

FINANSIJSKA INKLUZIJA U SRBIJI

Analiza stanja, prepreka, koristi i šansi

Aleksa Nenadović
Pavle Golcin



FINANSIJSKA INKLUZIJA U SRBIJI

Analiza stanja, prepreka,
koristi i šansi

Januar 2015.



TIM
ZA SOCIJALNO UKLJUČIVANJE I
SMANJENJE SIROMAŠTVA

STUDIJA:

FINANSIJSKA INKLUZIJA U SRBIJI

Analiza stanja, prepreka, koristi i šansi

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*

Zahvalnica

Ovaj izveštaj je nastao kao rezultat zajedničkog napora mnogih ljudi kojima ovom prilikom autori žele posebno da se zahvale. Istraživanje ne bi bilo moguće bez svesrdne i konstantne podrške Tima za socijalno uključivanje i smanjenje siromaštva Vlade Republike Srbije. Posebna zahvalnost pripada menadžeru Tima Žarku Šunderiću i ekonomskoj analitičarki Biljani Mladenović za podršku i doprinos, kao i strpljenje prilikom rada na ovom izveštaju. Takođe, autori bi želeli da se zahvale i svim institucijama koje su izašle u susret prilikom intervjua i omogućile značajan uvid u finansijski sistem Srbije, naročito predstavnicima Narodne banke Srbije, kancelarije Svetske banke u Beogradu, Western Union i Findomestic (BNP Paribas Group) banke. Osim njih, „Evropski pokret u Srbiji“ sa svojom mrežom lokalnih koordinatora bio je ključni akter u organizaciji fokusiranih grupnih diskusija, „Pro Pozitiv“ je svojom anketom o finansijskom ponašanju građana pružio dodatne informacije prilikom sagledavanja trenutne situacije u Srbiji, a udruženja „Kamatica“ i „Efektiva“ su deo svog znanja i entuzijazma prenele i na ovaj izveštaj. Christine Riefa sa Univerziteta Brunel je pružila vredan doprinos u sagledavanju međunarodnog okvira relevantnog za ovu temu. Na kraju, autoru duguju neizmernu zahvalnost svim kolegama na njihovim sveobuhvatnim komentarima koji su značajno doprineli kvalitetu ovog izveštaja.

Sadržaj

SADRŽAJ	5
OSNOVNI POJMOVI	7
IZVRŠNI REZIME	8
I METODOLOGIJA	12
II UVOD	13
II.1. Definicija finansijske isključenosti	13
II.2. Finansijski ekosistem u Srbiji	14
II.3. Globalni okvir (međunarodne inicijative)	16
II.4. Zašto je ova tema značajna za Srbiju?	20
II.5. Barijere finansijskoj inkluziji u Srbiji	23
III. ANALIZA POSTOJEĆIH PODATAKA I ISTRAŽIVANJA I POREĐENJE SRBIJE SA DRUGIM ZEMLJAMA	26
III.1. Analiza istraživanja Svetske banke	26
III.1.2. Tekući računi	26
III.1.2. Platne kartice i elektronsko plaćanje	32
III.1.3. Zajmovi (Kreditni)	34
III.1.4. Štednja	37
III.2. Poređenje rezultata istraživanja Svetske banke sa drugim dostupnim izvorima	40
III.2.1. Metodološke razlike između dostupnih anketa	40
III.2.2. Aktivni i neaktivni računi	41
III.2.3. Da li postoji rizik od prekomernog zaduživanja žena?	41
III.2.4. Koliko građani veruju u finansijski sistem Srbije?	43
IV. FOKUSIRANA GRUPNA DISKUSIJA	44
IV.1. Organizacija fokus grupa i struktura učesnika	44
IV.2. Rezultati grupne diskusije	44
IV.2.1. Tekući računi i kartice	44
IV.2.2. Pošta i plaćanje mesečnih troškova	45
IV.2.3. Poverenje u banke i štednja	45
IV.2.4. Pozajmice i zaduživanje	46
IV.2.5. Internet i mobilni telefoni	46
IV.2.6. Finansijska pismenost	46
IV.2.7. Ostali faktori i barijere	47

ZAKLJUČCI	48
PREPORUKE	51
LITERATURA	55
ANEKSI	57
Aneks 1. Vodič za fokus grupe o finansijskoj isključenosti	57
Aneks 2. Uporedni pregled uslova koje nude banke u Srbiji	60

Osnovni pojmovi

Efektivna kamatna stopa – pored nominalne kamatne stope sadrži i troškove provizije (na primer, administrativni trošak obrade dokumentacije, itd.) kako bi se prikazao realni ukupni trošak kredita.

Osnovni bankarski račun – račun u banci za osnovne operacije (uplate, isplate, platna kartica) uz minimalne troškove. Osnovni računi obično imaju niske ili nikakve troškove održavanja i plaćanja, uz mogućnost štednje i uzimanja elementarnih kredita, a često i osnovne kreditne kartice.

Namenski privremeni račun – privremeni račun primaoca socijalne pomoći koji služi samo za podizanje novčane pomoći u gotovini.

Debitna kartica – platna kartica putem koje se može potrošiti ili podići samo iznos koji se već nalazi na računu.

Kreditna kartica – platna kartica putem koje se može potrošiti više od iznosa na računu automatskim ulaskom u kredit.

Finansijska pismenost – predstavlja znanja i veštine koje su potrebne da bi informisani pojedinac mogao efikasno da rukovodi novcem i koristi finansijske usluge.

Finansijska sposobnost – predstavlja kombinaciju znanja, veština, stavova i ponašanja koja je potrebna da bi se napravile ispravne finansijske odluke koje podržavaju blagostanje pojedinca. Termin je aktuelan jer je primećeno da često, čak i u slučajevima kada je prisutna finansijska pismenost, ponašanje pojedinca nije adekvatno (pogotovu dugoročno). Znanje ne znači nužno i promenu ponašanja, čak i kod bogatijih i obrazovanijih pojedinaca. Pored znanja i veština potrebni su volja i samopouzdanje da se to znanje i primeni. Na primer, mnogi znaju da naprave budžet troškova i prihoda domaćinstva, ali to ipak ne rade.

Interoperabilnost i interkonekcija – interoperabilnost je sposobnost poslovnih modela (sistema) da rade zajedno i razmenjuju informacije – na primer, kada je novac moguće poslati sa svog mobilnog računa na drugi mobilni račun ne samo u istoj nego i u drugoj mobilnoj banci. Da bi se to ostvarilo, sistemi moraju biti kompatibilni i mora biti uspostavljena tehnička interkonekcija. Primer za interkonekciju je kada su banke umrežene u isti međunarodni sistem plaćanja preko elektronskih kartica.



