

Tim za socijalno uključivanje i smanjenje siromaštva  
Vlade Republike Srbije

# FINANSIJSKA INKLUIZIJA U SRBIJI

## Analiza stanja, prepreka, koristi i šansi

**Rezime**

Januar 2015.



**STUDIJA:**

**FINANSIJSKA INKLUIZIJA U SRBIJI**

Analiza stanja, prepreka, koristi i šansi

Rezime

**Izdavač:**

Tim za socijalno uključivanje i smanjenje siromaštva

Vlada Republike Srbije

**Autori:**

Aleksa Nenadović

Pavle Golicin

**Urednik:**

Žarko Šunderić

**Lektura:**

Tim za socijalno uključivanje i smanjenje siromaštva

**Dizajn i priprema:**

Dalibor Jovanović



**TIM**  
ZA SOCIJALNO UKLJUČIVANJE I  
SMANJENJE SIROMAŠTVA



Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra  
**Swiss Agency for Development  
and Cooperation SDC**

**PODRŠKA:** Izrada publikacije omogućena je sredstvima Švajcarske agencije za razvoj i saradnju u okviru projekta „Podrška unapređenju procesa socijalnog uključivanja u Republici Srbiji“

**NAPOMENA:** Ova publikacija ne predstavlja zvaničan stav Vlade Republike Srbije.

Isključivu odgovornost za sadržaj i informacije koje se nalaze u publikaciji snose autori teksta. Svi pojmovi upotrebljeni u izveštaju u muškom gramatičkom rodu obuhvataju muški i ženski rod lica na koja se odnose.



„Banke moraju biti Robin Hud!“  
citat sa fokus grupe

## Izvršni rezime

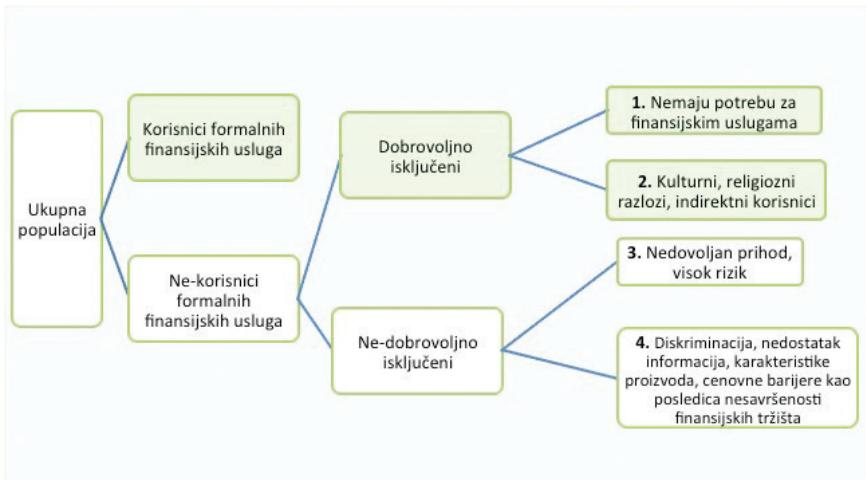
Finansijska inkluzija se najopštije definiše kao udeo pojedinaca koji koriste finansijske usluge (štednja, krediti, itd.). Kako ova tema u Srbiji nije dovoljno obrađivana, dostupni su rezultati svega nekoliko sprovedenih istraživanja i radova. Iz tog razloga ova analiza ima za cilj najpre da utvrdi stanje finansijske inkluzije u Srbiji pregledom i poređenjem postojećih anketa i istraživanja, zatim da putem fokus grupe proveri dostupne podatke i dublje ispita stavove pojedinaca u pogledu finansijske inkluzije i da potom na osnovu utvrđenih podataka i pregleda međunarodne literaturе i prakse predloži mere pomoći kojih bi se finansijska inkluzija u Srbiji povećala. Na ovaj način analiza postavlja temelje i uvod za dalja istraživanja i primenu politika u cilju povećanja finansijske inkluzije u Srbiji.

