.člen). Prav tako zakon predpisuje splošne pogoje, ki jih mora izpolnjevati strojna in programska oprema za hrambo gradiva v digitalni obliki. Podjetjem, ki bodo svojo dokumentacijo zajemala ali hranila v digitalni obliki zakon narekuje sprejetje in izvajanje notranjih pravil – o njih več v nadaljevanju razprave.

17.člen ZVDAGA predpisuje celo, da se morajo pravne oz. fizične osebe, ki bodo zajemale ali hranile gradivo v digitalni obliki, na to obvezno predhodno pripraviti. Definirane faze predhodne priprave so:

- priprava na zajem in hrambo (popis virov gradiva, priprava študije upravičenosti, priprava študije izvedljivosti, priprava analize tveganj in ukrepov za njihovo zmanjševanje);
- priprava in sprejem notranjih pravil za zajem in hrambo gradiva v digitalni obliki;
- spremljanje izvajanja notranjih pravil in ukrepanje ob odstopanjih v skladu z notranjimi pravili (notranji nadzor);
- spremembe in dopolnitev notranjih pravil zaradi spremembe veljavnih predpisov, tehnološkega napredka, spoznanj stroke ali ugotovitev pomanjkljivosti pri internem nadzoru.

Za našo razpravo je pomemben tudi 4. sklop ZVDAGA (13.-16.člen), ki pravno ureja možnost uničenja dokumentarnega gradiva. Zakon dovoljuje uničenje izvirnega dokumentarnega gradiva v kolikor je le-to zanesljivo pretvorjeno v digitalno obliko, ki izpolnjuje enake pogoje uporabnosti kot izvirno dokumentarno gradivo in je zagotovljena hramba v skladu z določbami tega zakona.

Istega leta kot ZVDAGA je bil sprejet podzakonski akt UVDAG, ki podrobneje ureja delovanje in notranja pravila organizacij, hrambo dokumentarnega gradiva, registracijo in akreditacijo storitev in opreme za elektronsko hrambo. UVDAG med drugim narekuje, da mora podjetje podatke s podatkovnega strežnika varno shraniti še najmanj dve kopiji teh podatkov in sicer na geografsko oddaljenih lokacijah. ZVDAGA in UVDAG skupaj določata normativni okvir načina, organizacije, infrastrukture in izvedbe zajema ter elektronske hrambe (Hajtnik, 2011a).

### **2.3 Arhiv RS: ETZ in notranja pravila**

**Arhiv Republike Slovenije** (v nadaljevanju Arhiv RS) je državna institucija, ki deluje pod okriljem Ministrstva za kulturo Republike Slovenije. Kot državni arhiv je poleg ostalih funkcij pridobil vlogo osrednjega nadzornega organa in regulatorja na področju elektronske hrambe in arhiviranja. S pisanjem, prevajanjem ali posodabljanjem dokumentov skrbi za navodila in smernice kot so ETZ. Regulatorni instrumenti Arhiva RS s tega področja so (Hajtnik, 2011a):

- registriracija ponudnikov opreme in storitev za namen vzpostavitve javnega registra ponudnikov,
- sprejemanje, potrjevanje, izvajanje in spremljanje izvajanja notranjih pravil ter vodenje javnega registra podjetij s potrjenimi notranjimi pravili,
- akreditiranje programske in strojne opreme ter storitev povezanih z elektronsko hrambo in arhiviranjem, nadzor in vodenje registra,
- usposabljanje zaposlenih preko izobraževanj in preverjanje njihovega znanja s pomočjo strokovnih izpitov.

**ETZ** predstavljajo enega najpomembnejših dokumentov, ki jih skladno z omenjenimi predpisi sprejema Arhiv RS. So povezovalni element med potrebami prakse, ki se hitro spreminjajo in zakonskimi zahtevami. ZVDAGA in na njegovi podlagi izdana uredba (UVDAG) namreč puščata odprti veliko vprašanj glede izpolnjevanja poslovnih, tehnoloških in organizacijskih pogojev, kot so: oblike zapisa za dolgoročno hrambo, zahteve za delovanje dokumentnih sistemov, zagotavljanje informacijske varnosti ter obveznosti za ponudnike opreme in storitev.

Na ta vprašanja odgovarjajo določila ETZ, ki so namenjena vsem fizičnim in pravnim osebam, ki imajo namen izvajati elektronsko hrambo svojega gradiva, ter ponudnikom storitev in opreme (Arhiv Republike Slovenije, 2011). Prenovljena in vsebinsko dopolnjena različica ETZ (ETZ 2.0) je bila v treh delih izdana aprila 2011 in obsega 122 strani. Od prvotnih ETZ (ETZ 1.0) se razlikuje v treh pogledih: opredeljuje ETZ za manjkajoča področja, skupine zahtev so glede na področje uporabe prestrukturirane, razumljivost in nedvoumnost zahtev pa izboljšana (Hajtnik, 2011b, str. 422).

**Notranja pravila** so interni pravni akt posamezne gospodarske družbe, ki opredeljuje poslovna pravila glede hrambe gradiva v digitalni obliki. Vsako podjetje, ki bo hranilo gradivo v digitalni obliki je po 18.členu ZVDAGA dolžno sprejeti notranja pravila v skladu s tem zakonom, na njegovi podlagi izdanimi podzakonskimi predpisi in ETZ ter pravili stroke. Njihov obstoj je bistvenega pomena pri presojanju pravne veljavnosti in dokazne vrednosti gradiva v digitalni obliki (Hajtnik, 2011c, str. 2). Ko podjetje sprejme notranja pravila, jih lahko posreduje Arhivu RS, ki potrdi njihovo skladnost s predpisi. Pravno podlago za notranja pravila predstavlja 18.-22.člen ZVDAGA in 3.-10.člen UVDAG.

Potrjevanje notranjih pravil je po zakonu obvezno le za javnopravne osebe ter ponudnike storitev elektronske hrambe gradiva, ki želijo pridobiti akreditacijo svoje storitve. Zasebnopravnim osebam (kamor spadajo tudi banke) zakon dopušča, da lahko storitev zajema in hrambo gradiva v digitalni obliki opravljajo tudi brez potrjenih notranjih pravil (in v nasprotju z 18.členom ZVDAGA tudi brez samega sprejetja notranjih pravil – 32. in 33. člen ZVDAGA), vendar so v teh primerih postopki dokazovanja pravne veljavnosti gradiva daljši, bolj zapleteni in dražji (Hajtnik, 2011a, str. 485).

Vendar pa samo sprejetje notranjih pravil, pa čeprav potrjenih s strani Arhiva RS, ni dovolj, da bi digitalizirano gradivo pridobilo pravno veljavnost oziroma dokazno vrednost na podlagi zakona, kar bi istočasno omogočalo brezskrbno uničenje izvirnega (papirnega) gradiva. Kot določa 9.člen UVDAGA, je za to notranja pravila potrebno še dokazljivo izvajati in revizijsko spremljati (Hajtnik, 2011c, str. 6).

Njihova vsebina je natančneje opredeljena v 5. členu UVDAG (glej Prilogo 1), vendar, kot pravi Hajtnik (2011c, str. 4), jo je potrebno “smiselno opredeliti glede na opredeljen obseg

projekta.” Kot pomoč pri pripravi notranjih pravil je Arhiv RS sprva izdelal t.i. kontrolni seznam<sup>6</sup> (v nadaljevanju KSpNPpS), ki je služil tudi kot pripomoček pri izvajanju postopkov potrjevanja notranjih pravil, preverjanju njihovega izvajanja in preverjanju izpolnjevanja pogojev za pridobitev akreditacije storitve z zahtevami predpisov (Hajtnik, 2011c, str. 4). Z izidom ETZ 2.0 pa je KSpNPpS-u prenehala veljavnost, saj ETZ 2.0 združujejo ETZ 1.0 in KSpNPpS.

## **2.4 Ugotovitve o pravni podlagi hrambe in arhiviranja kreditne dokumentacije**

Področje elektronske hrambe in arhiviranja je v Sloveniji regulirano bolj kot drugje v Evropi in ga urejajo številni predpisi. Ti dokaj ažurno in uspešno povzemajo ter vpeljujejo evropska priporočila in mednarodne standarde. Upoštevanje in sledenje kompleksnim predpisom, standardom in priporočilom je za marsikatero podjetje preveliko birokratsko breme ter zadosten razlog, da se projekta uvedbe elektronske hrambe in arhiviranja (še) niso lotili.

Povezanost med kompleksnostjo predpisov in njenim vplivom na odločanje za uvedbo zakonsko skladne elektronske hrambe in arhiviranja sta v svojem delu raziskovala že Horjak in Kavčič (2011). Ugotovila sta, da gre za močno interakcijo, saj je večina intervjuvanih podjetij zahteve predpisov prepoznalo kot kompleksne oziroma zelo kompleksne (Horjak & Kavčič, 2011, str. 59).

Eno pomembnejših dejstev je tudi to, da ima v sedmih letih od sprejetja ustrezne zakonodaje notranja pravila potrjena le 35 (od registriranih približno 180.000) podjetij. Od tega je 23 podjetij notranja pravila potrdilo za potrebe lastnega izvajanja elektronske hrambe in arhiviranja, 12 podjetij pa za možnost ponujanja opreme in storitev na področju elektronske hrambe in arhiviranja (Arhiv Republike Slovenije, 2013).

Pauletič (2011, str. 11) je mnenja, da so notranja pravila t.i. nepotrebna eksotika, ki je ne upošteva niti država, ter da je ključna napaka slovenske zakonodaje ta, da isti zakon obravnava tako dokumentarno gradivo (poslovno dokumentacijo) kot arhivsko gradivo (kulturni spomenik). Po svetu namreč elektronsko hrambo in arhiviranje poslovne dokumentacije urejajo zakoni o elektronskem poslovanju (Pauletič, 2011, str. 11).

Dejstvo je, da imajo slovenska podjetja, ki želijo uvesti elektronsko hrambo in arhiviranje, v primerjavi s tujimi precej več dela in opravka z administracijo (Berčič, 2008).

---

<sup>6</sup> Kontrolni seznam za preverjanje notranjih pravil za zajem in hrambo dokumentarnega gradiva v digitalni obliki, preverjanje njihovega izvajanja ter preverjanje izpolnjevanja pogojev za pridobitev akreditacije storitve v skladu z ZVDAGA (Arhiv Republike Slovenije, 2009)

Slovenska zakonodaja je torej na področju elektronske hrambe in arhiviranja še daleč od ideala. Zadovoljujoče pa je že dejstvo, da je očitno preveč in ne premalo urejena.

### **3 ANALIZA OBSTOJEČEGA NAČINA HRAMBE IN ARHIVIRANJA KREDITNE DOKUMENTACIJE V SBERBANK BANKI D.D.**

#### **3.1 Kratka predstavitev Sberbank banke d.d.**

Banka Volksbank d.d. (v nadaljevanju Volksbank), ki je na slovenskem tržišču prisotna od leta 1993, ko je Volksbank AG (v nadaljevanju VB AG) prevzela Štajersko banko obrti in podjetništva, ustanovljeno leta 1991, se je 28. januarja 2013 preimenovala v Sberbank banko d.d. (v nadaljevanju Sberbank).

Na spletnih straneh slovenske Sberbank najdemo informacijo, da gre za eno izmed ekonomsko najuspešnejših finančnih institucij na svetu, ki ima v Rusiji že več kot 170-letno tradicijo in nudi inovativne produkte, zasnovane na odličnosti in vrhunski tehnologiji. Ustanovljena je bila leta 1841 in je s približno 19.000 poslovalnicami in več kot 240.000 zaposlenimi največja ruska banka ter predstavlja 27-odstotni delež v ruskem bančnem sistemu. Ustanovitelj in največji delničar Sberbank je ruska centralna banka, ki ima v lasti 50 odstotni delež plus eno delnico. Ostale delničarje banke predstavlja preko 245.000 podjetij in individualnih vlagateljev (Sberbank banka d.d., 2013a).

Slovenska Sberbank ima sedež v Ljubljani na Dunajski cesti 128a in 12 centralno vodenih poslovalnic, ki se nahajajo v Ljubljani, Mariboru, Kranju, Kopru, Celju, Šentjurju, Tepanjah in Šentjerneju. Po velikosti sodi Sberbank med manjše banke v Sloveniji. Nekaj več kot 200 zaposlenih v okviru banke svojim komitentom nudi vse sodobne bančne storitve (Banka Volksbank d.d., 2009).

Vodilni v slovenski Sberbank so mnenja, da se je z vstopom novega kapitalsko močnega lastnika njihov potencial za razvoj še dodatno okrepil, hkrati pa so se odprle nove možnosti in priložnosti. Zato so začeli z uvajanjem korenitih sprememb z namenom, da banka postane modernejša, zanesljivejša in še bolj usmerjena k strankam (Sberbank banka d.d., 2013a).

Poleg osebnega poznavanja področja je pridobivanje informacij za namen analize stanja potekalo v obliki osebnih razgovorov s sodelavci (Sberbanke) iz oddelkov, za katere menim, da so ključna pri uvedbi obravnavanega projekta: oddlek *Pravna služba*, oddlek *Organizacija & IT* in oddlek *Spremljava poslovanja*. Razgovori so potekali na podlagi nestrukturiranih vprašalnikov, ki so bili prilagojeni področju dela posameznega oddelka. Nestrukturirani vprašalniki se nahajajo v Prilogi 2.

### 3.2 Informacijski sistem Sberbank ter hramba in arhiviranje

Ključno programsko informacijsko infrastrukturo v banki predstavljajo: operacijski sistem Microsoft Windows XP in programsko orodje IBM Notes/Domino (prej Lotus Notes/Domino), dokumentni sistem 3K Document Cycle in transakcijski sistem Hibis.

Za obvladovanje dokumentov je v uporabi dokumentni sistem **3K Document Cycle** (v nadaljevanju 3KDC), ki je integriran v podsistem za računalniški zajem in arhiviranje dokumentov - **IMIS®**. 3KDC je programska rešitev, namenjena obvladovanju poslovnih procesov in dokumentacije. Poslovno dokumentacijo, ki jo podjetja hranijo in arhivirajo v različnih mapah in registratorjih, lahko z vpeljavo 3KDC vključimo v informacijski sistem. Dokumenti so glede na vrsto organizirani v prilagodljivi drevesni strukturi. Vsaka vrsta dokumenta nosi tudi informacije o pravicah dostopa in morebitnem poslovnem procesu (3K IT d.o.o., 2013). Dokument v sistemu vsebuje eno ali več priponk (nestrukturirani podatki) in opisne podatke (strukturirani podatki), vanj pa se lahko shranjuje priponke poljubnega formata (tiff, jpeg, docx, xlsx, pdf,...). Dokumentni sistem je integriran v podsistem IMIS in se trenutno uporablja za naslednje poslovne procese: vhodna pošta, odobravanje limitov in kartic fizičnim osebam, odobravanje nakazil (črpanj) kreditov ter vodenje evidence izvršb.

Za transakcijsko poslovanje banke je v uporabi informacijski sistem Hibis. Gre za programsko opremo, ki je posebej prilagojena bančnemu poslovanju in omogoča povezljivost z drugimi podsistemi.

Na podlagi razgovora z direktorjem oddelka *Organizacija & IT* sem izvedela, da je bilo ob nadgradnji dokumentacijskega sistema leta 2009, v okviru 3KDC in podsistema IMIS® pripravljen osnutek baze za elektronsko obvladovanje dokumentacije kreditnih map za interno uporabo (glej Prilogo 3 in Prilogo 4). Zaradi neuspešne vpeljave poskusne različice za kredite pravnih oseb, je bil projekt začasno ustavljen.