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 grupa proveri dostupne podatke i dublje ispita stavove pojedinaca u pogledu finansijske inkluzije i da potom na osnovu utvrđenih podataka i pregleda međunarodne literature i prakse predloži mere pomoću 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.

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 napora 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. 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.



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, Crnog 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 mladi.

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. mladi koji su i isto vreme i nezaposleni i siromašni, što predstavlja tzv. multidimenzionalnu ugroženost. Zbog toga su, kako bi se dobilo što više informacija, prilikom formiranja fokus grupa 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 uštedevinu 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.

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 pružaoce usluga. Kada ne postoji banka u mestu stanovanja, prepreka su troškovi i vreme koje je potrebno izdvojiti 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 „zamrzuta“ 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 konkurencija među bankama i finansijska inkluzija ubrzavaju ekonomski rast i potražnju za radnom snagom, pogotovu 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 preuzela troškove na sebe, pojavio 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 zaštititi 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 osposobljeni da izaberu prave proizvode za sebe i zaštite se od mogućih zloupotreba. Istraživanja su pokazala da aktivnosti ka opštoj populaciji kroz uobičajenu 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

1. **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.
2. **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 siromašnjoj 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.

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, pogotovu 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 konkurencija 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 zelenašenja, 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 podstaći 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 predstavljale 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.



I Metodologija

Ova analiza je i kvantitativna i kvalitativna sa ciljem da se utvrdi stanje, bolje razumeju glavne prepreke i koristi od finansijske inkluzije u Srbiji i daju preporuke za njeno povećanje. U fokusu istraživanja bili su pripadnici ugroženih grupa koji su sprečeni da imaju koristi od finansijskih proizvoda, a ne dobrostojeći građani koji su svojom voljom (dobrovoljno) isključeni. Kompleksnost problema nalaže upoznavanje sa stavovima i problemima svih uključenih strana, pa su kroz intervjue prikupljane informacije od strane ponude (komercijalne banke i WU), tražnje (pripadnici ugroženih grupa), regulatora (NBS) i predstavnika nevladinog sektora. Baza podataka za kvantitativnu analizu bilo je istraživanje Svetske banke koje je uključilo 148 zemalja sveta. Lokacije fokus grupa su izabrane kako bi se što bolje uvažile socioekonomske specifičnosti različitih regiona. Konsultovanje sa stručnjacima iz različitih oblasti pomoglo je preciznijem i kvalitetnijem sastavljanju preporuka o načinima povećanja finansijske inkluzije u Srbiji: pozitivne preporuke ukazuju na to šta bi država trebalo da uradi, a negativne na mere koje ne bi trebalo sprovesti. Istraživanje se zasniva na (poređano po redosledu obavljanja):

- (a) Primeni teorijskih ekonomskih koncepata iz mikroekonomije i makroekonomije, uz uvažavanje institucija i kulture u Srbiji;
- (b) Analizi postojećih podataka, prethodnih istraživanja i anketa, dokumenata i stručne literature;
- (c) Intervjuima sa predstavnicima komercijalnih banaka, Narodne banke Srbije (NBS), organizacija civilnog društva i svih ostalih relevantnih institucija;
- (d) Ukrštanju rezultata istraživanja Svetske banke i ostalih dostupnih podataka i istraživanja (NBS i ProPozitiva);
- (e) Fokusiranim grupnim diskusijama (Vodič je dat u aneksu 1), koje su uključile ugrožene grupe stanovništva u tri regiona Srbije;
- (f) Sintezi teorijskih koncepata, najnovijih naučnih publikacija, informacija sakupljenih putem intervjua stručnjaka i aktera, kvantitativnoj analizi postojećih podataka o finansijskoj inkluziji u Srbiji i odgovora sa fokus grupa.

Fokus istraživanja je na postojećim finansijskim uslugama i ugroženim grupama, a ne na preduzećima. Istraživanje nije obuhvatilo detaljniju analizu usluga osiguranja i mikrofinansiranja, jer tržišta za ove dve oblasti u Srbiji nisu razvijena – njihov razvoj podrazumeva promenu regulative, pa obe teme prevazilaze kapacitet ovog teksta i zahtevaju zasebna istraživanja. Takođe, iz osećaja odgovornosti nisu davane ishitrene i površne preporuke u pogledu mikrofinansiranja, jer se vodeći stručnjaci ne slažu u pogledu njenih pozitivnih efekata. Previše optimističan pristup mikrofinansiranju, bez sagledavanja rizika, mogao bi da ima negativan efekat na finansijsku stabilnost i integritet, posebno u zemlji koja je imala kolaps monetarnog sistema 90-ih godina prošlog veka.

U skladu sa fokusom istraživanja utvrđeno je da postoje grupe koje su u većem riziku od finansijske isključenosti u Srbiji; stoga su fokusiranom grupnom diskusijom posebno bile obuhvaćene stare osobe, nezaposleni mladi, manjinske i druge osetljive grupe, zaposleni siromašni (npr. sezonski poljoprivredni radnici), kao i korisnici socijalne zaštite. Cilj je pre svega bio da se ispita način na koji posebno ugrožene grupe vrše plaćanja i upravljaju svojim novcem, kao i mogućnosti njihovog uključenja u finansijski sistem.

Analiza nema samo statični karakter u pogledu preseka situacije i trenutnih mogućnosti i prepreka, već je akcenat stavljen na pogled u budućnost uz razumevanje i uvažavanje budućih ograničenja i šansi. U vremenu globalizacije tehnološke i ekonomske promene nameću potrebu da analiza ima preporuke u skladu sa aktuelnim tendencijama.