Grupa finansijski isključenih je veoma heterogena i njih uglavnom povezuju ubičajeni faktori koji su najčešći uzrok isključenosti, poput nezaposlenosti, siromaštva, niskih, neizvesnih ili neredovnih primanja, invaliditeta, izolacije ili udaljenosti od glavnih društvenih centara (European Foundation for Financial Exclusion, 2013). Međutim, potrebno je naglasiti da postoji dobrovoljna i nedobrovoljna isključenost (Slika 1). Neki pojedinci koji su dobrostojeći sami biraju da ne koriste finansijske usluge, ali se ovaj tekst bavi pre svega onima koji su ugroženi i barijerama koje ih sprečavaju da se uključe u finansijski sistem u meri u kojoj im je potrebno.

Finansijska isključenost se kao takva mora posmatrati kao deo šire socijalne isključenosti sa kojom su suočene osobe koje nemaju ili imaju otežan pristup tržištu rada, osnovnim uslugama socijalne zaštite, zdravstvenim i obrazovnim uslugama, itd. Isto tako se finansijska isključenost mora staviti u kontekst stepena razvoja finansijskog sistema i finansijskih usluga koje su dostupne (podrazumevajući da su istovremeno razumljive i adekvatne) građanima jednog društva. Time je finansijska isključenost definisana kao relativan koncept, uslovjen stepenom razvoja društva i nivoom razvoja finansijskih usluga u datom društву.



**Slika 1.** Pojedinci mogu biti finansijski isključeni dobrovoljno ili kao posledica neke barijere (nedobrovoljno)



Izvor: World Bank. (2014a). *Global Financial Development Report 2014*. Washington DC

Zbog uticaja na povećanje ekonomskog rasta i smanjenje siromaštva, finansijska inkluzija je jedna od globalnih tema koje su trenutno u fokusu donosioca odluka, kreatora društvenih politika i istraživača širom sveta. Nedavno objavljen **Izveštaj Svetske banke o globalnom finansijskom razvoju za 2014. godinu** odnosi se upravo na finansijsku inkluziju, nastavši kao rezultat sve većeg saznanja o njenom značaju u povećanju i raspodeli koristi od socioekonomskog razvoja. Fondacija Bill&Mellinda Gates finansirala je istraživanje Svetske banke koje je obuhvatilo preko 150.000 ljudi u 148 zemalja čije stanovništvo predstavlja više od 97% svetske populacije. Ministri finansija i guverneri zemalja G20 su u aprilu prošle godine podržali početak rada na **Okviru za podršku finansijskoj inkluziji**. Ka usklađivanju globalnih npora teži i **Maja Deklaracija**, koju su potpisale mnoge zemlje, kako bi 2,5 milijardi ljudi koji nemaju račun u banci bili uključeni u finansijski sistem. **U okviru Evropske unije (EU)** dalji razvoj jedinstvenog tržišta u domenu finansijskih usluga je od primarnog značaja za rast i konkurentnost EU, pa su usvojeni **Akti o jedinstvenom tržištu I i II**, a u cilju povećanja finansijske inkluzije sačinjen je i **predlog Direktive o bankarskim računima na nivou EU**. U vremenu u kome se mnoge vlade u svetu obavezuju da će povećati finansijsku inkluziju u svojim zemljama, a istraživanja sve više ukazuju na njenu dobrobit za društvo, nema razloga da Srbija bude pasivna po tom pitanju.



Osnovne finansijske usluge u Srbiji su štednja, transakcije, krediti i osiguranje. Obično je prvi korak ka finansijskoj inkluziji otvaranje računa i korišćenje usluga transakcija, kasnije se počinje sa štednjom i na kraju se dolazi do kupovine osiguranja.

**Slika 2.** Ponuda osnovnih finansijskih usluga u Srbiji



Finansijski ekosistem u Srbiji predstavljaju potrošači koji koriste ove usluge, glavni pružaoci finansijskih usluga - komercijalne banke, Pošta Srbije, Western Union, regulator Centralna banka i udruženja potrošača. Banke pružaju mogućnost ostvarivanja svih spomenutih usluga. Filijale banaka jesu raširene po Srbiji, ali ih nema u mnogim manjim mestima jer bi njihovo postojanje bilo neprofitabilno. Pošta u Srbiji pruža usluge transakcija novca preko računa i u gotovini. Ona ima značajnu ulogu u povećanju finansijske inkluzije, pogotovu u ruralnim područjima, među starijom i manje obrazovanom populacijom. Narodna banka Srbije (NBS) vodi monetarnu politiku, reguliše poslovanje banaka i štiti potrošače finansijskih usluga. Osim toga NBS sprovodi aktivnosti na povećanju finansijske inkluzije, pogotovu putem finansijskog obrazovanja građana. Bitnu ulogu imaju i privatna udruženja građana koja vrše značajnu funkciju u zaštiti, informisanju i obrazovanju potrošača, kao i širenju novih ideja za rešavanje njihovih problema.