### 3.3 Proces dela z dokumentacijo kreditnih map v Sberbank

Sberbank se je v Sloveniji že pod imenom Volksbank želela pozicionirati kot *strokovnjak za kredite*. Kreditiranje pravnih in fizičnih oseb je ena njenih glavnih storitev, zato je učinkovitost poslovnega procesa na tem področju še toliko bolj pomembna (STA, 2008). K temu veliko pripomore učinkovit proces hrambe in arhiviranja, še posebej zaradi dolgih zakonsko določenih rokov arhiviranja.

Banke so dokumentacijo kreditnih map dolžne hraniti še 10 let po zaključku kreditnega posla (odplačilo kredita). To pomeni, da skupna doba hrambe in arhiviranja kreditne

dokumentacije za določene kredite lahko znaša tudi 40 let (Pauletič, 2011, str. 6). Tak primer so hipotekarni krediti, katerih odplačilna doba je do 30 let.

Ker je Sberbank (tudi kot Volksbank) na slovenskem tržišču prisotna šele od leta 1993, se do nedavnega še ni soočala z resnejšimi problemi klasične hrambe in arhiviranja kreditne dokumentacije. Temu področju zato vodstvo banke ni posvečalo posebne pozornosti. To je privedlo do prostorske stiske tako v priročnem (tekočem) arhivu, kjer se hrani kreditna dokumentacija aktivnih kreditov, kot tudi v centralnem arhivu zaključenih kreditov.

V letu 2006 so bila prvič v pisni obliki podana natančnejša navodila za delo na področju vodenja kreditnih map, skoraj istočasno pa tudi t.i. *Pravilnik o arhiviranju dokumentarnega gradiva* v obliki poslovnega določila. Naslednji korak v reševanju problematike na področju hrambe in arhiviranja dokumentacije kreditnih map je bila ustanovitev nove skupine *Arhiviranje kreditnih map in nadzor* (v nadaljevanju *Arhiva*) v septembru leta 2008. Skupina *Arhiva* je bila nedavno združena z oddelkom *Administracija kreditov – pogodbe*, vendar še vedno deluje v enaki sestavi in z enakimi zadolžitvami (organigram v Prilogi 5). Glavna zadolžitev skupine *Arhiva* je ustrezno arhiviranje dokumentacije kreditnih map, ločeno za kredite pravnih oseb in kredite fizičnih oseb.

Življenjski cikel kreditne mape sestavljajo tri faze. *Prva faza* je kreiranje oz. nastanek kreditne mape, ko kreditni referenti pridobivajo ustrezno dokumentacijo za sklenitev kreditnega posla. V drugi fazi je pridobljena vsa potrebna dokumentacija, kreditna mapa pa se preda v hrambo, kjer se nahaja vse do poplačila kredita. V tretji fazi se kreditno mapo dolgoročno arhivira v stalnem - centralnem arhivu.

Zaradi obsežnosti obravnavane problematike se bom v diplomski nalogi, v okviru katere obravnavam hrambo in arhiviranje dokumentacije kreditnih map, osredotočila zgolj na drugo in tretjo fazo življenjskega cikla kreditne mape. V nadaljevanju bom najprej predstavila proces hrambe kreditne dokumentacije, nato pa še proces njenega arhiviranja.

### **3.4 Hramba dokumentacije kreditnih map za pravne in fizične osebe**

Po sklenitvi kreditnega posla se z dokumentacijo kreditnih map ukvarjata dve skupini. Za hrambo kreditnih map fizičnih oseb skrbi skupina *Arhiva*, kreditne mape pravnih oseb pa hranijo sodelavci iz skupine *Izdelava pogodb in spremljava za pravne osebe* (v nadaljevanju *IPSP*).

#### **3.4.1 Kreditne mape fizičnih oseb**

Kreditni referenti iz vsake od dvanajstih poslovnih enot banke, osebno (če je njihovo delovno mesto na sedežu Sberbank) ali preko interne pošte (če je njihovo delovno mesto v dislociranih poslovnih enotah), skupini *Arhiva* nekajkrat mesečno posredujejo

dokumentacijo novo sklenjenih kreditnih poslov. V skupini *Arhiva*, ki je od prejetja dokumentacije dalje skrbnik kreditnih map, dokumentacijo posameznega kreditnega posla odložijo v zakonsko predpisano kartonsko kreditno mapo, to ustrezno označijo in pospravijo v posebno ognjevarno omaro. Te omare so nahajajo v priročnem arhivu skupine *Arhiva*, ki je v neposredni bližini pisarniških prostorov (hodnik in sosednje pisarne). Seznam predanih kreditnih map se vodi s pomočjo programa Microsoft Excel v t.i. *evidenci predanih novih kreditnih map*. Primer vodenja evidence predanih novih kreditnih map fizičnih oseb je prikazan v Tabeli 1.

*Tabela 1: Primer vodenja evidence predanih novih kreditnih map fizičnih oseb*

| <b>Partija</b> | <b>Priimek in ime</b> | <b>Datum prejema</b> | <b>Referent</b>     |
|----------------|-----------------------|----------------------|---------------------|
| 61508888       | kreditojemalec x      | 24.10.2008           | kreditni referent 1 |
| 31008888       | kreditojemalec y      | 21.11.2008           | kreditni referent 2 |
| 21218888       | kreditojemalec z      | 11.6.2009            | kreditni referent 3 |

Kreditne mape, ki se hranijo po numeričnem sistemu (po partiji kredita), so v ognjevarnih omarah pospravljene vse do poplčila kredita. V tem času je skupina, na podlagi zahtev s strani sodelavcev preko e-pošte, zadolžena za **vpogled v kreditne mape** in podajanje zelenih informacij, kot so višina stroškov odobritve, podatki o vinkulacijah, višina količnika LTV nepremičnine, kontaktni podatki, ipd.

Skupina je na zahtevo kreditnega referenta dolžna preko fax-a (fotokopija) ali e-pošte (skeniran dokument) tudi **posredovati zeleno kopijo dokumenta** iz določene kreditne mape. Prav tako je zadolžena, da v mape **pospravi vso dokumentacijo** (vinkulacije, podpisani trajni nalogi, dokazila o spremembi zaposlitve, korespondenca...), ki jo kreditni referenti priskrbijo naknadno. Velikokrat gre za dokumentacijo, ki bi že ob sklenitvi kreditnega posla morala biti v kreditni mapi, vendar gre za posledico nedoslednega upoštevanja smernic banke s strani kreditnih referentov, katerim je dodeljena skrb za zagotavljanje popolnosti kreditne dokumentacije (Sberbank banka d.d., 2013b).

Poleg vpogleda in/ali odlaganja v kreditno mapo ter kopiranja in skeniranja dokumentacije si je možno kreditno mapo tudi **izposoditi**. V kolikor si kreditno mapo želi izposoditi nekdo iz katerekoli od 12-ih poslovalnic, se kreditno mapo pošlje z interno (preko kurirske službe za izposoj v ljubljansko poslovalnico) ali navadno pošto (priporočeno preko Pošte Slovenije d.d. za izposoj v poslovalnice izven Ljubljane).

Postopek izposoje se začne z zahtevkom za izposoj preko poslanega e-sporočila skupini *Arhiva*, v katerem mora biti navedeno, za katero mapo gre (partija kredita in kreditojemalec) in morebitna urgenca. V skupini kreditno mapo v dogovorjenem časovnem

roku pripravijo za prevzem oz. odpremitjo v odderek pošte in o tem z odgovorom na e-sporočilo obvestijo sodelavca, ki je kreditno mapo naročil.

Ob vračilu mape je postopek podoben. Sodelavec omenjeni skupini predhodno pošlje e-sporočilo, da mapo vrača (osebno ali preko pošte). Ob prejemu kreditne mape je s strani skupine poslano e-sporočilo, s katerim potrjuje prevzem vrnjene mape. Za boljšo evidenco se tudi za izposojanje kreditnih map vodi posebna evidenca v elektronski obliki. Primer vodenja evidence izposoje kreditnih map fizičnih oseb je prikazan v Tabeli 2.

*Tabela 2: Primer vodenja evidence izposoje kreditnih map fizičnih oseb*

| Partija | Kreditojemalec   | PREDHODNA IZPOSOJA |             |               | AKTUALNA IZPOSOJA |             |
|---------|------------------|--------------------|-------------|---------------|-------------------|-------------|
|         |                  | Datum izposoje     | Izposodil   | Datum vračila | Datum izposoje    | Izposodil   |
| 2121000 | kreditojemalec x |                    |             |               |                   |             |
| 3100000 | kreditojemalec y | 2.12.2012          | sodelavec 1 | 14.12.2013    | 28.1.2011         | sodelavec 2 |
| 6150000 | kreditojemalec z |                    |             |               | 3.4.2013          | sodelavec 3 |

Datoteki *evidenca izposoje* in *evidenca predanih novih kreditnih map* sta pred spremembami s strani nepooblaščenih oseb zaščiteni izključno s funkcijo »zaščiti list« (angl. »protect sheet«). Poleg tega je vpogled v obe datoteki omogočen zgolj pooblaščenim zaposlenim, saj se nahajata na skupnem omrežnem disku z omejenim dostopom.

Na podlagi večletnega dela v obravnavani skupini in načrtnega statističnega spremljanja dela v mesecu juniju 2013 lahko postopke izposoja, vpogled, odlaganje, kopiranje in skeniranje dokumentacije kreditnih map povzamem v naslednjih številkah:

- zaposleni si vsak dan izposodijo in vrnejo v povprečju 8 kreditnih map,
- dnevno je potreben vpogled v povprečno 4 kreditne mape,
- v skupini vsak dan poskrbijo za pravilno vložitev dokumentacije v povprečno 6 kreditnih map in
- dnevno se skenira ali reproducira delno dokumentacijo iz povprečno 5 kreditnih map.

### 3.4.2 Kreditne mape pravnih oseb

Večji del kreditne dokumentacije za pravne osebe nastaja v sami skupini *IPSP*. Ta tudi skrbi za hrambo kreditnih map, zato se ustrezni hrambi in ravnanju z dokumentacijo posveča manj pozornosti kot v skupini *Arhiva*. V kreditni mapo se lahko hrani dokumentacija več različnih kreditnih poslov enega podjetja - kreditojemalca. Na ta način se v skupini poskušajo izogniti odvečnemu podvajanju dokumentacije, ki je potrebna za dokazovanje ustreznega zavarovanja različnih kreditnih poslov istega pravne osebe.

Dokumentacija kreditnih map pravnih oseb je običajno obsežnejša in se hrani v registratorjih. Ti registratorji so v ognjevarnih omarah pospravljeni po abecednem redu glede na naziv kreditojemalca.

Možnosti vpogleda, odlaganja, kopiranja in skeniranja dokumentacije kreditnih map so združene v enem samem delovnem procesu – **izposoja** kreditne mape. V kolikor kdo od sodelavcev želi vpogledati v kreditno mapo, mora v mapo kaj vložiti, ali potrebuje fotokopijo oz. sken dokumenta iz mape, lahko to stori le v prostorih skupine *IPSP* ter ob prisotnosti ali z vednostjo skrbnika kreditne mape. V primeru, da kreditno mapo potrebuje dalj časa, si jo mora izposoditi.

Evidenca izposoje kreditne mape pravne osebe se vodi v knjigi izposojenih kreditnih map, kamor se vpiše zahtevane podatke o izposoji in sicer: naziv pravne osebe, datum izposoje ter podpis osebe, ki si je mapo izposodila, ob vračilu mape pa še datum vrnitve. Po pogovoru s sodelavcem z omenjenega oddelka in pregledu knjige izposojenih kreditnih map sem prišla do naslednjih podatkov o pogostosti dogodkov:

- dnevno si zaposleni izposodijo v povprečju 6 kreditnih map (odnesejo) in
- iz omar je za druge namene (vpogled, odlaganje ali podvajanje dokumentacije) vsak dan vzetih in vrnjenih povprečno 18 kreditnih map.

### **3.4.3 Pravice do vpogleda in izposoje kreditne mape**

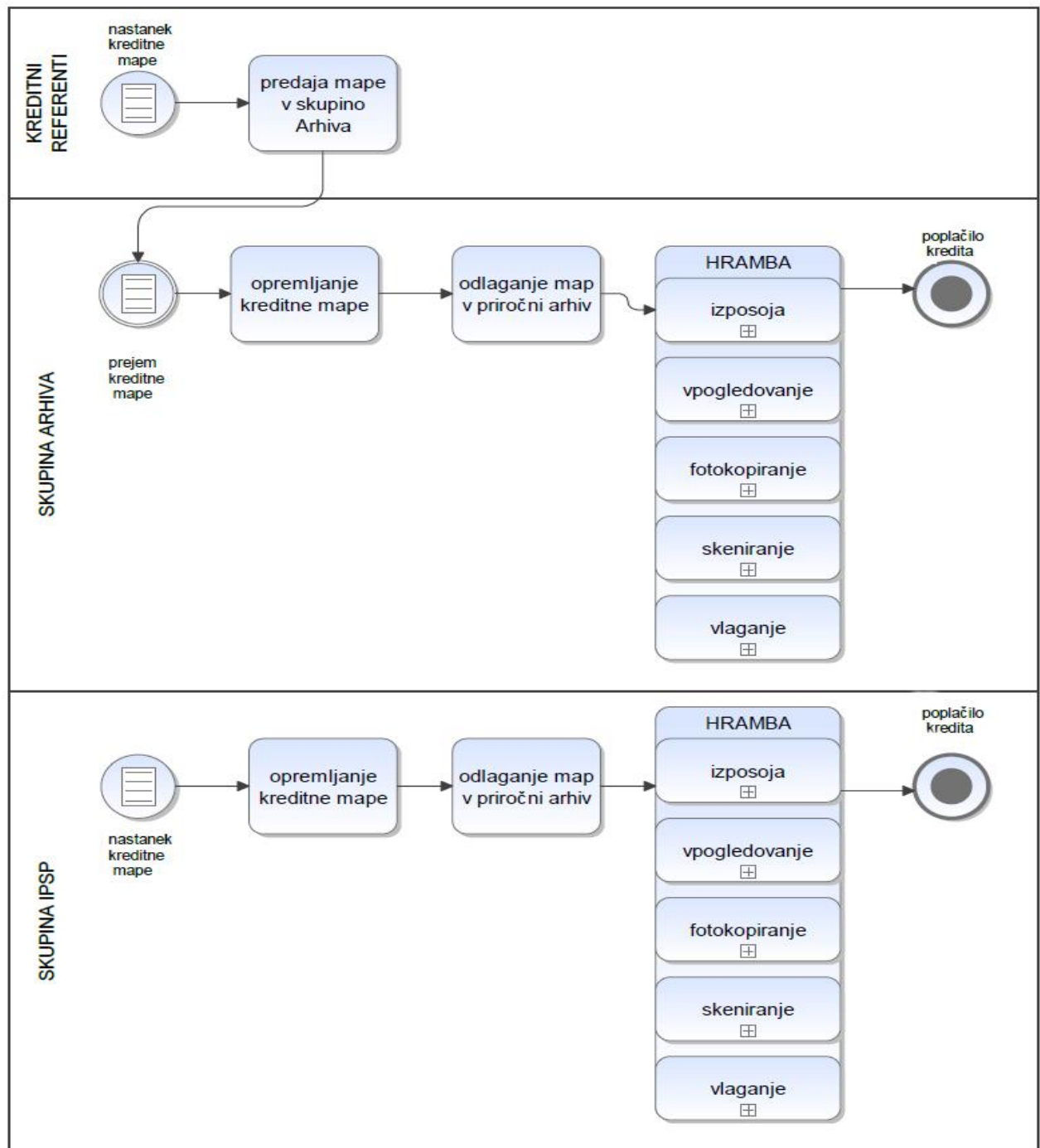
Dostop do kreditnih map fizičnih oseb imajo izključno sodelavci iz skupine *Arhiva* za kreditne mape pravnih oseb pa sodelavci iz skupine *IPSP*. Pravice za vpogled in izposajo kreditnih map so opredeljene v *Smernicah za delo Sberbank - Navodilo za delo*, ki vpogled in izposajo kreditnih map obravnava ločeno za fizične in pravne osebe.