II Uvod

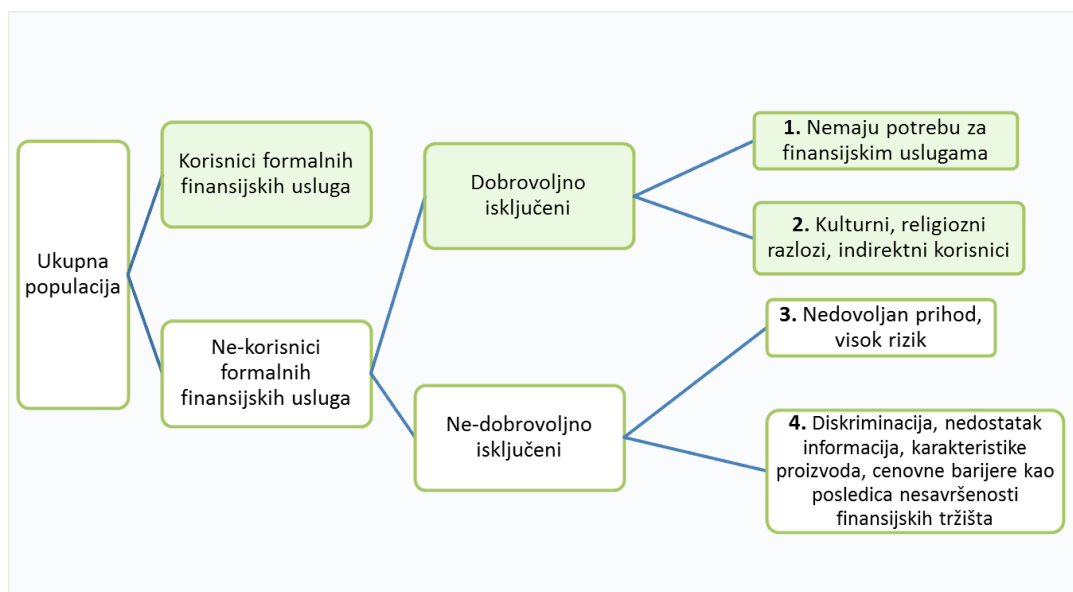
II.1. Definicija finansijske isključenosti

Finansijska inkluzija se najopštije definiše kao udeo pojedinaca koji koriste finansijske usluge (World Bank, 2014a). Pojedinci najčešće koriste osnovne finansijske usluge – transakcije, kredit, štednju i osiguranje. Glavne institucije koje pružaju ove usluge su banke, mada neke od ovih usluga pružaju i pošte, štedionice, osiguravajuća društva, itd. Prvi korak ka finansijskoj inkluziji predstavlja otvaranje tekućeg računa, dok su sledeći koraci uzimanje kredita, čuvanje štednje ili kupovina osiguranja. Državni organi i centralne banke bave se regulisanjem poslovanja finansijskih institucija i zaštitom potrošača, ali važnu ulogu imaju i privatna udruženja.

Veliki broj korisnika uzima „zdravo za gotovo“ finansijske usluge koje se koriste i koje su važan deo života čoveka u modernom društvu. Često se ne razmišlja i ne zna dovoljno o onima koji su iz nekog razloga isključeni iz finansijskog sistema ili se u toj situaciji mogu veoma lako naći. Pogrešno je misliti da su ti ljudi sami po sebi drugačiji od drugih. Oni to svakako nisu. Grupa finansijski isključenih je veoma heterogena i njih uglavnom povezuju uobičajeni 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, uslovljen stepenom razvoja društva i nivoom razvoja finansijskih usluga u datom društvu.

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





Rasprostranjenost i značaj finansijskih usluga u modernim ekonomijama i društvima novog milenijuma znači da su pojedinci koji nemaju pristup njima suočeni sa velikim problemima prilikom zadovoljavanja svakodnevnih potreba i ostvarivanja normalnog života. Stepenn finansijske isključenosti se stoga uglavnom definiše kao procenat građana koji ne koriste osnovne finansijske usluge: bankarski račun, debitnu i kreditnu karticu, osiguranje, jer su upravo to uobičajene finansijske usluge u modernim društvima. Posledice ovakve isključenosti mogu takođe da podrazumevaju nemogućnost štednje ili da vode (pre)zaduženosti. Pojedinci koji nemaju pristup osnovnim finansijskim uslugama su u lošijoj poziciji prilikom plaćanja računa, ali i prilikom uzimanja kredita, pa su često prinuđeni da pribegavaju mnogo skupljim alternativama koje na neregulisanoj tržištu predstavljaju lak plen mešetara i zeleniša – oni im naplaćuju ekstremno visoke kamate i prilikom naplate su njihova ljudska prava često ugrožena (Adelman, Ashworth et al., 1999).

Termin *finansijska isključenost* je prvobitno skovan 1993. godine od strane geografa (ne ekonomista!), koji su bili zabrinuti za ograničen fizički pristup bankarskim uslugama zbog zatvaranja filijala banaka, pre svega u ruralnim područjima (European Commission, 2008). Tek nekoliko godina kasnije, tačnije 1999. godine, ovaj termin je prvi put iskorišćen da označi pojedince koji imaju limitiran pristup osnovnim finansijskim uslugama (Kempson i Whyley, 1999).

Tokom godina je došlo i do promene diskursa – od mikrokreditiranja, preko mikrofinansiranja do sada široko prihvaćene finansijske inkluzije – u skladu sa sve većom pažnjom na širi finansijski sistem i na to kako finansijska tržišta mogu da rade više u korist siromašnih. Finansijska inkluzija je širi multidimenzionalni koncept koji obuhvata (a) širi pristup, (b) kvalitetnije finansijske proizvode i usluge, (c) bolje informisane korisnike, kao i (d) produktivniju upotrebu tih proizvoda i usluga. Operacionalizovanje ovog koncepta zahteva balansiranje između interesa klijenata i kapaciteta pružalaca usluga, a sprovodi se pre svega kroz usvajanje standarda zaštite korisnika finansijskih usluga (World Bank, 2013).

Mikrokreditiranje nije predmet naše analize i zbog činjenice da su rezultati dosadašnjih istraživanja ambivalentni. Nisu svi primeri uspešni (uključujući i centralnu i istočnu Evropu), pogotovu ako se radi o ugroženim grupama. Takođe, treba realno sagledati iskustvo koje nam govori da je potrebno odrediti pravi način mikrokreditiranja kako bi ono uticalo na veću zaposlenost siromašnih, a da ne dođe do prezaduživanja ili nezainteresovanosti privatnog sektora. Istraživanja pokazuju da Romi, interno raseljena lica i izbeglice u istočnoj Evropi pozajmljuju novac na ovaj način najčešće iz porodičnih razloga (uglavnom zbog neočekivanih troškova lečenja ili pak neplaniranih događaja, kao što su svadbe ili sahrane), a ne zbog pokretanja biznisa (Ivanov i Tursaliev, 2006). To znači da i teže plaćaju otplatu ovih kredita, jer se oni ne koriste za aktivnosti koje donose prihod neophodan za njihovu otplatu. Mikrokreditiranje u Srbiji je obimna i komplikovana tema koja zahteva posebno istraživanje i analizu.