Prema istraživanju Svetske banke, najveći rizik od finansijske isključenosti u Srbiji imaju **mladi i nisko obrazovani, a „srednje“ su ugroženi stanovnici ruralnih područja i najsiromašnijih 40% populacije**, dok



su visokoobrazovani, najbogatijih 60% populacije i urbana populacija u značajno boljem položaju. Prema kriterijumu procenta građana koji imaju račun u banci (oko 62%), Srbija je blizu nivoa proseka okruženja, ali zaostaje za razvijenim zemljama gde je taj procenat blizu 100%. Pozitivno je što su žene ravnopravne u odnosu na muškarce, i po tom pitanju Srbija je jedna od najuspešnijih zemalja u okruženju. Po kriterijumu zaduživanja u finansijskoj instituciji, žene u Srbiji su čak u prednosti u odnosu na muškarce.

**Slika 3.** Finansijski ekosistem u Srbiji



Finansijska infrastruktura nije dovoljno razvijena u Srbiji. Broj filijala na 100 hiljada stanovnika je najniži u regionu, a manji broj ATM mašina na 100 hiljada stanovnika ima samo Bosna i Hercegovina.

Elektronsko plaćanje se u Srbiji koristi daleko manje nego u razvijenim zemljama, ali je u poređenju sa zemljama u okruženju stepen korišćenja elektronskih transakcija viši nego u Bugarskoj, Crnoj Gori i Bosni i Hercegovini. Ovaj vid plaćanja ima potencijal za brz razvoj.

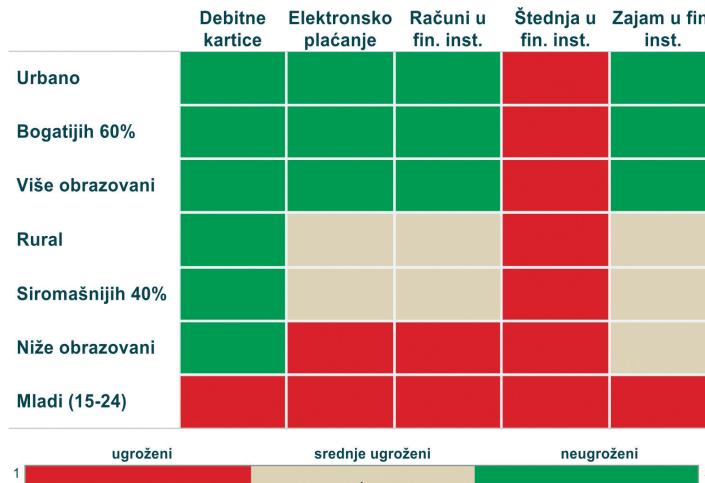
Što se tiče uzimanja zajma i štednje u finansijskim institucijama ugrožene grupe se zadužuju manje od proseka okruženja. Posebno su ugroženi mlađi.

Da bi se za potrebe ovog istraživanja kroz direktnu komunikaciju identifikovali problemi i stavovi pojedinaca, organizovane su fokus grupe u Sremskoj Mitrovici, Novom Pazaru i Kraljevu. Finansijski isključeni često imaju više navedenih karakteristika, npr. mlađi koji su i u isto vreme i nezaposleni i siromašni,