V obeh primerih imajo pravice za vpogled in izposajo sodelavci z določenih področij, kar istočasno pomeni, da je odgovornost glede tega, komu se dovoli vpogled ali izposoja mape, v primeru kreditnih map fizičnih oseb na strani skupine *Arhiva*, v primeru kreditnih map pravnih oseb pa na strani skupine *IPSP* (Sberbank banka d.d., 2013b).

### **3.4.4 Model procesa hrambe kreditnih map**

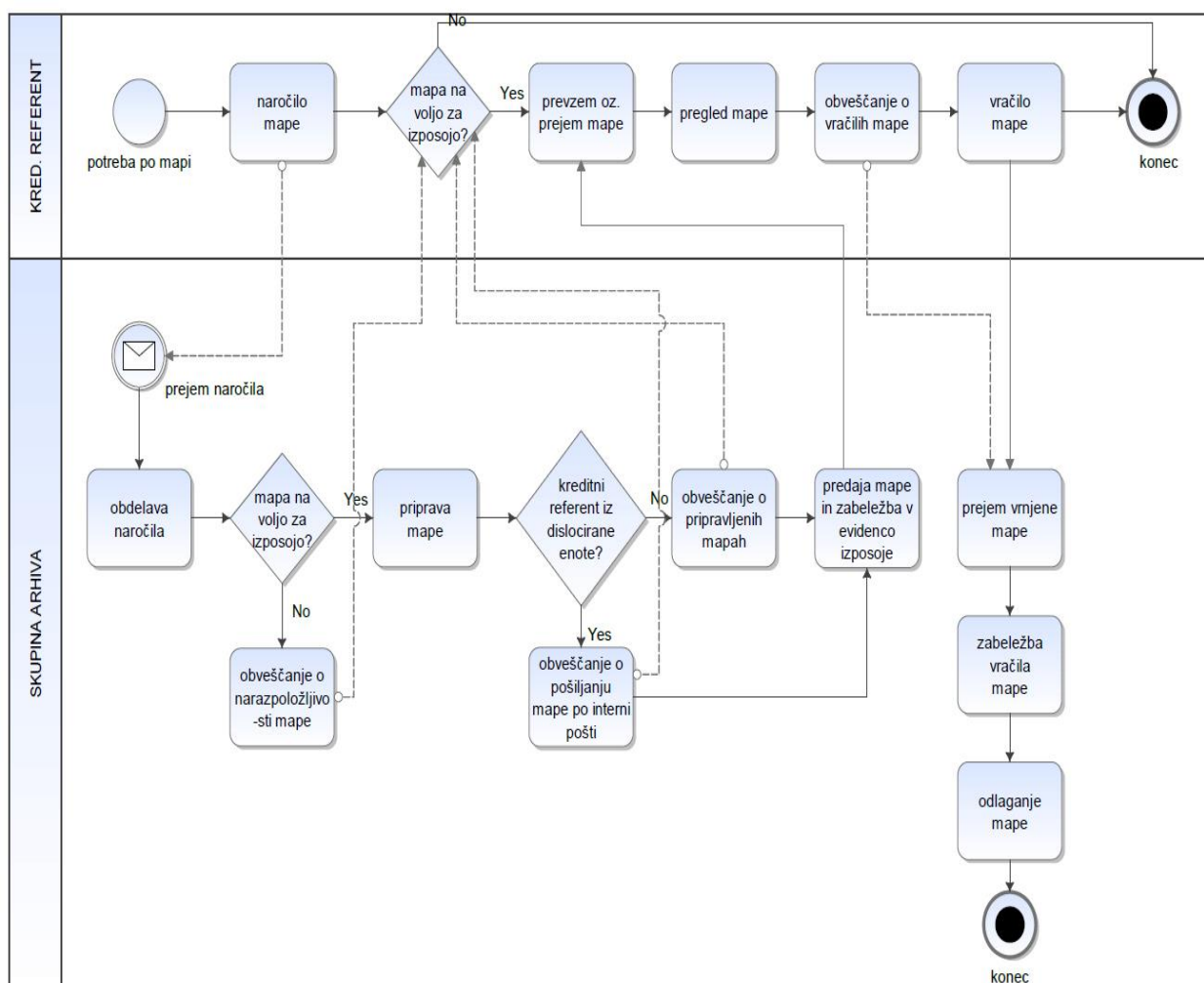
Na Sliki 5 je predstavljen proces hrambe dokumentacije kreditne mape, kot trenutno poteka v Sberbank.

Slika 5: Obstoječi proces hrambe papirne kreditne dokumentacije



Zaradi kompleksnosti procesa sem v nadaljevanju podrobneje predstavila najbolj pogost proces v okviru procesa hrambe – izposoja. Proces izposoje hranjene kreditne mape je prikazan na Sliki 6.

Slika 6: Proces izposoje hranjene kreditne mape



### 3.5 Arhiviranje kreditnih map

Ob zaključku kreditnega posla je dokumentacijo kreditne mape potrebno ustrezno arhivirati in ustrezno hraniti še 10 let od datuma zaključka. V tem času mora biti dokumentacija na razpolago za vpogled ali izposajo. Po preteku tega roka pa se mora kreditno dokumentacijo skladno z zakonskimi določili uničiti.

#### 3.5.1 Priprava in prevzem dokumentacije v arhiv

Za razliko od hrambe kreditnih map, kjer sta za hrambo glede na vrsto kreditorejmalca zadolženi dve skupini, je za arhiviranje kreditnih map tako pravnih kot tudi fizičnih oseb zadolžena ena skupina - *Arhiva*.

Za ažurno obveščanje o zaključenih kreditih pravnih in fizičnih oseb je zadolžena skupina *Knjiženje kreditov*, ki o tem pisno obvesti skupini *Arhiva* ter *IPSP*. Ob obvestilu o zaključenem kreditu *fizične osebe* skupina *Arhiva* iz priročnega arhiva aktivnih kreditov

vzame ustrezno kreditno mapo ter poskrbi za vračilo instrumentov zavarovanja (vračilo menic, devinkulacije zavarovalnih polic, sprostitev vrednostnih papirjev, sprostitev hipoteke, ipd.). Ko o vračilu pridobi ustrezna dokazila (podpisane povratnice, potrdila o sproščenih vrednostnih papirjih, ipd.), dokumentacijo pripravi na arhiviranje v centralnem arhivu banke. To obsega zgolj prelaganje dokumentacije iz kartonastih v pvc mape in zlaganje le-teh v registratorje.

Podobno je ob zaključku kreditnega posla *pravne osebe*. Dokumentacijo v roku 3 delovnih dni po poplačilu kredita skupina *IPSP* preda skupini *Arhiva*, ta pa nato poskrbi za vračilo instrumentov zavarovanja in kreditno mapo pripravi na arhiviranje. Dokumentacijo kreditnih poslov pravnih oseb se ne vlaga v pvc mape, temveč se jo preluknja z luknjačem in vloži v registrator.

Registratorji z dokumentacijo poplačanih kreditov se po abecednem vrstnem redu vodijo ločeno za kredite fizičnih in kredite pravnih oseb. Na etiketi, ki se nahaja na vidnem mestu na registratorju, so navedeni naslednji podatki: vodilna črka, nazivi kreditojemalcev (fizične ali pravne osebe), partija (številka) kredita in datum (mesec in leto), ko je bil poplačan najkasneje zaključen kreditni posel iz registratorja. Ta datum bo, ko se bo banka tega lotila, služil kot pomoč pri določanju datuma uničevanja dokumentacije po preteku zakonsko določenega roka hrambe (10 let).

Omenjeni registratorji se krajši čas (oz. do zapolnitve začasnega prostora) hranijo v posebnem delu priročnega arhiva, nekajkrat na leto pa se nato organizira prevoz omenjenih registratorjev v dislociran centralni arhiv, ki je od sedeža banke oddaljen približno 10 kilometrov. Skupina *Arhiva* je zadolžena za vodenje evidence arhivirane kreditne dokumentacije. Le-ta se v programu Microsoft Excel vodi ločeno za dokumentacijo kreditnih map fizičnih oseb in dokumentacijo kreditnih map pravnih oseb.

Centralni arhiv predstavlja poslovni prostor v dveh nadstropjih. Spodnja – kletna etaža je prostor, kjer se odlaga dostavljeno a še neurejeno poslovno dokumentacijo. Zgornja – pritlična etaža pa je opremljena z nekaj ognjevarnimi omarami, nedavno pa so bile dokupljene še železne konstrukcije, ki služijo kot odlagalna površina za registratorje s kreditno dokumentacijo.

Za vodenje centralnega arhiva je v Sberbank zadolžen gospodar objektov, ki je strokovno usposobljen in poleg hišniške opravlja tudi funkcijo arhivarja. Arhivar je fizično prisoten na sedežu banke in ne v arhivu. Zadolžen je za vodenje *knjige delavcev, ki so v stopili v centralni arhiv* z navedbo vzroka in hrambo ključev centralnega arhiva (Sberbank banka d.d., 2013b).

### 3.5.2 Vpogled ali izposoja arhiviranih kreditnih map

Izposoja ali vpogled v dokumentacijo kreditnih map je možen tudi po tem, ko je dokumentacija že arhivirana v centralnem arhivu. Vpogled lahko v spremstvu arhivarja opravi le sodelavec iz skupine *Arhiva*. V kolikor si sodelavec banke želi mapo izposoditi, ali vpogled opraviti osebno, odda zahtevek skupini *Arhiva* v obliki elektronskega sporočila, na podlagi katerega sodelavec iz skupine *Arhiva* z arhivarjem uskladi termin odhoda v centralni arhiv. Ta je poleg razpoložljivosti arhivarja pogojen tudi z razpoložljivostjo službenega vozila. Arhivar delavcu iz skupine *Arhiva* poleg prevoza omogoči tudi vstop v arhivske prostore, kar ustrezno zabeleži v *Knjigo delavcev, ki so vstopili v centralni arhiv*. Ko delavec skupine *Arhiva* pridobi zahtevano dokumentacijo, se skupaj z arhivarjem vrne na sedež banke.

Ob vračilu izposojene dokumentacije kreditnih map je postopek enak izposoji, le da poteka v obratnem vrstnem redu. V kolikor je to mogoče, skupina *Arhiva* vrne dokumentacijo v centralni arhiv odvaža le takrat, ko ima v centralnem arhivu še kak drug opravek (npr. prevoz kreditnih map iz začasnega arhiva v centralni arhiv).

### 3.5.3 Izločanje arhivskega gradiva in uničevanje

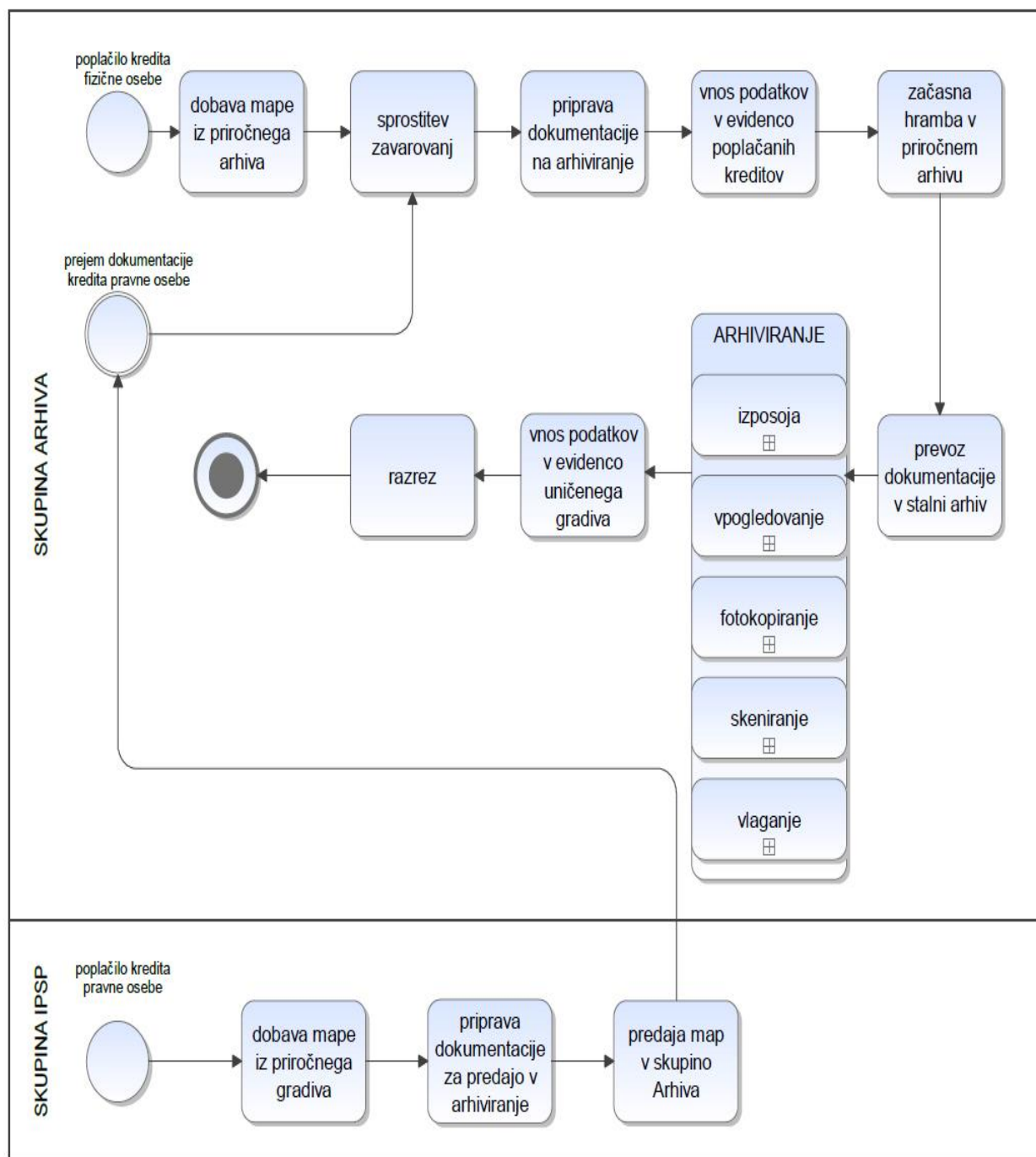
V centralnem arhivu se kopiči dokumentacija kreditnih map, ki se jo zaradi preteka zakonsko določenega roka hrambe lahko uniči. V Sberbank se faze uničevanja kreditne dokumentacije še niso lotili, so pa v obliki poslovnega določila podana navodila za izločanje gradiva iz centralnega arhiva oziroma njegovo uničenje. Ta navodila niso podrobna in le narekujejo, da sta za izločanje arhivskega gradiva zadolžena arhivar in arhivska komisija, ki je na predlog arhivarja imenovana s strani predsednika banke.