Dakle, u fokusu ovog istraživanja je finansijska isključenost pod kojom podrazumevamo nemogućnost korišćenja ili prepreke pristupu osnovnim finansijskim uslugama i proizvodima na finansijskom tržištu, a koje su neophodne za ispunjenje potreba pojedinaca i koje im omogućavaju da vode normalan život u društvu u kojem žive i kome pripadaju (European Commission, 2008). Uprkos prethodno navedenom, veoma malo se zna o finansijskoj isključenosti u Srbiji, te je glavni cilj ovog poduhvata da se ukaže na njen značaj za dalji socioekonomski razvoj zemlje, da se bolje upoznaju njeni glavni uzroci i da se na osnovu toga daju preporuke za njeno smanjenje.

II.2. Finansijski ekosistem u Srbiji

Transakcije koje najčešće koriste građani u Srbiji su plaćanja preko računa, primanje plate na račun, kupovina i prodaja deviza, primanje doznaka iz inostranstva. Korišćenje gotovine je zastupljeno šire nego u razvijenim zemljama zbog nedostatka infrastrukture, kao i manjka navike stanovništva da koristi platne kartice. Takođe, radnici „na crno“ primaju plate u gotovini, a često i prodavci radije koriste gotovinu kako bi izbegli plaćanje poreza. Pripadnici ugroženih grupa često koriste gotov novac, jer su baš oni ti koji rade „na crno“. I doznake iz inostranstva često dolaze mimo formalnih



kanala u gotovini, obično preko poznanika, vozača autobusa i sl. Građani kupuju i prodaju devize uglavnom preko menjačnica, jer one nude bolje uslove od banaka.

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. Takođe, u mnogim mestima ruralnih područja nema filijala banaka, pa je pošta jedina ustanova koja pruža mogućnost realizacije transakcija. Navika i poverenje građana u instituciju pošte, kao i niske cene usluga, doprinose da značajan deo populacije upravo preko pošte ima pristup novčanim transakcijama. Jedna od najvažnijih usluga je slanje novca u bilo koji deo Srbije putem poštara u gotovini. Ovu uslugu koriste građani koja šalju novac svojim roditeljima i rođacima po Srbiji, a i penzioneri često primaju penzije preko poštara koji im donose novac „na ruke“. Na ovaj način građani mogu da šalju i primaju novac iako nemaju račun, što odgovara značajnom delu populacije. Svetska poštanska unija je 2013. sprovedla istraživanje (UPU, 2013) u kome je procenjen kapacitet pošta širom sveta u svrhu povećanja finansijske inkluzije. Kapacitet je meren na osnovu različitih faktora (mreže filijala, kvaliteta radne snage, informacionog sistema, poverenja građana, automatizacije, regulatornog okvira, itd.). Pošta Srbije je u konkurenciji od oko 100 pošti u zemljama u razvoju po svom kapacitetu za povećanje finansijske inkluzije zauzela drugo mesto! Ovo upućuje na činjenicu da bi Pošta Srbije, iako ima važnu ulogu u finansijskom sistemu Srbije, zbog svog visokog kapaciteta mogla da bude katalizator finansijske inkluzije.

Banke pružaju mogućnost transakcija, štednje, kredita, osiguranja. Filijale banaka su raširene po Srbiji, ali u mnogim manjim mestima one ne postoje, jer bi njihovo postojanje bilo neprofitabilno. Osim transakcija glavne usluge koje banke nude su krediti i štednja. Krediti mogu biti stambeni, keš, potrošački, poslovni, itd. Nakon 2000-te zbog povraćaja poverenja u monetarni sistem građani značajno povećavaju štednju u bankama. Kao i kod Pošte, doznake se primaju u filijalama banaka preko Western Union-a, ali i direktno na devizni račun građana.

Narodna banka vodi monetarnu politiku, reguliše poslovanje banaka i štiti potrošače finansijskih usluga. Osim toga ona sprovodi aktivnosti na povećanju finansijske inkluzije, naročito kroz finansijsko obrazovanje građana: organizuje predavanja, a putem veoma posećenog kol centra građani mogu da postavljaju pitanja u vezi sa njihovim konkretnim problemima.

Bitnu ulogu imaju i privatna udruženja građana koja vrše značajnu funkciju u cilju zaštite, informisanja i obrazovanja potrošača, kao i u predlaganju novih rešenja. Kako ovakve inicijative potiču od samih građana, reagujući na probleme i potrebe pojedinaca formalne institucije mogu da iskoriste kontakt sa udruženjima kako bi imale informacije „sa terena“.

Slika 2. Ponuda osnovnih finansijskih usluga u Srbiji





II.3. Globalni okvir (međunarodne inicijative)

Finansijska inkluzija je jedna od glavnih globalnih tema koje su trenutno u fokusu donosilaca odluka, kreatora društvenih politika i istraživača širom sveta. U razvijenim zemljama se strategije finansijske inkluzije fokusiraju na najugroženije kako bi procenat inkluzije bio blizu 100%, dok se u zemljama u razvoju fokusiraju ne samo na uključivanje što većeg broja građana u finansijski sistem, nego i na dostupnost što raznovrsnijih usluga. Nedavno objavljen **Izveštaj Svetske banke o globalnom finansijskom razvoju za 2014. godinu** odnosi se upravo na finansijsku inkluziju – on je i nastao kao rezultat sve većeg saznanja o njenom značaju u povećanju i raspodeli koristi od socioekonomskog razvoja. Veći stepen finansijske inkluzije nedvosmisleno omogućava kako pojedincima, tako i firmama da ostvare lakši pristup resursima u ostvarivanju svojih finansijskih potreba – npr. u slučajevima štednje za penziju, investicija u obrazovanje, kapitalizacije biznis šansi ili jednostavno u prevazilaženju „šokova“ na tržištu. Ipak, u stvarnom svetu u kojem danas živimo finansijski sistemi su i dalje daleko od inkluzivnih i, kao što se u pomenutom izveštaju i navodi, više od polovine svetske populacije odraslih nema bankarski račun. Takođe, mnogi siromašni stanovnici ne mogu ni da osete korist od finansijskih usluga, jer nemaju pristup zbog tržišnih nedostataka ili neadekvatnih društvenih politika i mera.