što predstavlja tzv. multidimenzionalnu ugroženost. Zbog toga su, kako bi se dobilo što više informacija, prilikom formiranja fokus grupe osim četiri ugrožene grupe (siromašni, niže obrazovani, stanovnici ruralnih područja i mladi) uključeni i Romi, osobe sa invaliditetom, nezaposleni, sezonski radnici i zaposleni „na crno“, kao i osobe muslimanske veroispovesti, kako bi bio proveren mogući uticaj religioznosti. Velika većina ispitanika koji imaju tekući račun u banci uopšte ga ne koristi zbog visokih troškova održavanja računa i neredovnih prihoda. Račun u banci koriste uglavnom samo oni koji su zaposleni i preko njega primaju platu. Za plaćanje računa uglavnom koriste Poštu Srbije. Korišćenje platnih kartica je zanemarljivo. Mali broj ispitanika ima nekakvu štednju, al niko od njih svoju uštěđevinu ne čuva u banci; najčešće navedeni razlozi za to su bankarski troškovi i nepoverenje. Imaju potrebe za pozajmicama, uglavnom za neplanirane troškove, ali nijedan učesnik fokus grupe nema kredit u banci, već se novac pozajmljuje od prijatelja ili rodbine. Preko 80% ispitanika koristi internet i skoro svi imaju mobilne telefone, te visok nivo korišćenja novih tehnologija među ugroženim grupama predstavlja značajan potencijal za povećanje finansijske inkluzije u Srbiji. Nivo finansijske pismenosti i sposobnosti je veoma nizak. Nisu primećene razlike usled religiozne pripadnosti.

**Tabela 1.** Stepen ugroženosti grupa po indikatorima finansijske inkluzije



Izvor: Svetska banka, 2011.

Ugroženi građani, čak i kada imaju želju da postanu finansijski uključeni, suočavaju se sa raznoraznim barijerama koje ih u tome sprečavaju. Ukoliko je



neko siromašan, problem su visoki troškovi finansijskih usluga, koji su često formirani prema dobrostojećoj populaciji, jer je ona glavni izvor profita za pružače usluga. Kada ne postoji banka u mestu stanovanja, prepreka su troškovi i vreme koje je potrebno izdvajati za put do najbliže filijale. Takođe, ukoliko su usluge dostupne, ugroženi često nemaju informacije o mogućim uslugama, a i kada ih dobiju, uglavnom nisu finansijski pismeni da odaberu proizvod koji im najviše odgovara. Dodatna barijera u Srbiji među ugroženima je i nepoverenje u finansijski sistem, što ne iznenađuje s obzirom na iskustvo 90-ih, kada je građanima štednja bila „zamrznuta“ ili oduzeta.

Mnoga istraživanja u svetu su pokazala višestruke koristi za ekonomiju od povećanja finansijske inkluzije. Za Srbiju je neophodno da poveća nivo obrazovanja koji je potreban za nova radna mesta ukoliko želi da poveća životni standard svojih građana i snizi nejednakost među njima. Ako ugroženi građani ne štede u banci i ne uzimaju kredite za školovanje, smanjuje se ulaganje u obrazovanje, čime se dodatno povećava nejednakost i snižava ekonomski rast. Pojedinci koji imaju znanje i poslovnu ideju, a nemaju račun u banci, ne mogu da konkurišu za poslovni kredit, tako da finansijska isključenost sprečava pojavu novih malih preduzeća na tržištu. Veća konkurenca među bankama i finansijska inkluzija ubrzavaju ekonomski rast i potražnju za radnom snagom, pogotovo za onom na dnu lestvice prihoda, što rezultira višim inkluzivnim rastom.

## Zaključci

Kako svako mešanje države u privredu ima **distorzivne efekte**, potrebno je pažljivo izvagati pozitivne posledice sa negativnim kako bi bili sigurni da će ukupni efekat mera biti koristan. Aktivnost države bi trebalo da bude prisutna u slučajevima „tržišne greške“, ali cilj ne sme da bude povećanje finansijske inkluzije po svaku cenu. Neodgovorno forsiranje finansijske inkluzije moglo bi da dovede do prekomernog zaduživanja, a žrtve bi bile upravo najugroženiji.

Iz napred navedenih razloga **nije preporučljivo uvođenje besplatnih osnovnih računa u bankama** u cilju povećanja finansijske inkluzije. Ovakva mera ne bi imala dugoročne efekte, jer bi tako otvoreni računi uskoro postali pasivni dok bi se bankama nametnuli troškovi i organizacioni problemi. Ukoliko bi država preuzeila troškove na sebe, pojавio bi se problem zloupotreba i kontrole. Ovo je dobar primer mere koja na prvi pogled zvuči jednostavno i efikasno, a u suštini ima loš uticaj na tržište, nameće troškove, a nema dugoročnih rezultata.