Arhivska komisija, arhivar in skupina *Arhiva* pripravijo »seznam izločenega arhivskega gradiva«. Ta mora vsebovati naslednje podatke: arhivsko številko, vrsto gradiva in leto nastanka gradiva. Izloženo gradivo se nato uniči, pri čemer mora biti nepooblaščenim osebam onemogočen dostop do gradiva (Sberbank banka d.d., 2013b). Za uničevanje (razrez) dokumentacije Sberbank razpolaga z večjim številom zabojnikov za zbiranje nepotrebne poslovne dokumentacije. Te zabojnike zagotavlja in oskrbuje zunanje podjetje, ki skrbi za varno in diskretno uničenje vsebine zabojnikov.

### 3.5.4 Model procesa arhiviranja

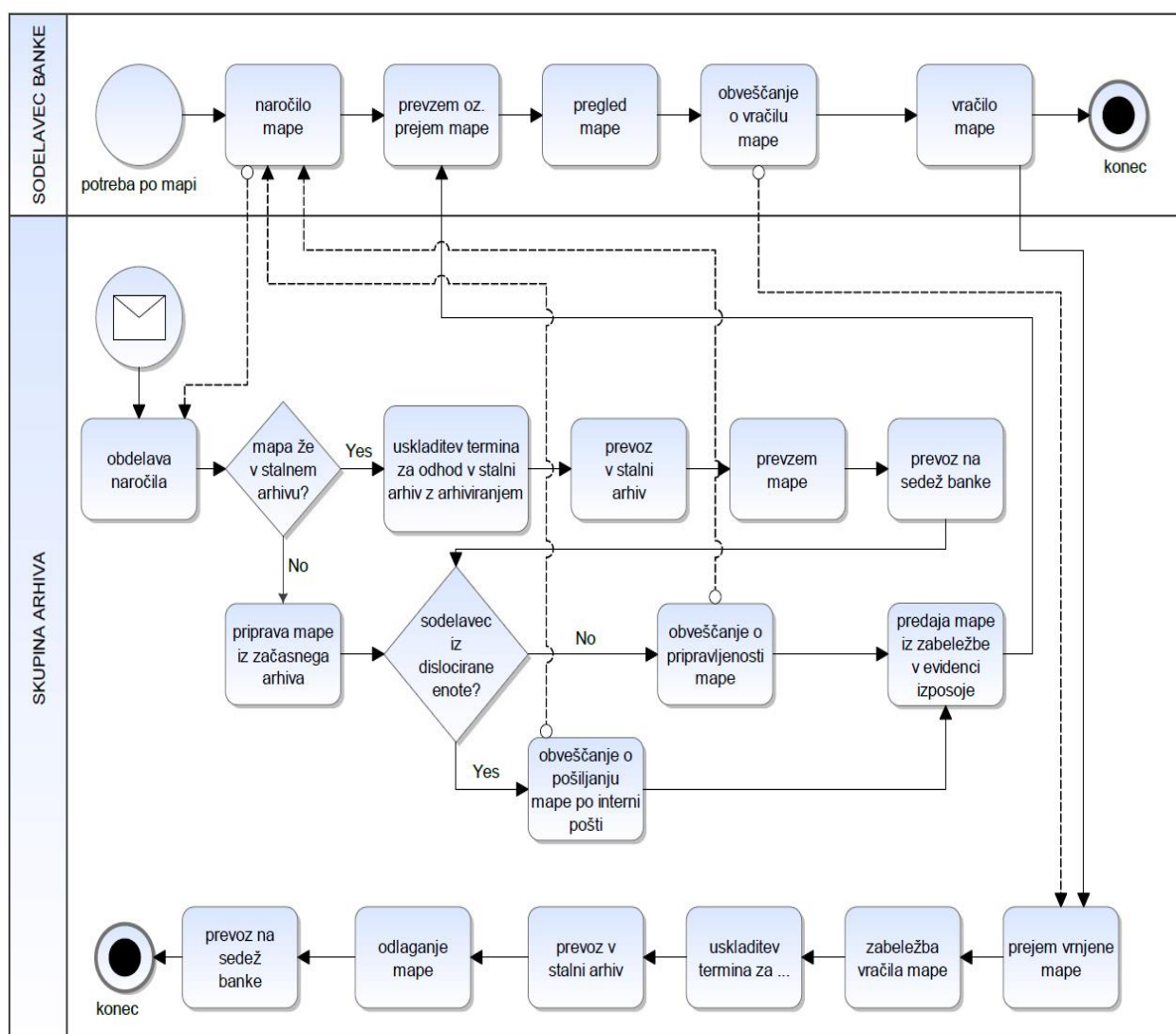
Na Sliki 7 je predstavljen proces arhiviranja dokumentacije kreditne mape, kot trenutno poteka v Sberbank.

Slika 7: Obstoječi proces arhiviranja papirne kreditne dokumentacije



Podobno kot pri procesu hrambe sem v nadaljevanju podrobneje predstavila najbolj pogost proces v okviru procesa arhiviranja – izposoja. Proces izposoje arhivirane kreditne mape je prikazan na Sliki 8.

Slika 8: Proces izposoje arhivirane kreditne mape



### 3.6 Ugotovitve analize obstoječega načina hrambe in arhiviranja dokumentacije kreditnih map

Banka se na področju obvladovanja dokumentacije kreditnih map srečuje z nemalo problemi, kot so prostorska stiska v priročnem ter stalnem arhivu, visoki stroški, pomanjkljivi pravilniki in zamudni procesi, ki s svojo kompleksnostjo dopuščajo veliko možnosti napak ter drugih nepravilnosti.

Ugotovitev 1: Najbolj problematična je prostorska stiska v priročnem in stalnem arhivu. Kreditna dokumentacija že sedaj zaseda maksimalne kapacitete v poslovnih prostorih namenjenih hrambi in arhiviranju. Glede na pričakovano povečanje obsega poslovanja na področju kreditiranja pravnih in fizičnih oseb ob prenovi poslovanja, je v prihodnje pričakovati povečanje količine kreditne dokumentacije in s tem večjo prostorsko stisko.

Ugotovitev 2: Način hrambe aktivnih kreditnih poslov za fizične osebe v priročnem arhivu je potreben neprestanega urejanja in prestavljanja kreditnih map. Ker so kreditne mape odložene po številki kreditnega posla (t.j. partije), krediti pa se dnevno poplačujejo in se jih jemlje iz omar, se v omarah pojavljajo vse večji prazni prostori. Najmanj dvakrat letno je zato potrebno kreditne mape ponovno zložiti tako, da zavzamejo čim manj prostora.

Ugotovitev 3: Proces izposoje in vračila kreditne mape je dolgotrajen in kompleksen, zaradi česar se povečujejo možnosti za izgubo dokumentacije. Z razmnoževanjem in pošiljanjem dokumentacije se ustvarjajo nepotrebni stroški, ročno vodene evidence pa dopuščajo veliko možnosti za človeške napake in s tem izgubo podatkov in časa. Vpogledovanje, posredovanje, skeniranje, razmnoževanje in pospravljanje dokumentacije kreditnih map v oddelku *Arhiva* zahteva najmanj enega dodatnega zaposlenega, kar podjetju prinaša dodatne stroške.

Ugotovitev 4: Zaradi oddaljenosti centralnega arhiva in pogoste nedosegljivosti arhivarja lahko traja postopek pridobitve želene dokumentacije iz arhiva, npr. za primer reševanja spora s stranko, tudi en teden. To vpliva na nezadovoljstvo strank in splošno slabo mnenje o banki. Vsakokratna vožnja v stalni arhiv za banko pomeni neposreden strošek. Poslovni prostor, ki je namenjen stalnemu arhivu, povzroča visoke oportunitetne stroške, podobno pa tudi odsotnost arhivarja in delavca iz skupine *Arhiva* ob odhodu v stalni arhiv. Velik problem je tudi neustrezna hramba kreditne dokumentacije v centralnem arhivu, saj skoraj polovica le-te ni shranjena v ognjevarnih omarah, kot to narekuje zakon.

Ugotovitev 5: Poslovna določila in pravilniki banke so na področju obvladovanja dokumentacije kreditnih map pomanjkljivi, predvsem kar se tiče določanja odgovornosti za posamezne postopke in z njimi povezane sankcije, pa tudi glede uničevanja dokumentacije po preteku zakonsko določenega roka hrambe. Zaskrbljujoč je tudi neuspeh pri poizkusu vpeljave elektronske hrambe dokumentacije kreditnih map pravnih oseb. Dejstvo, da je baza znotraj 3KDC pripravljena, a se ne uporablja, prav tako kaže na nedosledno ažuriranje smernic za delo.

Ugotovitev 6: Že omenjeni problemi glede kopičenja kreditne dokumentacije so toliko večji zaradi odsotnosti procesa odbiranja dokumentacije ob poplačilu kredita, saj se v registratorje za dolgoročno arhiviranje odlaga veliko nepotrebne dokumentacije, kot so: stari zemljiškoknjižni izpiski, interna korespondenca, podvojeni izvodi podpisanih pogodb in morebitnih aneksov ter razni spletni izpisi, ki so vedno dostopni. Po moji subjektivni oceni se na ta način arhivira najmanj 30% odvečne dokumentacije poplačanih kreditov.

## **4 PREDLOG IZBIRE POSLOVNEGA MODELA UVEDBE ELEKTRONSKE HRAMBE IN ARHIVIRANJA KREDITNIH MAP V SBERBANK**

Uvedbe elektronske hrambe in arhiviranja kreditne dokumentacije v Sberbank je nujna in jo bo potrebno uvesti že v bližnji prihodnosti. To potrjuje več dejstev:

- sprejet je bil ZVDAGA, nedavno je izšla ažurirana različica ETZ 2.0
- na spletni strani Arhiva RS so javno dostopne evidence ter dokumenti za pomoč podjetjem, ki bi želela uvesti elektronsko obvladovanje dokumentacije, kar nakazuje na državno spodbujanje k brezpapirnemu poslovanju
- potreba po optimizaciji procesov v Sberbank
- praksa drugih, konkurenčnih bank v Sloveniji
- rezultati analize trenutnega načina obvladovanja dokumentacije kreditnih map v Sberbank, ki izpostavljajo prostorske, poslovno-konkurenčne in komunikacijske težave v Sberbank
- pričakovani pozitivni ekonomski učinki uvedbe hrambe in arhiviranja, ki jih bom obravnavala v nadaljevanju.

Sberbank lahko pri vzpostavitvi elektronske hrambe in arhiviranja kreditnih map izbira med že v poglavju 1.4 omenjenimi tremi poslovnimi modeli: *»model zunanjega izvajanja«*, *»model delnega zunanjega izvajanja«* in *»model lastnega izvajanja«*. V nadaljevanju bom skušala ugotoviti, kateri od teh poslovnih modelov bi bil za Sberbank najustreznejši, pri čemer bom model *»delnega zunanjega izvajanja«* zanemarila. Menim namreč, da gre pri omenjenem poslovnem modelu za rešitev, ki bi v primerjavi z drugima dvema zahtevala tako kompleksnejšo pripravo na prehod na elektronsko hrambo in arhiviranje kreditne dokumentacije, kot tudi njeno izvajanje.

### **4.1 Izbira poslovnega modela**

V Tabeli 3 so soočeni pomembnejši argumenti, ki govorijo v prid ali proti izbiri *»modela notranjega«* ali *»modela zunanjega izvajanja«* elektronske hrambe in arhiviranja kreditne dokumentacije v Sberbank. Kot je razvidno iz tabele, ima poslovni model *»notranjega izvajanja«* več argumentov ZA izbiro. Število argumentov PROTI uvedbi posameznega poslovnega modela je izenačeno. K izbiri bo torej pomembno vplivala teža podanih argumentov.

Že seštevek uteži, ki govorijo PROTI izbiri posameznega modela nam pokaže, da bi bila izbira poslovnega modela *»zunanjega izvajanja«* manj upravičena. Ko k temu dodamo primerjavo seštevkov uteži, ki govorijo v prid poslovnemu modelu *»notranjega izvajanja«* (razlika v teži je kar 18 enot) je odločitev med modeloma precej jasna. Na podlagi števila

argumentov, seštevkov uteži ter na podlagi opravljene analize iz tretjega poglavja te naloge, predlagam, da Sberbank izbere »poslovni model lastnega izvajanja elektronske hrambe in arhiviranja kreditnih map«. Shematski prikaz predlaganega modela je v Prilogi 6.

*Tabela 3: Argumenti za in proti izbiri modela zunanjega oz. lastnega izvajanja*

| MODEL              | ZA                                                                                                                                             | UTEŽ | PROTI                                                                                                                          | UTEŽ |
|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| NOTRANJE IZVAJANJE | <ul style="list-style-type: none"> <li>na razpolago je že ustrezna informacijska struktura</li> </ul>                                          | 5    | <ul style="list-style-type: none"> <li>nakup dodatne strojne opreme</li> </ul>                                                 | 3    |
|                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>že delno kreirana programska rešitev</li> </ul>                                                         | 4    | <ul style="list-style-type: none"> <li>slovenske banke se odločajo za model zunanjega izvajanja (angl. outsourcing)</li> </ul> | 3    |
|                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>usposobljeni ljudje</li> </ul>                                                                          | 5    | <ul style="list-style-type: none"> <li>zahtevnost projekta z vidika zagotavljanja zakonske skladnosti</li> </ul>               | 5    |
|                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>pričakovani nižji stroški uvedbe in izvajanja</li> </ul>                                                | 3    |                                                                                                                                |      |
|                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>boljši nadzor nad dokumentacijo</li> </ul>                                                              | 5    |                                                                                                                                |      |
|                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>več možnosti za uvedbo inovativnih rešitev</li> </ul>                                                   | 3    |                                                                                                                                |      |
|                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>manjša možnost izgube dokumentacije</li> </ul>                                                          | 5    |                                                                                                                                |      |
|                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>teorija bankam svetuje uvedbo modela notranjega izvajanja</li> </ul>                                    | 3    |                                                                                                                                |      |
| UTEŽ SKUPAJ        | 33                                                                                                                                             |      | 11                                                                                                                             |      |
| ZUNANJE IZVAJANJE  | <ul style="list-style-type: none"> <li>prenos odgovornosti in tveganja na zunanjega visoko usposobljenega izvajalca</li> </ul>                 | 4    | <ul style="list-style-type: none"> <li>možnost izbire neustreznega izvajalca storitve</li> </ul>                               | 4    |
|                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>manjša obremenitev osebja v Sberbank glede sprotnega zagotavljanja usklajenosti z zakonodajo</li> </ul> | 3    | <ul style="list-style-type: none"> <li>višji kasnejši operativni stroški</li> </ul>                                            | 5    |
|                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>zunanji izvajalci imajo že utečen proces – manj možnosti za napake</li> </ul>                           | 3    | <ul style="list-style-type: none"> <li>psihološki vidik (nezaupanje in občutek pomanjkljivega nadzora)</li> </ul>              | 4    |
|                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>ni visokih začetnih investicij</li> </ul>                                                               | 5    |                                                                                                                                |      |
| UTEŽ SKUPAJ        | 15                                                                                                                                             |      | 13                                                                                                                             |      |

Ali bi bil predlagani model res najprimernejši za Sberbank, bi pokazale nadaljnje študije. Nekatere med njimi so v sklopu priprav na zajem ter hrambo dokumentarnega gradiva tudi

obvezne in bi jih morala banka pred uvedbo še narediti. Najpomembnejša od teh študij je zagotovo analiza izvedljivosti. To bom za »*model lastnega izvajanja elektronske hrambe in arhiviranja kreditne dokumentacije*« opravila v nadaljevanju in nato opisala še potek predlaganega procesa.