Treba napomenuti i da su ministri finansija i guverneri zemalja G20 u svom zvaničnom saopštenju iz aprila prošle godine posebno spomenuli ovu temu i podržali početak rada na **Okviru za podršku finansijskoj inkluziji**. Ovaj okvir predstavlja globalnu platformu za sve partnere i ima za cilj da omogući bližu saradnju i koordinaciju između razvojnih banaka, agencija, donatora i donosioca odluka u naporima da se poveća finansijska inkluzija.

Usklađivanju globalnih napora teži i **Maja Deklaracija**, jer predstavlja pregled merljivih obaveza koje su vlade zemalja-podržavalaca deklaracije preuzele na sebe sa ciljem povećanja finansijske inkluzije. Te oblasti obuhvataju: (a) uspostavljanje adekvatne sredine za nove tehnologije koje unapređuju pristup finansijskim uslugama i smanjuju njihove troškove, (b) sprovođenje okvira koji podstiče sinergiju u finansijskoj inkluziji, (c) integrisanje zaštite potrošača kao ključnog stuba finansijske inkluzije i (d) korišćenje podataka za informisano vođenje javnih politika i praćenje njihovih rezultata. Trenutno se radi o preko 80 država-potpisnica u kojima živi preko tri četvrtine svetske populacije koja nema bankarski račun.

U okviru Evropske unije (EU) dalji razvoj jedinstvenog tržišta u domenu finansijskih usluga je od primarnog značaja za rast i konkurentnost EU. **Akt o jedinstvenom tržištu I**, usvojen od strane Evropske komisije 2011. godine, posebno je istakao značaj transparentnosti cena bankarskih usluga i bolje zaštite hipotekarnih zajmoprimaoca. Evropska komisija je ovim aktom takođe podržala napore na ostvarivanju mogućnosti za pristup bazičnom (osnovnom) računu¹ za sve građane po „razumnoj“ ceni. **Akt o jedinstvenom tržištu II**, koji je usvojen godinu dana kasnije, proširio je prioritete sa ciljem da se svim EU građanima omogući pristup osnovnom računu, obezbedi transparentnost i uporedivost cena bankarskih usluga i provizija i omogući lakša promena bankarskih računa.

U skladu sa tim je sačinjen i **predlog Direktive o bankarskim računima na nivou EU** koji se odnosi na: (a) uporedivost troškova otvaranja, vođenja i zatvaranja osnovnih bankarskih računa, (b) pristup računu koji treba da omogući nesmetano izvođenje osnovnih transfera i plaćanja i (c) promenu bankarskih računa u smislu jednostavnih i brzih procedura prilikom menjanja banke ili druge finansijske institucije. U centru pažnje su korisnici usluga kojima treba omogućiti lakši pristup osnovnim bankarskim računima, kao i uporedivost cena i provizija s tim u vezi.

Naime, iako je Evropska bankarska industrija još 2008. godine usvojila neke zajedničke principe, oni su sprovedeni na različit način od strane nacionalnih udruženja i samih banaka. Posledica toga je da se korisnici i danas suočavaju sa problemima kada, na primer, treba da promene račun. Istraživanje Evropske komisije izvedeno „u senci“ pre tri godine pokazalo je da 14% korisnika nije dobilo nikakvu informaciju od strane banke prilikom želje da promeni račun, a da čak 32% internet stranica banaka

¹ Osnovni računi obično imaju niske ili nikakve troškove održavanja i plaćanja, uz mogućnost štednje i uzimanja elementarnih kredita, a često i osnovne platne kartice.



nije sadržalo informaciju o uslovima u vezi promene. Takođe, nejasna informacija odnosila se na dužinu procedure promene, pa je tako utvrđeno i da dogovoreni dvonedeljni rok nije uvek bio ispoštovan (European Commission, 2013).

Prema tome pomenuti predlog EU Direktive ima za cilj da smanji velike razlike koje postoje u praksi zemalja članica u pogledu osnovnih bankarskih računa. To je naročito značajno jer postoji izražena tendencija smanjenja količine keša u opticaju, pa se osnovne finansijske transakcije poslednjih godina sve više odvijaju preko računa.

2.3.1 Strategija finansijske inkluzije

Svetski lideri, međunarodne organizacije i naučna zajednica prepoznali su značaj finansijske inkluzije i njen potencijal za povećanje svetskog rasta i smanjenje siromaštva. Nakon inicijative G20 (Maja deklaracije) stvorio se ambijent međunarodne sinergije u kome zemlje mogu da se obrate za stručnu pomoć i uključe u globalni proces povećanja finansijske inkluzije – trenutno oko 60 zemalja sprovodi nacionalne strategije za finansijsku inkluziju. Strategije finansijske inkluzije su mape akcija, dogovorene na visokom političkom nivou u saradnji sa svim zainteresovanim stranama koje obično imaju merljive ciljeve i vremenske rokove (npr. povećati procenat populacije u Srbiji koji ima račun u banci na 80% do 2020. godine).

Lideri G20 su formirali Grupu eksperata za finansijsku inkluziju (FIEG) koja je na osnovu iskustva zemalja razvila devet principa za inovativnu finansijsku inkluziju (GPFI, 2010) kako bi pomogla donosiocima odluka koji sprovode strategije za finansijsku inkluziju. Tih devet principa sadrži u sebi iskustva iz drugih zemalja; naučene lekcije nisu rigidna pravila kojih se treba pridržavati, već korisni uvidi koji zajedno čine skup uslova potrebnih za inovativnu finansijsku inkluziju uz očuvanje finansijske stabilnosti i zaštite potrošača.

Kako je svaka zemlja drugačija, G20 principi predstavljaju smernice za javne politike i regulativni okvir za povećanje finansijske inkluzije koji će podstaknuti inovativne, odgovarajuće i jeftine usluge kroz nove kanale isporuke. Principi pomažu pri izgradnji okvira koji bi trebalo da stimuliše banke, osiguravajuća društva i nebankarske aktere da se uključe, ali uz poštovanje fer konkurencije između učesnika na tržištu i pod uslovom da finansijske usluge odgovaraju korisnicima po kvalitetu i mogućnostima.