**Glavni potencijal za povećanje finansijske inkluzije u Srbiji je korišćenje novih tehnologija.** Visok procenat članova fokus grupa (birani kao predstavnici različitih ranjivih grupa) ima mobilni telefon i koristi internet, tako da se finansijska inkluzija može povećati putem korišćenja novih tehnoloških rešenja. Povećanje upotrebe mobilnog bankarstva, platnih kartica i elektronskog plaćanja ima višestruke pozitivne efekte: smanjila bi se upotreba gotovog novca i time snizili razni troškovi i za pojedince i za banke; država bi imala više poreske prihode jer bi transakcije bile transparentnije; u takvom ambijentu bi bankama bilo jeftinije da otvaraju filijale po unutrašnjosti i povećaju ponudu kredita i štednje, čime bi se dodatno unapredio stepen finansijske inkluzije. Efekat na privredni rast bi bio neminovan.

Uloga Pošte je bila zapostavljena u prethodnim istraživanjima, pa donosioci odluka nisu mogli da uvide njen stvarni značaj. U poređenju sa zemljama u razvoju, **Pošta Srbije ima drugi najviši kapacitet za povećanje finansijske inkluzije.** Ovaj potencijal bi se najbolje mogao iskoristiti kroz saradnju sa bankama.

Nakon inicijative G20 i usvajanja Maja deklaracije stvorio se ambijent međunarodne sinergije u kome su zemlje mogle da se obrate za stručnu pomoć i uključe u globalni proces povećanja finansijske inkluzije, pa trenutno oko 60 zemalja sprovodi nacionalne **strategije za finansijsku inkluziju.** Takva strategija potrebna je i Srbiji, ali će ona biti ostvariva samo uz jasnu političku podršku i saradnju sa privatnim sektorom. Ciljevi moraju biti merljivi, a uspešnost strategije bi trebalo pratiti analizom podataka koji se redovno prikupljaju.

Finansijska inkluzija se ne može povećati aktivnostima koje sprovodi država ukoliko su njeni građani finansijski nepismeni, niti ih država može zaštiti od zloupotreba na tržištu. Zbog toga je u Srbiji neophodno sprovoditi **aktivnosti u cilju povećanja finansijske pismenosti.** Međutim, nije jednostavno utvrditi vid edukacije pomoću kog će građani biti sposobljeni da izaberu prave proizvode za sebe i zaštite se od mogućih zloupotreba. Istraživanja su pokazala da aktivnosti ka opštoj populaciji kroz ubičajenu edukaciju za povećanje finansijske pismenosti nisu efikasne. Zbog toga je potrebno prilagoditi model edukacije čija je forma prihvatljiva, a programi bi trebalo da budu usmereni ka delovima populacije koji će od njih imati najviše koristi.

Privatna udruženja su u Srbiji imala pozitivnu ulogu u pogledu informisanja i zaštite potrošača finansijskih usluga. Pošto su u direktnoj komunikaciji sa građanima, privatna udruženja brzo dolaze do informacija o problemima na



osnovu kojih se formiraju inicijative ili medijski pritisak. Ovo je izuzetno korisno, jer ova udruženja sa relativno malim sredstvima obavljaju informativnu, savetodavnu i kontrolnu funkciju.

## Preporuke

- Potrebne su aktivne mere države za podsticaj razvoja elektronskog i mobilnog bankarstva kako bi se smanjila upotreba gotovog novca i povećala finansijska inkluzija.** Uvođenjem troškova prilikom podizanja ili uplaćivanja keša, kao i smanjenjem troškova elektronskih transakcija, građani bi bili stimulisani da manje koriste gotovinu. Niži troškovi u odnosu na klasične banke učinili bi usluge prihvatljivijim za siromašniji deo populacije.
- Za unapređenje finansijske inkluzije potrebna je državna strategija.** Za njen uspeh neophodna je podrška sa najvišeg političkog nivoa i uključivanje privatnog sektora koji će biti zainteresovan samo ukoliko strategija odgovara tržištu. Novi proizvodi bi trebalo da budu prilagođeni siromašnijoj populaciji, a NBS bi morala da učestvuje u izradi i sprovođenju strategije kako bi se održala stabilnost finansijskog sistema i potrošači zaštitili od zloupotreba i prezaduženosti.