## 4.2 Analiza izvedljivosti »modela lastnega izvajanja«

Analiza izvedljivosti projekta »*modela lastnega izvajanja elektronske hrambe in arhiviranja kreditne dokumentacije*« predstavlja pregled možnosti za njegovo izvedbo. Poleg ključnih dejavnikov odločanja analiza upošteva tudi zakonske okvire in druge spremljevalne dejavnike. Po mnenju Mihelača (E-arhiviranje, 2009, str. 31) temelji analiza uvedbe elektronske hrambe in arhiviranja poslovne dokumentacije na proučitvi naslednjih izvedljivostih:

- **operativna izvedljivost**, ki opredeljuje nujnost reševanja problema in sprejemljivosti rešitve ter nam pove, ali bo projekt dosegel svoj namen;
- **tehnična izvedljivost**, ki opredeljuje ustreznost predlagane rešitve in tehnologijo ter določa potrebne kadre;
- **časovna izvedljivost**, ki opredeljuje zastavljene roke za izvedbo projekta in posledice v primeru odstopanj (zamujanja);
- **pravna izvedljivost**, ki kaže, v koliki meri je izvajanje elektronske hrambe in arhiviranja skladno z evropskimi in nacionalnimi zakoni in predpisi s tega področja;
- **ekonomska izvedljivost**, ki govori o ekonomskih možnostih investitorja in upravičenosti stroškov uvedbe in vzdrževanje sistema za elektronsko hrambo in arhiviranje.

### 4.2.1 Operativna izvedljivost

Na podlagi opravljenih razgovorov je bilo razumeti, da se vodstvo Sberbank zaveda pomanjkljivosti obstoječega procesa obvladovanja kreditne dokumentacije, kar je za uvedbo sistema za elektronsko hrambo in arhiviranje izredno pomembno. Za uspešno uvedbo je potrebno zagotoviti, da bodo tudi bodoči uporabniki tega sistema sprejeli nov pristop k obvladovanju dokumentacije. Nekateri od njih namreč še dvomijo v potrebnost izvedbe prehoda na elektronsko hrambo in arhiviranje. Razlog za takšno stališče bi bil lahko pomanjkljivo poznavanje področja in odsotnost lastne izkušnje z elektronskim arhiviranjem.

Zaviralni dejavnik za prehod je zagotovo tudi neuspeh pri že izvedenem poizkusu uvedbe elektronske evidence dokumentacije kreditnih map za interno uporabo. Največ dvomov v potrebo in uspeh prehoda obstaja v pravni službi Sberbank v Ljubljani, ki bi se težko sprijaznila z dejstvom, da bi bili notarsko overjeni in drugi pomembni dokumenti na voljo

izključno v elektronski obliki. Ta pomislek bi bil rešljiv s kompromisom, da se notarsko overjena dokumentacija in izvirniki pogodb še vedno hranijo v papirni obliki, za kar bi zadostoval priročni arhiv skupine *Arhiva*.

#### **4.2.2 Tehnična izvedljivost**

Sberbank ima močno informacijsko infrastrukturo za izvedbo prehoda na elektronsko obliko dela s kreditno dokumentacijo. Prav tako ima usposobljene sodelavcev s področja informatike, da bi lahko nadgradili in vzdrževali programsko opremo za elektronsko hrambo in arhiviranje, kar pomeni zadostno kadrovske pokritost na informacijski ravni.

Zaposleni v bančni operativi že sedaj opravljajo večino dela prek računalnika in so večji obvladovanja elektronskih dokumentov. Potrebno bi bilo ustanoviti projektno skupino za načrtovanje in izvedbo projekta elektronske hrambe in arhiviranja kreditne dokumentacije. Članom omenjene skupine bi bilo potrebno zagotoviti ustrezno izobraževanje in usposabljanje. Ob prehodu bi bilo potrebno zanje izvesti izobraževanje, za katerega ocenjujem, da ne bi predstavljal visoke investicije ob ustrezni dodelitvi nalog zaposlenim.

Funkcija elektronskega arhivarja bi morala biti dodeljena osebi, ki bi se ukvarjala izključno z arhiviranjem (zaenkrat le kreditne) dokumentacije. Zadolžena bi bila tudi za prilagajanje procesa tehnološkim spremembam in spremembam zakonodaje. Tej osebi bi morala biti zagotovljeno redno izobraževanje s področja elektronske hrambe in arhiviranja. Za pretvorbo papirne dokumentacije v elektronsko bi bilo potrebo najeti začasno delovno silo, ki bi že hranjeno in arhivirano dokumentacijo pretvorila v elektronsko obliko.

Kot sem že omenila, ima Sberbank vse možnosti za razvoj lastne programske rešitve za podporo elektronski hrambi in arhiviranju kreditne dokumentacije. Smotno bi bilo združiti funkcije EDMS-ja (hramba) ter e-arhiva (arhiviranje) in tako razviti sistem za celovito obvladovanje dokumentov.

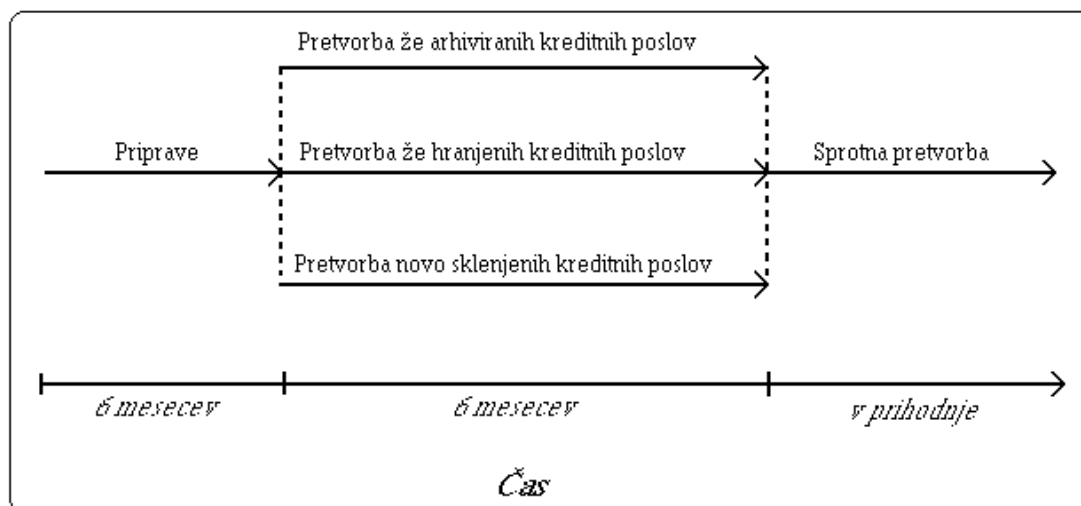
Ob uvedbi elektronske hrambe in arhiviranja dokumentacije kreditnih map bi bila potrebna le manjša investicija v opremo. Potrebna bi bila dodatna oprema za skeniranje dokumentov (2 skenerja) in podatkovni strežniki ustreznih podatkovnih kapacitet za elektronsko hrambo in arhiviranje kreditne dokumentacije. Dodatne investicije bi bile potrebne za nadgradnjo informacijskega sistema za časovno žigosanje in elektronsko podpisovanje.

#### **4.2.3 Časovna izvedljivost**

Uvedba elektronske hrambe in arhiviranja kreditne dokumentacije bi za Sberbank predstavljala projekt, za katerega naj bi veljalo pravilo *»čim prej – tem bolje«*. Po opravljenih pripravah na uvedbo elektronske hrambe in arhiviranja bi sočasno pričeli s tremi vzporednimi procesi pretvorbe dokumentov. Ti so skupaj z oceno trajanja grafično

prikazani na Sliki 9. Datumsko opredeljen začetek projekta bi bil vezan na ustrezen mejnik (kot je konec leta), ki bi omogočal lažji prehod zaradi evidence map in organizacije dela.

*Slika 9: Časovna premica projekta uvedbe elektronske hrambe in arhiviranja kreditne dokumentacije*



#### 4.2.4 Pravna izvedljivost

Administrativno najzahtevnejši del uvedbe elektronske hrambe in arhiviranja kreditne dokumentacije predstavlja zagotavljanje skladnosti postopkov z nacionalno zakonodajo. Sberbank mora sprejeti in dokazljivo izvajati notranja pravila ter zagotavljati izpolnjevanje zahtev ZVDAGA, UVDAG in ZEPEP. Glede na dobro in delno že pripravljeno informacijsko platformo bi lahko največ časa namenili pripravi ustrezne dokumentacije za skladnost predvidenega projekta z zakonskimi zahtevami. Pravna ureditev narekuje vzdrževanje dokazljivih postopkov, kot so: popis virov gradiva, priprava študije upravičenosti in študije izvedljivosti, priprava analize tveganj in ukrepov za njihovo zmanjševanje, ipd. Zagotavljanje skladnosti je obvezna faza procesa v pripravi na elektronsko hrambo in arhiviranje.

Da bi zadostila zahtevam 11. člena ZVDAGA, bi na Sberbank že v prvi fazi pretvorili v digitalno obliko kreditno dokumentacijo za dolgoročno hrambo, saj jo je potrebno hraniti tudi do 30 let v priročnem arhivu. Glede na zahteve 22. člena UVDAG pa bi bili dve kopiji podatkov iz podatkovnega strežnika dostopni tudi na rezervnih lokacijah npr. v poslovalnicah v Mariboru in Kopru.

Nenazadnje mora Sberbank poskrbeti za izpolnjevanje poslovnih, tehnoloških in organizacijskih pogojev, ki so navedeni v ETZ. Veliko zahtev Sberbank že izpolnjuje v okviru že vzpostavljenih delovnih procesov, zato bi bil postopek preverjanja in zagotavljanja skladnosti z ETZ manj zahteven postopek.

Glede uporabe tehnologije za elektronsko hrambo in arhiviranje kreditne dokumentacije je slovenska zakonodaja nevtralna, saj zakoni ne predpisujejo tehnologij, temveč postavljajo le zahteve, ki jih mora uporabljena tehnologija izpolnjevati. Za Sberbank je ugodno dejstvo, da so vsi predpisi, zahteve, priporočila in standardi za zagotavljanje informacijske varnosti že upoštevani v okvirih rednega poslovanja banke.

#### **4.2.5 Ekonomska izvedljivost**

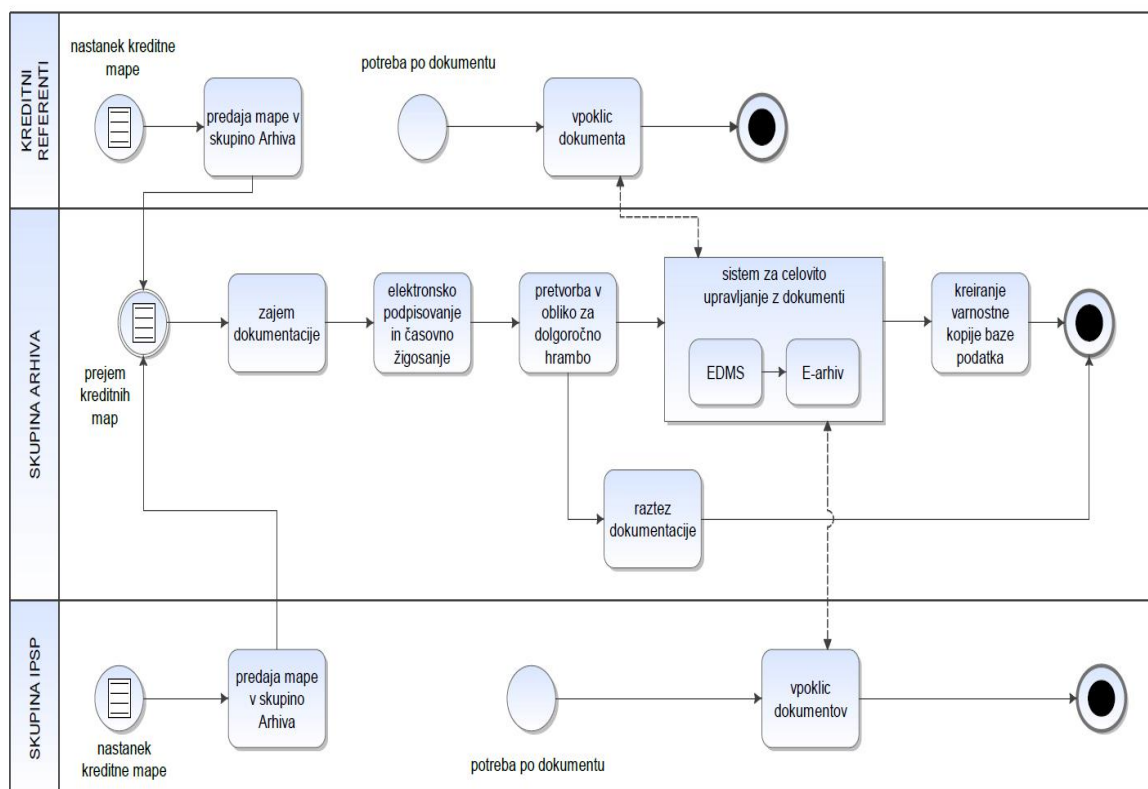
Sberbank se sooča s prostorsko stisko tako v priročnem kot tudi stalnem arhivu kreditne dokumentacije. Za povečanje priročnega arhiva je bila nedavno izpraznjena še ena pisarna, iz katere so sedem zaposlenih premestili v dodatno najete prostore v poslovni stavbi, kjer se nahaja banka. Tudi v stalnem arhivu se polnijo zadnje proste police. Stalni arhiv za banko ne predstavlja neposrednega stroška, saj gre za nepremičnino, ki je bila zajeta kreditojemalcu, ki banki svojega dolga ni poplačal v ustreznem času. Z ekonomskega vidika gre tako pri stalnem kot priročnem arhivu za visoke oportunitetne stroške. Obstoječ način obvladovanja kreditne dokumentacije pomeni tudi visoke materialne stroške za opremo, kot so ognjevarne omare in predalniki ter stroške potrošnega materiala npr. registratorjev, črnila za tiskalnice, papirja itd.

Odločitev in praksa konkurenčnih bank za prehod na elektronsko hrambo in arhiviranje poslovne dokumentacije nakazujeta, da elektronska hramba in arhiviranje pomeni nižje stroške poslovanja in zato precejšen prihranek v primerjavi s klasičnim načinom izvajanja hrambe in arhiviranja. Sberbank je v fazi investiranja v modernizacijo poslovanja. Prehod na elektronsko hrambo in arhiviranje bi lahko bil den od prioriternih projektov na seznamu prihodnjih investicij Sberbank v Sloveniji zaradi pričakovanega izboljšanja poslovanja in znižanja stroškov rednega delovanja.