Tabela 1. G20 principi za inovativnu finansijsku inkluziju

1. Vođstvo	Najuspešnije zemlje su demonstrirale snažnu posvećenost na najvišem nivou povećanju finansijske inkluzije kao važnoj komponenti strategije za ekonomski rast i smanjenje siromaštva.
2. Diverzifikacija	Pristup koji podstiče konkurenciju u cilju pojavljivanja raznovrsnih, novih i pristupačnih usluga od strane širokog spektra pružalaca (banke, štedionice, mobilni operateri, itd.).
3. Inovacija	Promovisati tehnološke i institucionalne inovacije kao sredstva za ekspanziju modaliteta pristupa i korišćenja finansijskih usluga, posebno tamo gde su infrastruktura i institucije niskog kapaciteta.
4. Zaštita	Ohrabriti sveobuhvatan pristup zaštiti potrošača u kome se prepoznaju uloge vlade, pružalaca usluga i potrošača. Pravičan, održiv i transparentan finansijski sistem u čijem centru su potrošači, svesni svojih prava ali i obaveza.
5. Osnajivanje	Razvijati finansijsku pismenost i finansijsku sposobnost.
6. Kooperacija	Kreirati institucionalni ambijent sa jasnim odgovornostima u kojima procese i odnose koordiniše država. Podsticati partnerstva i direktne konsultacije vlade, biznisa i drugih zainteresovanih strana.



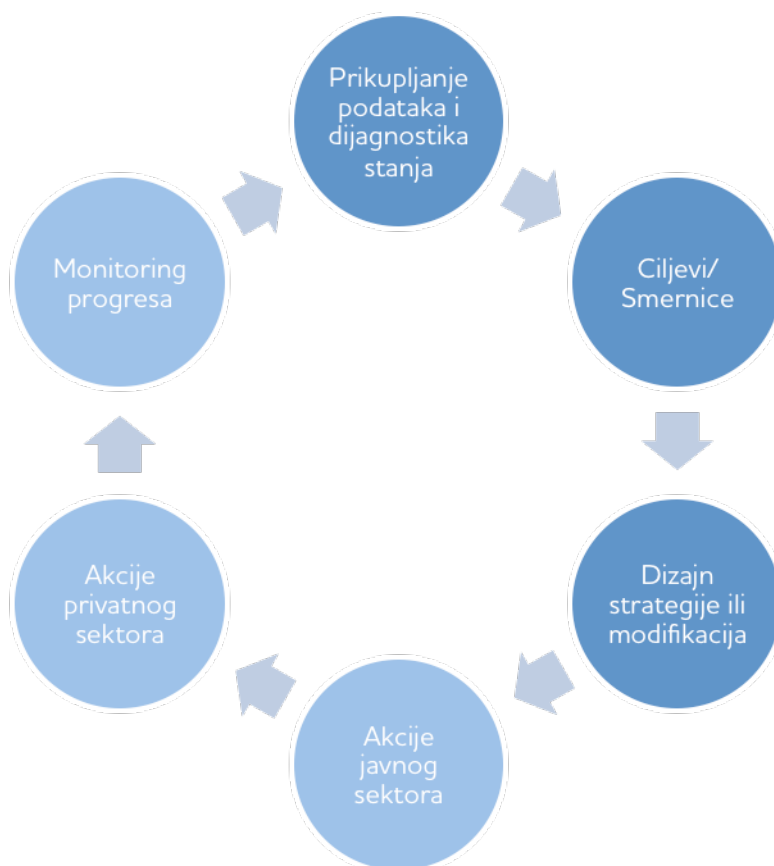
7. Znanje	Koristiti podatke, kao i ekspertsko znanje, meriti progres i razmotriti reviziju strategije nakon novih podataka i iskustava. Pristup mora biti prihvatljiv kako za regulatorna tela, tako i za pružaoce usluga.
8. Proporcionalnost	Napraviti javnu politiku tako da regulatorni okvir bude proporcionalan rizicima zbog prihvatanja inovativnih proizvoda i usluga, a baziran na razumevanju postojećih praznina i barijera u trenutnoj regulaciji.
9. Okvir	Poštovanje međunarodnih standarda i pravila za borbu protiv „pranja novca“ i finansiranja terorizma, koji moraju biti fleksibilni tako da ne blokiraju nepotrebno pojavu novih usluga. Jasna regulacija za čuvanje elektronskog novca, tržišni podsticaji kako bi se ostvarili dugoročni ciljevi široke interoperabilnosti i interkonekcije platformi pružanja usluga.

Strategija finansijske inkluzije uključuje mnogo faktora i aktera, ali iskustvo pokazuje da su uspešne strategije imale zemlje koje su primenile **sveobuhvatni pristup** (World bank, 2012). Sveobuhvatni pristup finansijskoj inkluziji ima tri dimenzije: pristup proizvodima i uslugama, njihovo korišćenje i kvalitet. Sve tri dimenzije su u izvesnom smislu merljive. Trenutni kapacitet finansijskih institucija koje pružaju usluge i proizvode može se povećati otklanjanjem barijera, stimulacijom tržišta i korišćenjem novih tehnologija. Napredak povećanja kapaciteta ponude se može meriti brojem filijala, ATM mašina, POS terminala, itd. Korišćenje predstavlja meru u kojoj se koriste raznovrsni proizvodi (prosečna štednja, frekvencija plaćanja, obim mobilnih plaćanja, itd.). Građani mogu imati pristup, ali ne moraju da koriste postojeće usluge. Važno je utvrditi mesta gde ne postoji zainteresovanost za neke proizvode kako se ne bi ulagalo u njihov pristup, već samo tamo gde postoji nezadovoljena tražnja. Merilo kvaliteta oslikava u kojoj meri usluge na tržištu odgovaraju potrebama građana. Usluge moraju biti odgovarajuće, transparentne, sigurne, potrošači zaštićeni, a neophodno je i da potrošači budu finansijski sposobni kako bi napravili efektivan izbor.

Na Slici 3. vidimo komponente sveobuhvatne strategije finansijske inkluzije. Prva komponenta je prikupljanje podataka i dijagnostificiranje stanja. Podatke je na domaćem nivou potrebno skupljati sa strane ponude i sa strane tražnje, a postoje i međunarodne ankete koje su veoma korisne, jer daju mogućnost za uporednu analizu s drugim zemljama (npr. Global Findex čije smo podatke koristili u ovoj analizi). Dubljom analizom poželjno je utvrditi dostupnost usluga, barijere, upotrebu, kapacitete i slabosti infrastrukture.