**Slika 4.** Stubovi strategije finansijske inkluzije





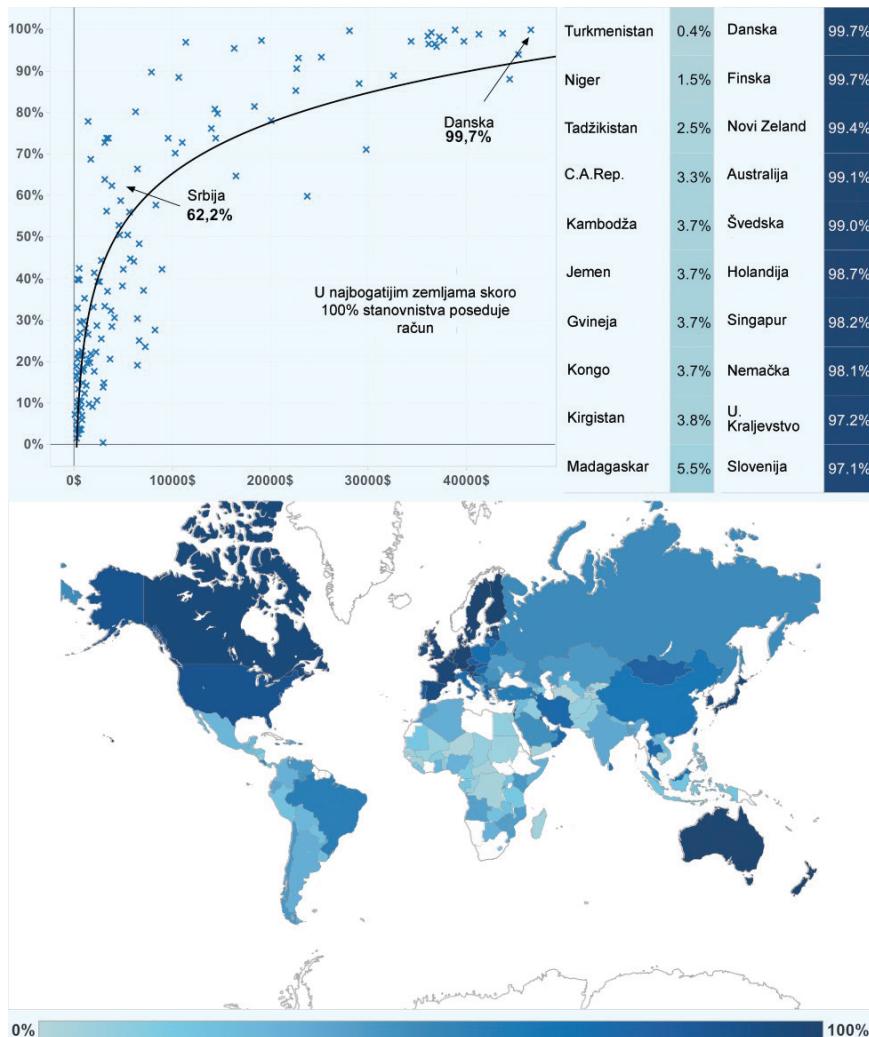
3. **Pošta Srbije među zemljama u razvoju ima drugi najveći kapacitet za povećanje finansijske inkluzije. Saradnja Pošte Srbije i mobilnih banaka bila bi katalizator finansijske inkluzije ugroženih grupa. Ugradnja ATM mašina u objekte Pošte Srbije obezbedila bi veću funkcionalnost mobilnog bankarstva i olakšala korišćenje platnih kartica, pogotovo u ruralnim područjima. Takođe, saradnja Pošte Srbije i komercijalnih banaka smanjila bi operativne troškove filijala banaka, pa bi se na taj način mogla povećati njihova teritorijalna pokrivenost.**
4. **Veoma je važno unapređivati finansijsku pismenost građana i podizati njihovu informisanost.** Programe edukacije bi trebalo više usmeravati ka ugroženim grupama, jer su tada rezultati programa najviši. Takođe, trebalo bi i povećati kvalitet nastave matematike u školama, jer se time indirektno, a efikasno povećava finansijska pismenost.
5. **Neophodno je unapređenje regulative i procedura putem kojih će se povećati konkurenčija između banaka i olakšati korišćenje finansijskih usluga, dok se neka postojeća pravila moraju efikasnije sprovoditi.**
6. **Trebalo bi ograničiti visinu godišnje efektivne kamatne stope na 36%.** Ovakvo ograničenje bi sprečilo zloupotrebe poput prekomernih kamata i zelenanja, do kojih dolazi zbog nedovoljne edukovanosti i informisanosti potrošača. Najčešće žrtve previsokih kamata su ugrožene grupe - nisko obrazovani i građani sa nižim primanjima.
7. **Potrebno je podstići savetodavnu saradnju i razmenu informacija između države i privatnih udruženja.** Poželjno je da državne institucije organizuju skupove i da postoji zajednička medijska aktivnost.
8. **Primaocima socijalne pomoći bi trebalo omogućiti da primaju novčana davanja od strane države na osnovni račun koji bi imao posebne uslove.**