### **4.3 Opis predlaganega procesa**

Proces elektronske hrambe in arhiviranja kreditnih map bi se pričel z prevzemom dokumentacije v skupini *Arhiva*. Ta bi bila zadolžena za ustrezen zajem (skeniranje) dokumentacije, katero bi opremila s časovnim žigom in elektronskim podpisom. Ker gre pri večini kreditnih poslov za hrambo daljšo od 5 let, bi dokumentacijo takoj pretvorili v obliko za dolgoročno hrambo, kot to zahtevajo zakonski predpisi. Na informacijski ravni je potrebno izdelati programsko rešitev za celovito upravljanje z dokumenti, ki bi s pomočjo podsistemov EDMS in E-arhiv omogočala elektronsko hrambo in arhiviranje kreditne dokumentacije. Skupina *Arhiva* bi ves čas hrambe v podsistemu EDMS zagotavljala združljivost in berljivost elektronskih dokumentov. Papirno dokumentacijo bi takoj po elektronskem zajemu uničila (razrez), ob poplačilu kredita pa bi poskrbela za ustrezen prenos v podsistem E-arhiv ter tudi tam zagotavljala združljivost in berljivost elektronskih dokumentov. Grafični prikaz predlaganega procesa je podan v Sliki 11. Proces obvaldujejo tri skupine: kreditni referenti, skupina *Arhiva* in skupina *IPSP*.

*Slika 10: Grafični prikaz predlaganega procesa elektronskega obvladovanja dokumentacije kreditnih map z notranjim izvajanjem*



#### 4.4 Ocena možnosti uvedbe

Rezultati razgovorov odkrivajo problem odsotnosti dolgoročne strategije banke ter odpirajo nekatere izzive za vodstvo Sberbank. To je namreč na prednostno listo predvidenih projektov za leto 2014 vpisalo tudi projekt vzpostavitve elektronske evidence dokumentacije kreditnih map, ki bi bila namenjena zgolj interni uporabi. Zajem in hramba dokumentacije naj ne bi bila zakonsko skladna, saj elektronski dokumenti ne bi bili elektronsko podpisani ali časovno žigosani. V okviru projekta se ne predvideva sprejetje notranjih pravil ali druge zakonsko zahtevane dokumentacije. V dokumentu načrtovana pretvorba papirne kreditne dokumentacije v elektronsko obliko posledično ne bi omogočala takojšnjega uničenja papirne dokumentacije, kar nebi odpravilo prostorskega problema njenega arhiviranja in rokovanja z njo.

Pri odločanju za elektronsko hrambo in arhiviranje ter način njene izvedbe bo imela pomembo vlogo tudi praksa drugih slovenskih bank. Tako Banka Celje d.d., kot tudi NLB d.d. in Bank Austria Creditanstalt d.d. so izvajanje elektronske hrambe in arhiviranja (delne) poslovne dokumentacije v celoti prepustile zunanjemu izvajalcu. Posebej zanimivo je dejstvo, da se je za popolno zunanje izvajanje arhivske funkcije odločila NLB d.d., saj ima že od leta 2000 vzpostavljen lasten elektronski arhivski sistem (Microcop, 2005, 2006).

Da bi ocenila, kakšne so dejanske možnosti za uvedbo elektronske hrambe in arhiviranja elektronskih map z uporabo »poslovnega modela lastnega izvajanja«, podajam v Tabeli 4 tako pozitivne kot negativne dejavnike, ki lahko bistveno opredelijo odločanje. Nastali so kot rezultat že omenjenih osebnih razgovorov s sodelavci iz oddelkov, ki so ključni pri uvedbi obravnavanega projekta. Dejavnikom sem dodala lastne uteži. Ocena kaže, da so možnosti za uvedbo elektronske hrambe in arhiviranja elektronskih map v Sberbank dobre.

*Tabela 4: Vzpodbudni in zaviralni dejavniki za uvedbo elektronske hrambe in arhiviranja kreditne dokumentacije*

| <b>UVEDBA POSLOVNEGA MODELA<br/>LASTNEGA IZVAJANJA EHA<sup>7</sup></b> | <b>VZPODBUDNI<br/>DEJAVNIKI</b>                                                                   | <b>UTEŽ</b> | <b>ZAVIRALNI<br/>DEJAVNIKI</b>                                                               | <b>UTEŽ</b> |
|------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
|                                                                        | • pozitiven interes vodilnih po ureditvi priročnega in stalnega arhiva                            | 5           | • nezaupanje pravne službe v enakovrednost papirne in elektronske dokumentacije pred zakonom | 4           |
|                                                                        | • postavljeni so načrti za modernizacijo poslovanja banke                                         | 5           | • odsotnost sodne prakse v primeru reševanja sporov s strankami                              | 3           |
|                                                                        | • na razpolago so finančna sredstva za investicijo v projekt                                      | 5           | • sodelavci iz oddelka <i>Organizacija &amp; IT</i> projekt ocenjujejo za zelo kompleksen    | 3           |
|                                                                        | • osnutek baze je že pripravljen                                                                  | 4           |                                                                                              |             |
|                                                                        | • sodelavci iz <i>Kreditne administracije</i> so nad idejo uvedbe elektronskega procesa navdušeni | 5           |                                                                                              |             |
| <b>UTEŽ<br/>SKUPAJ</b>                                                 |                                                                                                   | <b>24</b>   |                                                                                              | <b>10</b>   |

Najpomembnejša je idejna naklonjenost vodstva Sberbank. Pomanjkanje sodne prakse in skeptičnost sodelavcev *Pravne službe* se lahko odpravijo tako, da pomembnejši dokumenti kreditne mape (notarski zapisi, kreditne pogodbe, kreditni predlogi in vinkulacije) ostanejo v papirni obliki. Po mojih ocenah bi to pomenilo, da se kljub temu lahko uniči 90% celotne kreditne dokumentacije. Precej verjetno je, da se bo kljub prednostim zakonsko skladne elektronske hrambe in arhiviranja najprej uvedla le elektronska evidenca kreditne dokumentacije, ki bo sicer pomenila le hrambo kreditne dokumentacije tako v papirni kot elektronski obliki. Kljub temu bo to dober prvi korak k realizaciji predlagane uvedbe elektronske hrambe in arhiviranja dokumentacije kreditnih map.

<sup>7</sup> EHA – elektronska hramba in arhiviranje

## **5 ANALIZA PRIČAKOVANEGA STANJA PO UVEDBI ELEKTRONSKE HRAMBE IN ARHIVIRANJA KREDITNIH MAP V SBERBANK BANKI D.D.**

### **5.1 Pričakovani pozitivni učinki uvedbe elektronske hrambe in arhiviranja dokumentacije kreditnih map v Sberbank**

Uvedba elektronske hrambe in arhiviranja kreditnih map v Sberbank v Sloveniji bi pomenila izboljšave na več področjih. Na podlagi prakse drugih bank in osebne ocene iz naslova poznavanja področja obvladovanja kreditne dokumentacije v Sberbank lahko sklepam, da bi bili ključni pozitivni učinki naslednji (Microcop, 2005, 2006):

- ukinitvev priročnega in stalnega arhiva in s tem sprostitev poslovnih prostorov
- časovno in krajevno neodvisno vpogledovanje v dokumentacijo kreditnih map
- hkratno vpogledovanje v dokumentacijo kreditnih map
- popoln nadzor in revizijska sledljivost nad dostopanjem do dokumentacije kreditnih map
- prihranek na času pri iskanju dokumentacije
- proces izposoje, razmnoževanja in razpošiljanja dokumentacije ni več potreben
- možnost prezaoposlitve kadra iz skupine *Arhiva* v izvajanje zahtevnejših nalog v poslovnih procesih banke
- prihranek na času in stroških zaradi nepotrebnega predajanja dokumentacije kreditnih map iz priročnega v stalni arhiv
- nižji materialni stroški obvladovanja kreditne dokumentacije (papir, stroški fotokopirnega stroja, luknjači, sponke, registratorji, poštni stroški, ipd.)
- hitrejše reševanje reklamacij in posledično zmanjšanje števila potrebnih zaposlenih v oddelku reševanja reklamacij, ki jih lahko prerazporedimo na nova delovna mesta
- urejen in centraliziran arhiv, ki nudi boljšo preglednost (vpogled možen po partiji ali po kreditojemalcu)
- manj možnosti za izgubo dokumentacije kreditnih map
- odprava pomanjkljivosti glede odbiranja dokumentacije kreditnih map ob poplačilu
- zagotavljanje popolnosti kreditne dokumentacije ob predaji v hrambo – skupini *Arhiva*
- zadovoljstvo uporabnikov in večja motivacija za delo.

### **5.2 Nevarnosti ob uvedbi elektronske hrambe in arhiviranja**

Istočasno se z uvedbo poslovnega modela lastnega izvajanja elektronske hrambe in arhiviranja kreditne dokumentacije pojavlja nekaj nevarnosti. Projekt se lahko izkaže za preveč kompleksnega, nadzor nad elektronskimi dokumenti pa se izgubi. Kljub potrditvi

modela lastnega izvajanja kot najustreznejši rešitvi, bi morali v Sberbank dobro razmisliti o načinu izvedbe projekta po vzorcu konkurenčnih slovenskih bank – zunanje izvajanje.

Glede na to, da bi se za pretvarjanje iz papirne v elektronsko obliko najelo študente, obstaja tudi možnost neodgovornega pristopa k delu in posledično večja verjetnost za človeške napake.

Ker je izvedba projekta pogojena s precej obsežnimi posegi v programsko opremo, obstaja nevarnost, da želene spremembe in dopolnitve programske rešitve ne bodo izvedljive ali pa se bodo zaradi svoje kompleksnosti izkazale za previsoko investicijo. Tovrstno prilagajanje programske rešitve namreč zahteva določeno asistenco s strani njenih dobaviteljev, torej zunanjih izvajalcev.

Slabe možnosti dejanske uvedbe napoveduje neuspešna vpeljava elektronske evidence dokumentacije kreditnih map, ki je bila poskusno testirana v oddelku *IPSP* za hrambo dokumentacije aktivnih kreditov pravnih oseb. Enako slabo se je zaključil projekt elektronskega odobravanja kreditov. Tega je z razširitvijo obstoječega dokumentacijskega sistema na proces potrjevanja kreditov za Banko Volksbank d.d. (zdaj Sberbank) v svojem diplomskem delu predlagal Ivančič (2009), a do realizacije projekta kljub dodelani programski rešitvi ni prišlo.

Nenazadnje pa ob vsem tem še vedno obstajajo nevarnosti, ki sem jih omenila že pri slabostih uvedbe elektronske hrambe in arhiviranja (zastaranje formata zapisov, računalniški virusi in črvi, vdori v sistem, ipd.), katerim se Sberbank s korektnim izvajanjem elektronske hrambe in arhiviranja lahko izogne.

### **5.3 Možnosti za nadgradnjo predlaganega sistema**

Z uvedbo elektronske hrambe in arhiviranja dokumentacije kreditnih map se odpira še veliko drugih priložnosti za optimizacijo in modernizacijo poslovanja v Sberbank v Sloveniji, ne le na področju obvladovanja kreditnih map, temveč tudi na drugih področjih poslovanja banke.

S sprostitvijo poslovnih prostorov stalnega arhiva je Sberbank odprta možnost odprtja nove podružnice v Župančičevi jami, ki je, glede na geografsko razporeditev obstoječih podružnic v Ljubljani, lokacijsko zelo atraktivna. Sberbank v zadnjih mesecih iz naslova povečanja poslovanja in reorganizacije dela odpira veliko novih delovnih mest. Sprostitev pisarn priročnega arhiva bi zato imelo pozitiven vpliv na nujnost iskanja novih prostorskih kapacitet.

Ena bolj očitnih priložnosti je zagotovo digitalizacija prve faze življenjskega cikla kreditne mape – nastanek kreditne mape. To pomeni, da bi stranke vso potrebno dokumentacijo

(vključno s kreditno pogodbo) podpisovale digitalno, osebne dokumente stranke bi se zgolj skeniralo in ne reproduciralo, proces odobravanja kreditov pa bi se namesto fizičnega prenašanja kreditne mape izvajal elektronsko.

Elektronsko obvladovanje dokumentacije bi lahko razširili tudi na druge vrste poslovne dokumentacije kot so potrdila o izvedenih transakcijah na bančnem okencu, čeki, obračuni obresti, dokumentacija plačilnega prometa, ipd. Tako bi Sberbank lahko v čim večji možni meri prešla na brezpapirno poslovanje.

S tako korenito spremembo načina obvladovanja dokumentacije in posledično prilagoditvijo Smernic za delo, bi bila smotrna tudi njihova korektna dopolnitev. Te bi morale celostno urejati proces obvladovanja kreditne dokumentacije, jasno določati odgovornosti za posamezne dele procesa in z njimi povezane sankcije ter vsebovati navodila za odbiranje kreditne dokumentacije ob poplačilu kredita.

## **SKLEP**

V diplomskem delu sem analizirala možnosti uvedbe elektronske hrambe in arhiviranja kreditne dokumentacije v Sberbank banke d.d. Elektronsko obvladovanje dokumentov je trend v poslovnem svetu, ki mu morajo slediti vsi poslovni subjekti, še posebej pa banke. Brezpapirno poslovanje se v Sloveniji promovira predvsem kot okoljevarstvena oz. zelena ekonomija, čeprav so zagotovo pomembnejši poslovni vidiki digitalizacije poslovanja. Vodstvo Sberbank se za prehod iz klasične na elektronsko hrambo in arhiviranje kreditne dokumentacije še ni odločilo. Za analizo možnosti uvedbe elektronske hrambe in arhiviranja kreditne dokumentacije v Sberbank banke d.d. sem se zato odločila po lastni izbiri. Sama sem že več kot štiri leta zaposlena v Sberbank na oddelku za kreditiranje v Ljubljani in osebno čutim strokovno potrebo po spremembah v tem poslovnem procesu.

V diplomskem delu sem proučila sodobne metode elektronske hrambe in arhiviranja poslovne dokumentacije ter zakonodajo, ki ureja to področje. Pri analizi stanja mi je bil kot zaposleni v Sberbank na voljo omejen obseg internih gradiv in informacij, kar je vplivalo tudi na celovitost obravnave. Analizirala sem obstoječi proces hrambe in arhiviranja kreditne dokumentacije, ki se ga poslužujejo v slovenski Sberbank in ga podala s pomočjo BPMN notacije. Ugotovila sem, da je proces hrambe in arhiviranja kreditne dokumentacije kritičen in potreben sprememb zaradi več elementov: prostorske stiske v stalnem arhivu, zasedanju vse večjega prostora v banki, ki je namenjen priročnemu arhivu, visoki materialni stroški hrambe in arhiviranja ter kompleksnost procesa obvladovanja kreditne dokumentacije.

S pomočjo notacije BPMN sem prikazala tudi proces obvladovanja kreditne dokumentacije, kakor bi v Sberbank potekal po predlagani uvedbi elektronske hrambe in arhiviranja. Iz analize procesa je razvidno, da bi bil le-ta bolj obvladljiv ter strokovno in

časovno manj zahteven. Analizirala sem dva možna modela uvedbe elektronske hrambe in arhiviranja: »model izvedbe z lastnimi kadri in viri« ter »model z oddajo hrambe in arhiviranja zunanjim izvajalcem«. Na podlagi rezultatov primerjalne analize argumentov ZA in PROTI ter z utežitvijo argumentov sem predlagala izvedbo poslovnega »modela z lastnimi kadri in informacijskimi sredstvi«. Za ta model sem opravila analizo izvedljivosti z uporabo kriterijev operativne, tehnične, časovne, pravne in ekonomske izvedljivosti. Rezultati analize govorijo v prid načrtovani izvedbi. Dejstvo pa je, da so druge banke v Sloveniji, ki so se uvajanja elektronskega obvladovanja poslovne dokumentacije že lotile, posegle po modelu z zunanjimi ponudniki hrambe in arhiviranja. Ali bi torej bil predlagani model za Sberbank res najustrežnejši, bi pokazala šele podrobnejša študija, ki bi vključevala tudi podrobnejšo ekonomsko analizo uvedbe in katere naročnik bi moralo biti vodstvo Sberbank.