Slika 3. Komponente **sveobuhvatne** strategije finansijske inkluzije



Sledeća komponenta su ciljevi i smernice. Uz konsultacije države sa svim zainteresovanim stranama određuju se konkretni ciljevi strategije koji su merljivi (npr. povećati procenat građana koji štede u bankama na 50% do 2020). Privatni sektor bi trebalo da učestvuje u izgradnji ciljeva pošto će on biti glavni akter u njihovoj realizaciji, tako da ciljevi projektovani samo od strane vlade lako mogu da budu neostvarivi; druga opcija je da će ciljevi biti kratkoročno ostvareni, ali neće biti održivi na dugi rok. Nisu svi ciljevi merljivi, npr. finansijska sposobnost i „proporcionalna“ regulacija, pa su zato u strategiji potrebne i šire smernice. Poređenje ciljeva sa zemljama iz okruženja može biti korisno.

Nakon definisanja ciljeva treća komponenta je izgradnja strategije ili njena modifikacija, koja uključuje akcioni plan – on treba da identifikuje glavne aktere i uskladi njihove uloge i aktivnosti u ostvarivanju ciljeva, kao i da predloži mehanizam njihove koordinacije koji osigurava ispunjenje strategije. Liderstvo i posvećenost politički uticajnih aktera je odlučujuća za kredibilitet strategije kako bi ostali akteri imali poverenje i bili stimulisani na akciju. Odeljenja za finansijsku inkluziju u ministarstvima ili regulatorni organi (NBS) mogu voditi i nadgledati izradu i implementaciju strategije, dok bi operativne grupe ili koordinaciona tela bila osnovani zajedno sa privatnim sektorom i ostalim zainteresovanim stranama kako bi se utvrdio zajednički interes, identifikovale barijere i obezbedila široka podrška.

Sledeća komponenta je deo realizacije – akcije javnog sektora koje obuhvataju regulaciju, javne politike i poboljšanje finansijske infrastrukture. Reforme u regulaciji bi trebalo da otklone prepreke za pojavu novih biznis modela i inovacija usluga koji će pomoći ostvarenju ciljeva strategije finansijske inkluzije. Sigurni i efikasni sistemi plaćanja, zaštićena prava kreditora i regulativa bankrota i kolaterale, unapređenje kreditnih biroa – svi ovi delovi finansijske infrastrukture omogućavaju niže troškove i



rizik za pružanje usluga siromašnjoj populaciji. Reforme bi trebalo da omoguće inovacije, ali i da sačuvaju stabilnost i integritet² finansijskog sistema.

Osim javne postoji i komponenta „akcija privatnog sektora“. Finansijske institucije mogu implementirati nove biznis modele i dizajn proizvoda, kanale isporuke usluga koji povećavaju dostupnost i korišćenje do sada zapostavljenih ili isključenih klijenata. Podstaknute reformama, primenom nove tehnologije i javnim politikama, banke mogu imati lakši kontakt sa ugroženim grupama kroz proizvode koji više odgovaraju njihovim potrebama.

Šesta komponenta je monitoring progresa, gde se ne samo utvrđuje koliko su ciljevi i smernice ostvareni, već bi trebalo da se evaluiira i efektivnost reformi, novih proizvoda, mehanizama isporuke i proistekli novi rizici kako bi strategija mogla da se revidira ako je potrebno. Kako je važno zadržati uspešne delove strategije, a ukinuti akcije koje nisu dale rezultat, potrebno je sprovesti ankete i istraživanja da bi se prikupili podaci putem kojih bi se videli efekti strategije i novo stanje na terenu. Posebnu pažnju treba obratiti na rizike prezaduživanja ugroženih grupa, jer sveobuhvatna strategija finansijske inkluzije mora biti odgovorna.

II.4. Zašto je ova tema značajna za Srbiju

Prema iskustvima drugih zemalja, da bi Srbija nastavila svoj razvoj i približila se zemljama EU neophodno je da poveća finansijsku inkluziju i korišćenje elektronskog plaćanja. Viši ekonomski rast, niže kamatne stope, niži troškovi, povećana sigurnost plaćanja, viša potrošnja, viši stepen teritorijalne i socijalne inkluzije, veća štednja i koristi od kamate, krediti koji obezbeđuju da siromašniji građani finansiraju obrazovanje svoje dece i vanredne potrebe – sve su to pozitivni efekti finansijske inkluzije. Osim njih treba spomenuti i koristi od obezbeđenja uslova za njeno povećanje, kao što su povratak poverenja građana u finansijski sistem, funkcionisanje pravne države, implementacija novih tehnologija mobilnog bankarstva i elektronskog plaćanja, smanjenje količine gotovog novca u opticaju i izgradnja infrastrukture.

Zbog nedostatka literature o finansijskoj inkluziji u Srbiji neophodno je da se razume zašto je ona važan element politike u našoj zemlji. Najlakše je argumentaciju započeti od ciljeva države Srbije, pa analizom raščlaniti na koji način finansijska inkluzija može pomoći ispunjenju definisanih ciljeva u skladu sa lokalnim specifičnostima. Svakako, jedan od visoko postavljenih prioriteta države Srbije je priključenje Evropskoj uniji, pa je samim tim poželjno da pravac razvoja bude u skladu sa evropskim okvirima. Najbolji primer za okvire razvoja EU je strateški dokument „Evropa 2020“ koji je sačinjen 2010. tokom ekonomske krize; kroz njega je izložen plan razvoja koji bi omogućio transformaciju privrede, prevazilaženje strukturnih slabosti i obezbeđenje visoke stope rasta u budućnosti koja će biti određena tehnološkim promenama i nastavkom globalizacije. Strategijom su definisana tri glavna prioriteta budućeg razvoja:

1. Pametan rast – promocija razvoja ekonomije zasnovane na znanju i inovacijama;
2. Održiv rast – efikasnije korišćenje prirodnih resursa („zelena ekonomija“) uz podizanje konkurentnosti;
3. Inkluzivan rast – ekonomija sa visokom zaposlenošću koja povećava socijalnu i teritorijalnu koheziju.

Prvi i treći prioritet – pametan i inkluzivan rast – direktno su povezani sa finansijskom inkluzijom koja omogućava i olakšava njihovo ostvarivanje. Ukoliko Srbija želi da ispuni ili barem pokuša da ispuni dva od tri gore navedena prioriteta neophodno je da više pažnje posveti finansijskoj inkluziji (kako u teorijsko-istraživačkom smislu, tako i u praktičnom) kroz sprovođenje politika u cilju njenog povećanja. Elementi pametnog i inkluzivnog rasta se prepliću sa posledicama finansijske inkluzije, pa je potrebno istaći glavne karakteristike ova dva prioriteta iz strategije „Evropa 2020“.