Koliko i kako građani koriste finansijske usluge više nije tema samo za ekonomske istraživače, jer je povećanje finansijske inkluzije postalo globalna agenda koja ima za cilj da smanji siromaštvo i nejednakost, a ubrza ekonomski rast. Srbija bi svoju buduću strategiju za povećanje finansijske inkluzije



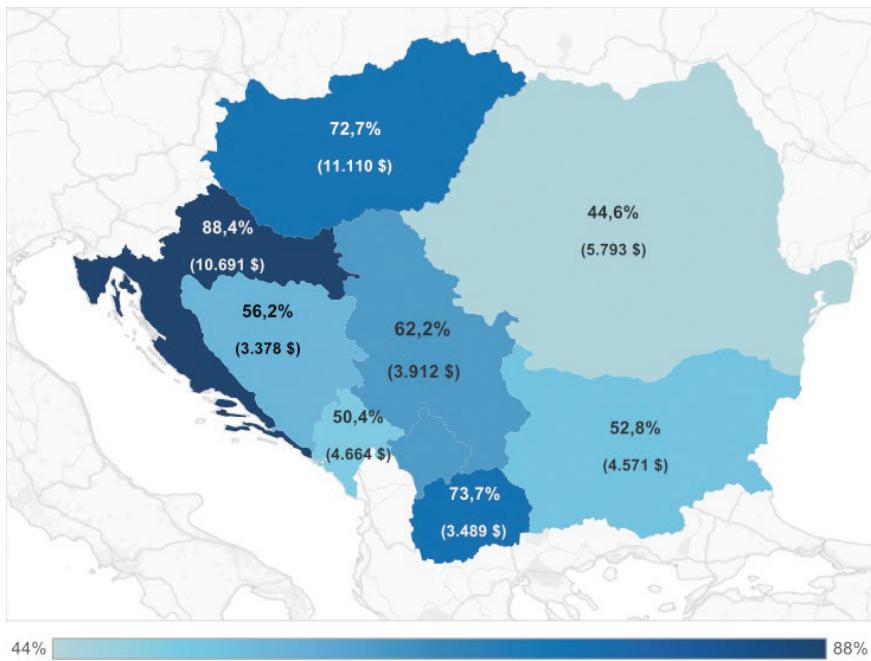
trebalo pre svega da bazira na upotrebi novih tehnologija i podizanju nivoa finansijske pismenosti i sposobnosti građana. Glavne prepreke ostvarivanju strategije predstavljajuće ljudski faktor i pasivnost postojećih institucija, tako da je neophodno podići svesnost donosilaca odluka o finansijskoj inkluziji. Uz veću aktivnost države Srbija ima kapacitet da se relativno brzo približi nivou finansijske inkluzije koji imaju razvijene zemlje.

## Izabrani grafikoni i slike



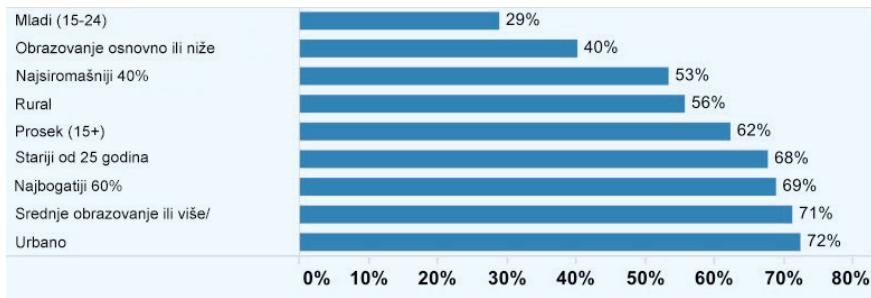
Mapa sveta prema procentu starijih od 15 godina koji imaju račun u finansijskoj instituciji. Slika predstavlja korelaciju nivoa BDP per capita i procenta posedovanja računa, a u tabeli su zemlje sa najvišim i najnižim procentom.