Med pozitivnimi dejavniki, ki govorijo v prid uvedbi elektronske hrambe in arhiviranja, so poleg reševanja prostorske stiske in zniževanja stroškov zagotovo priložnosti, da Sberbank razširi elektronsko obvladovanje kreditne dokumentacije tudi na elektronsko kreiranje kreditne mape in elektronsko obvladovanje druge poslovne dokumentacije kot so: računi, dokumentacija bančnega okenca, ipd.

Med ovirami za uvedbo elektronske hrambe in arhiviranja kreditne dokumentacije sem kot najpomembnejšo ugotovila odsotnost strategije vodstva Sberbank na tem področju. Naslednjo pomembnejšo oviro predstavlja zagotavljanje skladnosti s kompleksno in zahtevno slovensko zakonodaje na tem področju.

Poseben izziv za uvedbo pa predstavlja tveganje, da projekt ne bi bil uspešen v vsakem koraku uvedbe. Možni razlogi za to bi lahko bili: prezahteven projekt glede na razpoložljive kadre zaradi pomanjkanja izkušenj iz podobnih projektov, potrebna reorganizacija poslovnega procesa shrambe in arhiviranja ter zahtevnost projekta na ravni dograditve informacijskega sistema banke.

Prepričana sem, da bo moje diplomsko delo služilo kot izhodišče za pripravo strategije Sberbank banki d.d. v Sloveniji za prehod iz klasične na elektronsko hrambo in arhiviranje kreditne dokumentacije. Menim, da je zakonsko skladen sistem mogoče vzpostaviti v obdobju enega leta.

## LITERATURA IN VIRI

1. 3K IT d.o.o. (2013). Upravljanje z dokumenti. Najdeno 18.junija 2013 na spletnem naslovu: <http://www.3k-it.si/sl/document-cycle/produkt/upravljanje-dokumentacije.html>
2. 360ECM d.o.o. (2013). Trajna Hramba. Najdeno 3. julija 2013 na spletnem naslovu <http://www.360ecm.si/index.php/tehnologija-in-resitve/trajna-hramba.html>
3. Arhiv Republike Slovenije. (2009). Kontrolni seznam za preverjanje notranjih pravil za zajem in hrambo dokumentarnega gradiva v digitalni obliki, preverjanje njihovega izvajanja ter preverjanje izpolnjevanja pogojev za pridobitev akreditacije storitve v skladu z ZVDAGA. Najdeno 23. marca 2013 na spletnem naslovu [http://www.arhiv.gov.si/fileadmin/arhiv.gov.si/pageuploads/E-ARHIVI/obrazci/KSpNPpS\\_ver\\_2.0.pdf](http://www.arhiv.gov.si/fileadmin/arhiv.gov.si/pageuploads/E-ARHIVI/obrazci/KSpNPpS_ver_2.0.pdf)
4. Arhiv Republike Slovenije (2013). Register potrjenih notranjih pravil. Najdeno 24. marca 2013 na spletnem naslovu <http://reh.ars.gov.si/index.php?page=webInterface&idDefinition=3#>
5. Arhiv Republike Slovenije. (2011). Enotne Tehnološke zahteve 2.0 I.del (ETZ 2.0). Najdeno 22. marca 2013 na spletnem naslovu [http://www.arhiv.gov.si/fileadmin/arhiv.gov.si/pageuploads/zakonodaja/ETZ\\_2\\_0\\_-\\_1\\_del\\_razlicica\\_2.0.pdf](http://www.arhiv.gov.si/fileadmin/arhiv.gov.si/pageuploads/zakonodaja/ETZ_2_0_-_1_del_razlicica_2.0.pdf)
6. Banka Volksbank d.d. (2009). *Osnove bančništva* (interno gradivo). Ljubljana: Banka Volksbank d.d.
7. Berčič, B. (2008, 30. september). 12 zmot o elektronskem arhiviranju. *MonitorPro*. Najdeno 18. marca 2013 na spletnem naslovu <http://www.monitorpro.si/40877/praksa/12-zmot-o-elektronskem-arhiviranju/>
8. Brejc, M. (2000). *Ljudje in organizacija v javni upravi*. Ljubljana: Visoka upravna šola.
9. *Časovno žigosanje in dolgoročno hranjenje dokumentov*. Najdeno 18.marca 2013 na spletnem naslovu <http://halcom-ca.si/index.php?section=56>
10. *E-arhiviranje* (2009, 26. februar). *Finance*. Najdeno 19. februarja 2013 na spletnem naslovu [www.finance.si/file.php?id=18949](http://www.finance.si/file.php?id=18949)
11. Golob, S. (2003). Upravljanje z dokumenti kot sistem za kvalitetnejše upravljanje z znanjem. Najdeno 6. januarja 2013 na spletnem naslovu [http://www.stat.si/radenci/radenci\\_program.htm](http://www.stat.si/radenci/radenci_program.htm)
12. Hajtnik, T. (2009). *Pogled na izvajanje zajema in hrambe gradiva v e-obliki* (interno gradivo). Ljubljana: Arhiv Republike Slovenije.
13. Hajtnik, T. (2011a). Vse kar mora vodstvo organizacije vedeti o e-hrambi; Tehnični in vsebinski problemi klasičnega in elektronskega arhiviranja. *10.zbornik referatov*

*dopolnilnega izobraževanja s področja arhivistike, dokumentalistike in informatike v Radencih od 6. do 8.aprila 2011*, str. 475 – 495, Maribor: Pokrajinski arhiv Maribor.

14. Hajtnik, T. (2011b). Poslovni, organizacijski in tehnološki pogoji za izpolnjevanje določil ZVDAGA: Nova verzija ETZ 2.0., Tehnični in vsebinski problemi klasičnega in elektronskega arhiviranja. *10.zbornik referatov dopolnilnega izobraževanja s področja arhivistike, dokumentalistike in informatike v Radencih od 6. do 8.aprila 2011*, str. 419-424, Maribor: Pokrajinski arhiv Maribor.
15. Hajtnik, T. (2011c). *Notranja pravila med teorijo in prakso* (interno gradivo). Ljubljana: Arhiv Republike Slovenije.
16. Horjak, M., & Kovačič, A. (2011). Razvoj modela kriterijev za odločanje o uvedbi elektronske hrambe dokumentov. *Economic and Business review*, vol. 13, str. 41-63.
17. Ivančič, R. (2009). *Vpeljava podpore kreditiranja v dokumentni sistem banke* (diplomsko delo). Ljubljana: Fakulteta za računalništvo in informatiko.
18. Kirbiš, K. & Turšek T. (1999). Poročilo s konference TECH/COMM99. Najdeno 6. januarja 2013 na spletnem naslovu [http://home.izum.si/cobiss/cobiss\\_obvestila/1999\\_4/Html/clanek\\_09.html](http://home.izum.si/cobiss/cobiss_obvestila/1999_4/Html/clanek_09.html)
19. Kočevan, M. (2002). Prednosti in slabosti pri upravljanju dokumentov. *Gospodarski vestnik. Priloga informatika in tehnologija*, vol. 19, str. 16-17.
20. Koprivšek, J. (1998). *Organizacija arhiviranja dokumentacije v lesnoindustrijskem podjetju* (magistrsko delo). Ljubljana: Ekonomska fakulteta.
21. Levitin, A. V. & Redman, T. C. (1998). Data as resource: properties, implications and prescriptions. *Sloan Management Review*, 400 (1), str. 89-101.
22. Lesjak, I. (2006). Varno elektronsko arhiviranje po novem. *Glas gospodarstva*, april 2006, str. 43 – 45.
23. MFC.2 d.o.o. (2013). Varna in učinkovita hramba dokumentov. Najdeno 4. marca 2013 na spletnem naslovu <http://www.mfc-2.si/>
24. Microcop d.o.o. (2005). Banka se mora osredotočiti na svojo osnovno dejavnost. *InSide Microcop*. Vol. 3, str. 2.
25. Microcop d.o.o. (2006). NLB sprejela odločitev o elektronskem arhiviranju dokumentov NBO v sistemu Arhiviraj.si. *InSide Microcop*. Vol. 2/2006, str. 3.
26. Novak, M. (2004). Problem mobilnosti podatkov v arhivski teoriji in praksi. Sistemi za upravljanje z dokumenti. *Zbornik Posvetovanja DOK\_SIS 2004: Sistemi za upravljanje z dokumenti* (str. III 1–12). Kranjska Gora: Media.doc – Društvo informatikov, dokumentalistov in mikrofilmarev.
27. Omtool, Ltd. (b.l.). Waste and the paper chase. Najdeno 22. julija 2013 na spletnem naslovu <http://media.accelacomm.com/media/mithras/WastePaperChase.pdf>

28. Pauletič, I. (2011). Česa ne smete spregledati pred uvedbo dolgoročne elektronske hrambe. Najdeno 20. februarja 2013 na spletnem naslovu <http://www.frodx.com/pdf/FrodX-prirocnik-deh.pdf>
29. Pošta Slovenije d.o.o. 2013. Varnost. Najdeno 2. marca 2013 na spletnem naslovu <http://www.posta.si/opis-storitve/521/Varnost>
30. Prijanovič, J. (2011). *Umestitev elektronskega dokumentarnega sistema v poslovni informacijski sistem* (magistrsko delo). Ljubljana: Fakulteta za računalništvo in informatiko.
31. Pukl, I. (2006, oktober). Elektronsko arhiviranje v luči nove zakonodaje. *Finance*. Najdeno 25.marca 2013 na spletni strani [http://www.setcce.si/images/download/finance\\_earhivi\\_okt2006\\_tp.jpg](http://www.setcce.si/images/download/finance_earhivi_okt2006_tp.jpg)
32. Sberbank banka d.d.. (2013a). Informacije o preimenovanju – O spremembah. Najdeno 25. marca 2013 na spletni strani: <http://www.bank-sberbank.si/o-nas/preimenovanje/o-spremembah.aspx>
33. Sberbank banka d.d.. (2013b). *Smernice za delo* (interno gradivo). Ljubljana: Sberbank banka d.d.
34. SI-CA (2013). Pravna pojasnila glede ureditve elektronskega podpisa. Najdeno 18. marca 2013 na spletnem naslovu <http://www.si-ca.si/pravnapojasnila.php>
35. SI-TSA (2013). Osnove varnih časovnih žigov. Najdeno 18. marca 2013 na spletnem naslovu <http://www.si-tsa.gov.si/osnove.php>
36. Skrt, R. (2006). Elektronski zajem in arhiviranje dokumentov. Najdeno 18. februarja 2013 na spletnem naslovu <http://www.nasvet.com/elektronsko-arhiviranje/>
37. Slovar slovenskega knjižnega jezika (1994). Ljubljana: DZS.
38. STA (2008, 5. februar). Volksbank lani povečala bilančno vsoto za krepko četrtno. *Računovodja*. Najdeno 22. julija 2013 na spletnem naslovu <http://www.racunovodja.com/sta/Novica.aspx?id=108401>
39. Uredba o upravnem poslovanju. *Uradni list RS* št. 20/2005, 106/2005, 30/2006, 86/2006, 32/2007, 63/2007, 115/2007 (122/2007 popr.), 31/2008, 35/2009, 58/2010, 101/2010.
40. Vocovnik, J. (2009). *Izvajanje storitev elektronske hrambe dokumentarnega gradiva v digitalni obliki: primer bančnega sektorja* (diplomsko delo). Ljubljana: Ekonomska fakulteta.
41. Zakon o arhiviranju dokumentarnega in arhivskega gradiva. *Uradni list RS* št. 30/2006.
42. Zakon o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu. *Uradni list RS* št. 57/2000, 30/2001-ZODPM-C, 25/2004, 73/2004-ZN-C, 98/2004-UPB1, 61/2006-ZEPT.

43. Zebec, A. (2010). *Elektronski sistemi za upravljanje z dokumenti* (diplomsko delo). Ljubljana: Ekonomska fakulteta.
44. Žumer, V. (2001). *Arhiviranje zapisov: priročnik za ravnanje z dokumentarnim in arhivskim zapisom*. Ljubljana: GV Založba. 2001, 479 str.
45. Žumer, V. (2008). *Poslovanje z zapisi: Upravljanje in hramba dokumentarnega gradiva, klasifikacijski načrti za razvrščanje gradiva z roki hrambe in elektronska hramba gradiva v digitalni obliki*. Ljubljana: Planet GV.

## **PRILOGE**



## KAZALO PRILOG

|                                                                                     |   |
|-------------------------------------------------------------------------------------|---|
| Priloga 1: 5.člen UVDAG.....                                                        | 1 |
| Priloga 2: Nestrukturirani vprašalniki za posamezne oddelke.....                    | 3 |
| Priloga 3: Grafični vmesnik 1 baze za elektronski zajem kreditne dokumentacije..... | 4 |
| Priloga 4: Grafični vmesnik 2 baze za elektronski zajem kreditne dokumentacije..... | 5 |
| Priloga 5: Organigram Sberbank banke d.d.....                                       | 6 |
| Priloga 6: Model lastnega izvajanja elektronske hrambe in arhiviranja.....          | 7 |



## **Priloga 1: 5.člen UVDAG**

### **5. člen**

#### **(notranja pravila)**

#### **(1) Notranja pravila o hrambi dokumentarnega gradiva morajo vsebovati najmanj:**

1. določbe o notranji organizaciji, vlogah in pooblastilih ter številu, sestavi in usposobljenosti osebja;
2. določbe o upravljanju dokumentarnega gradiva, kar obsega najmanj:
  - a) določbe o sprejemanju gradiva;
  - b) določbe o razvrščanju (klasificiranju);
  - c) določbe o dodeljevanju (signiranju);
  - d) določbe o evidentiranju gradiva;
  - e) določbe o evidentiranju posebnih vrst gradiva;
  - f) določbe o odpravi gradiva;
  - g) določbe o zajemu in pretvorbi dokumentarnega gradiva;
  - h) določbe o kratkoročni hrambi dokumentarnega gradiva;
  - i) določbe o odbiranju, pretvorbi in dolgoročni hrambi dokumentarnega gradiva;
  - j) določbe o izločanju in uničevanju dokumentarnega gradiva;
  - k) določbe o zagotavljanju varstva gradiva in morebitno potrebnem zagotavljanju neprekinjenega poslovanja;
  - l) določbe o vodenju dnevnikov in sestavi zapisnikov;
  - m) določbe o notranjem in morebitnem zunanjem nadzoru;
  - n) določbe o vzpostavitvi, prehodnem obdobju ter morebitnem masovnem zajemu in pretvorbi;
3. določbe o infrastrukturi informacijskega sistema za hrambo, ki obsegajo osnovne tehnične in postopkovne lastnosti ter podatke o ravni varnosti in zanesljivosti infrastrukture, kar obsega najmanj:
  - a) določbe o prostorih in lokacijah;
  - b) določbe o osebju, kar obsega predvsem pristojnosti in naloge posameznih članov osebja, določila o posebnih pooblastilih članov osebja, zahtevane pogoje za osebje in določila o morebitnih zunanjih sodelavcih;
  - c) določbe o fizičnem varovanju infrastrukture, kar obsega predvsem določila o dostopu v prostore, ravnanju s strojno opremo in odpadki ter o vnosu in iznosu opreme in materiala;
  - d) določbe o razvrstitvi informacijskih virov in njihovem upravljanju;
  - e) določbe o preizkušanju ustreznosti infrastrukture;
  - f) določbe o elektronskem oziroma programskem varovanju, kar obsega predvsem določila o varnostnih nastavitvah ter uporabi informacijsko-komunikacijskih sredstev in opreme ter določila o prijavi v sistem, varnostnih kopijah in podobno;

- g) določbe o notranjem nadzoru, kar obsega predvsem operativno izvedbo in spremljanje dogodkov (kontrola fizičnega dostopa, kontrola pooblastil, poročanje o varnostnih vprašanjih in podobno);
  - h) določbe o ukrepih ob nepredvidenih dogodkih;
  - i) določbe o neprekinjenem poslovanju;
4. določbe o periodičnem spreminjanju in dopolnjevanju notranjih pravil ter njihovi veljavnosti.

**(2) Notranja pravila o hrambi arhivskega gradiva morajo poleg sestavin iz prejšnjega odstavka vsebovati še najmanj:**

1. dodatne določbe o osebju in informacijskem sistemu za hrambo arhivskega gradiva;
2. dodatne določbe o zajemu in pretvorbi arhivskega gradiva;
3. dodatne določbe o pretvorbi in dolgoročni hrambi arhivskega gradiva;
4. določbe o zagotavljanju neprekinjenega poslovanja oziroma varstva arhivskega gradiva in njegovi izročitvi pristojnim arhivom;
5. določbe o izročanju arhivskega gradiva in sodelovanju s pristojnim arhivom.

**(3) Ne glede na določbe prvega in drugega odstavka tega člena notranja pravila organov, ki poslujejo v skladu s predpisi o upravnem poslovanju ali drugimi istovrstnimi predpisi, ne vsebujejo določb o vprašanjih, ki so urejena že s temi predpisi.**

## **Priloga 2: Nestrukturirani vprašalniki za posamezne oddelke**

### **Oddelek *Pravna služba***

- Kakšno je vaše mnenje o elektronski hrambi in/ali arhiviranju kreditne dokumentacije v Sberbank?
- Kakšna je vaša ocena možnosti uvedbe elektronske hrambe in/ali arhiviranja kreditne dokumentacije?
- Kakšna je pravna podlaga za elektronsko hrambo in/ali arhiviranje notarskih zapisov in izbrisnih pobotnic?
- Bi ob uvedbi elektronske hrambe in/ali arhiviranja kreditne dokumentacije v Sberbank imeli kakršnekoli zadržke?

### **Oddelek *Organizacija & IT***

- Je bilo ob določanju ključnih področij prenove poslovanja ob preimenovanju Volksbank v Sberbank izpostavljeno tudi področje arhiviranja poslovne dokumentacije?
- Je bila v Volksbank/Sberbank kdaj izpostavljena problematika kopičenja arhivirane poslovne dokumentacije (predvsem kreditne)?
- Je bila v Volksbank/Sberbank kdaj izpostavljena problematika slabo urejenih priročnih in stalnih arhivov kreditne dokumentacije?
- Kaj o morebitnem prehodu na elektronsko hrambo in/ali arhiviranje kreditne dokumentacije meni vodstvo Sberbank?
- Je bilo v smeri elektronske hrambe kreditne dokumentacije za interno uporabo že kaj pripravljeno?
- Katere so tiste ovire, zaradi katerih bi se banka odločila zgolj za vzpostavitev elektronske hrambe kreditne dokumentacije za interno rabo in ne za zakonsko skladno elektronsko hrambo in arhiviranje, ki bi omogočilo takojšnje uničenje dokumentacije?
- Kako je z ustreznostjo strojne in programske opreme za izvajanje zakonsko skladne elektronske hrambe in arhiviranja kreditne dokumentacije v Sberbank?

### **Oddelek *Spremljava poslovanja***

- Kateri so ključni problemi, ki jih vašemu oddelku povzroča vodenje priročnega in stalnega arhiva v papirni obliki?
- Kako bi uvedba elektronske hrambe in arhiviranja vplivala na poslovanje v oddelku *Spremljava poslovanja*?
- Ste pripravljeni spremeniti/prilagoditi način dela v prid uspešnega izvajanja zakonsko skladne elektronske hrambe in arhiviranja kreditne dokumentacije?

### Priloga 3: Grafični vmesnik 1 baze za elektronski zajem kreditne dokumentacije

Portal - IBM Lotus Notes

File Edit View Create Actions Tools Help

Home Portal

**Sberbank banka d.d.**

Nov dokument Pregled IMiS Menu Iskanje

| Številka           | Podjetje | Datum vpisa | Opis |
|--------------------|----------|-------------|------|
| <b>Kredit</b>      |          |             |      |
| Pravna oseba       |          |             |      |
| Dolgoročni         |          |             |      |
| Kratkoročni        |          |             |      |
| Kratkoročni kredit |          |             |      |
| Kreditni predlog   |          |             |      |
| Ponudba            |          |             |      |
| Prispela pošta     |          |             |      |

**Dokumenti za pregled - Splošno**

Splošno Izvedi akcijo Nov dokument Pregled IMiS Menu Osveži

Komitent

Kredit

| Številka | Vrsta | Podjetje | Datum vpisa | Opis |
|----------|-------|----------|-------------|------|
|----------|-------|----------|-------------|------|

Uporabnik: Ursa GALICIC  
17.06.2013

Online

**Dokumenti**

- Po podjetju
- Po vrsti
- Po številki
- Komitent/Partner
- Nov dokument

**Moji dokumenti**

**Priku**

- Obligo
- Limiti
- Kartice

**Krediti**

- Kreditni predlogi
  - Splošno
  - Po statusu
- Kreditne mape
  - Po številki
  - Po statusu
- Nakazila
  - Po statusu

**Razno**

#### Priloga 4: Grafični vmesnik 2 baze za elektronski zajem kreditne dokumentacije

IzhodShraniPartnerOsnutekProcesIMIS MenuVarnost

Ponudba \*nov/2013  
28.06.2013 12:31

Vnos [Ursa GALICIC]  
Vnesel: Ursa GALICIC  
Verzija št. 0

  
3K Document Cycle

**Osnovni podatki**

Šifra KMT:Prejemniki

Podjetje

Naslov

Kraj

Osebe

Enote

**Podatki o ponudbi**

Namen

Črpanje

Datum črpanja do

Obrestna mera

Odplačilo glavnice

Nadomestilo za rezervacijo sredstev

Strošek vodenja kredita

Zavarovanje

Ostali pogoji

Vrsta kredita

Znesek

Doba kreditiranja

Plačevanje obresti

Stroški odobritve

Nadomestilo za nečrpan del

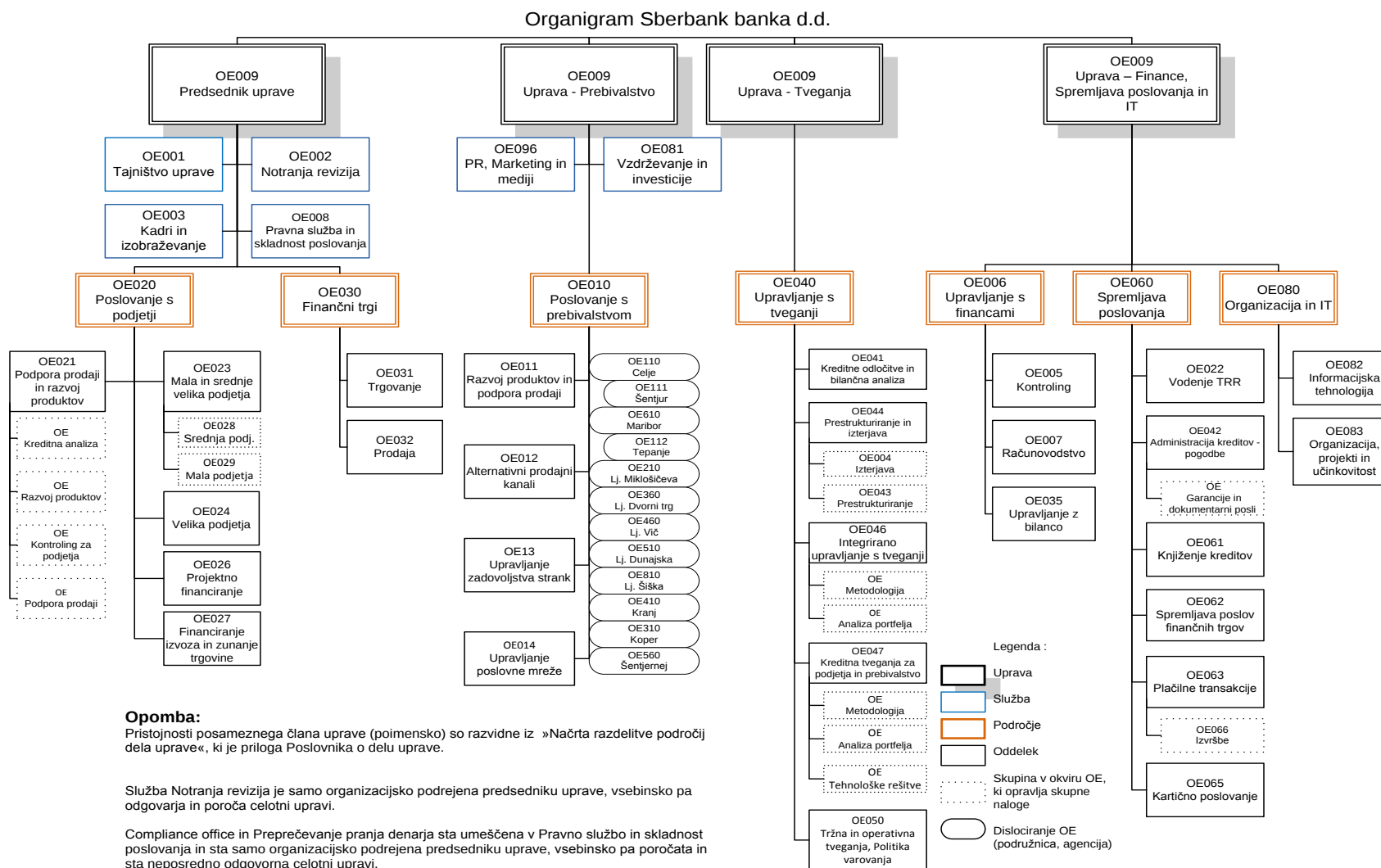
Nadomestilo za pregled dokumentacije

Opomniki

This is the protected text area of the form.

Online

## Priloga 5: Organigram Sberbank banke d.d.



### Opomba:

Pristojnosti posameznega člana uprave (poimensko) so razvidne iz »Načrta razdelitve področij dela uprave«, ki je priloga Poslovnika o delu uprave.

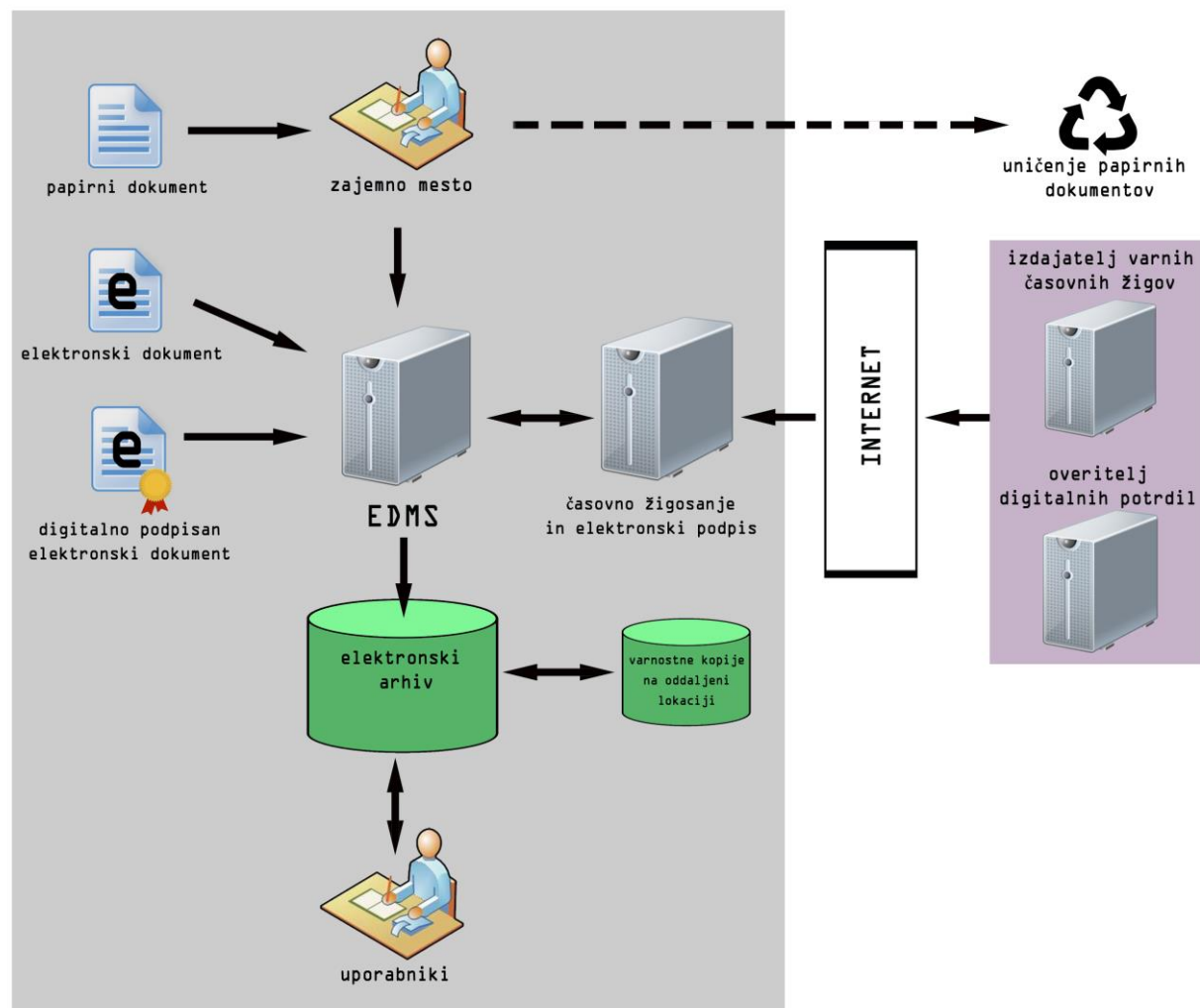
Služba Notranja revizija je samo organizacijsko podrejena predsedniku uprave, vsebinsko pa odgovarja in poroča celotni upravi.

Compliance office in Preprečevanje pranja denarja sta umeščena v Pravno službo in skladnost poslovanja in sta samo organizacijsko podrejena predsedniku uprave, vsebinsko pa poročata in sta neposredno odgovorna celotni upravi.

### Legenda :

- Uprava
- Služba
- Področje
- Oddelek
- Skupina v okviru OE, ki opravlja skupne naloge
- Dislociranje OE (podružnica, agencija)

## Priloga 6: Model lastnega izvajanja elektronske hrambe in arhiviranja



Vir: 360ECM d.o.o., Trajna hramba, 2013.