Izvor: Svetska banka, 2011. (oba podatka su iz 2011, a BDP per capita je u izražen u stalnim dolarima iz 2005).



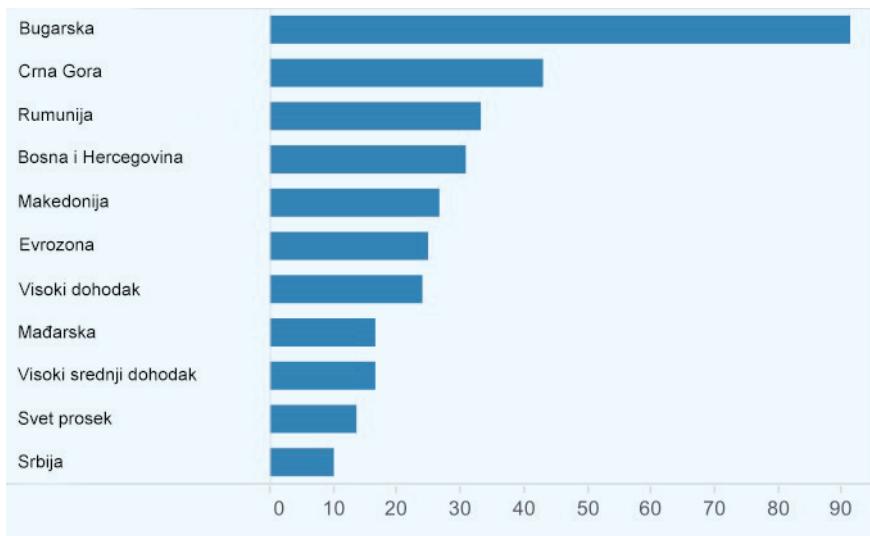
Procenat starijih od 15 godina koji imaju račun u finansijskoj instituciji i nivo BDP *per capita* u stalnim dolarima po zemljama u okruženju

Izvor: Svetska banka, 2011.



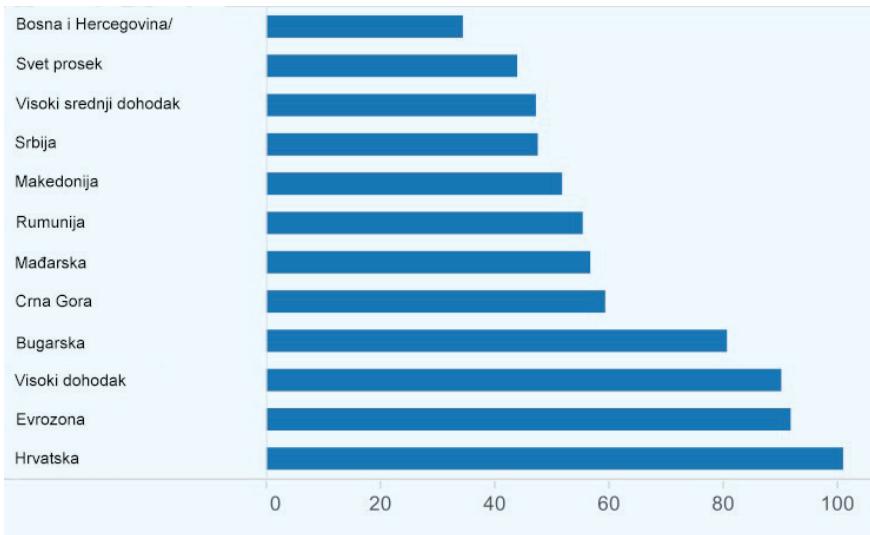
Posedovanje računa po grupama

Izvor: Svetska banka, 2011.



Broj filijala banaka na 100 hiljada stanovnika

Izvor: Svetska banka, 2011.



Broj ATM mašina na 100 hiljada punoletnih građana

Izvor: Svetska banka, 2011.