² Sistem može ostati relativno stabilan i u situacijama kada gubi integritet i ne bori se dovoljno protiv finansijskih prevara, piramidalnih šema, zloupotrebe marketinga, nelojalne konkurencije, itd.



U vremenu globalizacije i informacione tehnologije pametan rast obuhvata naučnotehnički razvoj u uslovima „hiperkonkurencije“. Permanentno obrazovanje i inovacije su neophodni, kako u sektoru realne proizvodnje, tako i u uslugama, jer se na tržištu velikom brzinom pojavljuju novi proizvodi sve višeg kvaliteta. Da bi Srbija imala konkurentne proizvode i usluge na međunarodnom tržištu, nužno je da obrazuje radnu snagu, tj. iskoristi ljudski potencijal koji je trenutno pasivan (nezaposleni), pogotovu kod mlađe populacije.

Usled rada „na crno“ ili nedostatka filijala banaka na lokalnu deo zaposlenih nema račun, pa samim tim ne može da konkuriše za kredit. Zaposleni, naročito oni sa niskim primanjima, često nemaju dovoljna sredstva da plate troškove školovanja ni za sebe, niti za svoju decu. Ukoliko nemaju račun u banci, ne mogu da konkurišu za kredit koji bi pokrio troškove obrazovanja (školarina i smeštaj); a ako ne štede u banci, gube kumulativnu kamatu, pa imaju manje sredstava za obrazovanje. Ovako se ljudski kapital ne povećava u dovoljnoj meri, jer mnogi talentovani građani ne mogu da iskoriste svoje kapacitete putem obrazovanja. Oslanjanje isključivo na svoj kapital bez opcije štednje i kredita kroz inkluzivan finansijski sistem smanjuje investicije u obrazovanje i preduzetništvo, čime se povećava nejednakost i snižava ekonomski rast (Demirguz i Kunt, 2009).

U ruralnim područjima, gde je finansijska inkluzija često niska, roditelji ne mogu da podignu kredit kako bi školovali svoju decu u nekom većem mestu u kom postoji stručna tehnička srednja škola ili fakultet. Finansijska isključenost delimično sprečava obrazovanje u porodicama sa niskim primanjima, što takođe utiče na upadanje u „zamku siromaštva“. Pametan rast mora da pruži iste šanse za sve, kako za siromašne, tako i za one koji žive van velikih gradova. Tehnološke inovacije istiskuju nisko obrazovanu radnu snagu, povećavaju nezaposlenost i nejednakost. Čak i u Kini, gde je politika privlačenja investicija usled niskih troškova radne snage imala veliki uspeh, manuelne radnike polako zamenjuju roboti i mašine (Banister, 2008). U budućnosti, usled rapidnih tehnoloških promena u industriji, Srbija će sve manje moći da se oslanja na koncept razvoja putem privlačenja stranih direktnih investicija samo usled nižih troškova radne snage na poslovima koji zahtevaju niže kvalifikacije. Osim nižih troškova radne snage biće neophodno i konkurentno znanje kako bi se nove tehnologije primenile u proizvodnji roba i usluga u Srbiji.

Nije u pitanju samo povećavanje ljudskog kapitala putem obrazovanja, već i korišćenje stečenog znanja u cilju promocije „pametnog rasta“. U modernoj ekonomiji često nisu potrebna velika ulaganja kako bi se pokrenuo mali biznis, jer su sredstva za rad sve jeftinija (kompjuter, mašine), a znanje sve bitnije. Pojedinci koji imaju znanje i poslovnu ideju, a nemaju račun u banci pošto rade „na crno“ ili u njihovom mestu ne postoji filijala banke, ne mogu da konkurišu za poslovni kredit, čak ni onda kada bi postojala ponuda banke za takvu vrstu projekta. Finansijska isključenost na ovaj način sprečava pojavu novih malih preduzeća na tržištu, a njeno smanjenje stimuliše produktivne investicije (Dupas, 2011 i 2013).

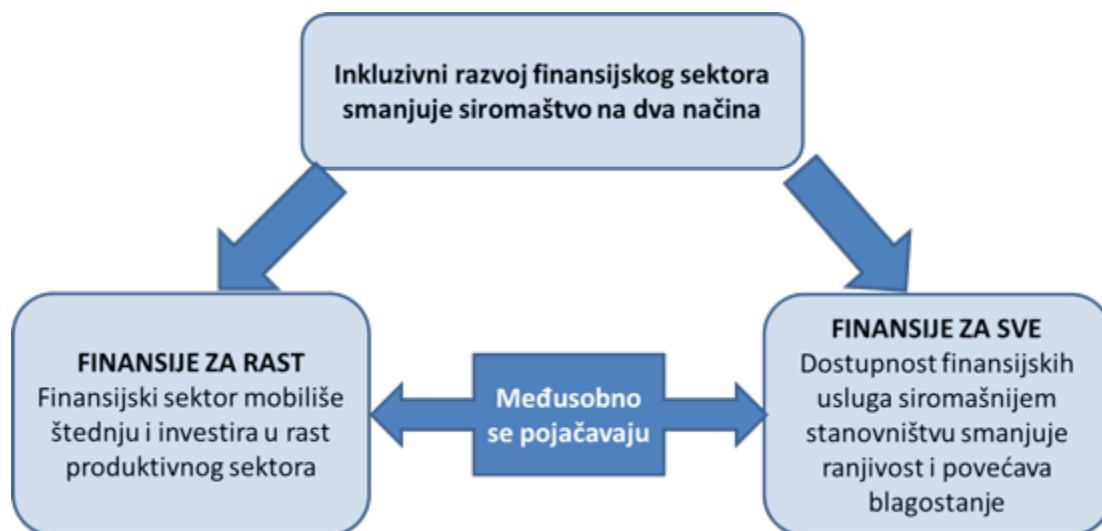
Treći prioritet strategije „Evropa 2020“, inkluzivan rast, obuhvata veću socijalnu koheziju kako na socijalnom, tako i na teritorijalnom nivou. Iz prethodno navedenih razloga siromašni i oni koji žive u ruralnim područjima, pogotovu u regionima koji su na ispod-prosečnom nivou razvoja (istočna i južna Srbija), sprečeni su da jednako učestvuju u zaposlenosti i procesu obrazovanja. Visoka nezaposlenost opterećuje budžet, čime se smanjuju raspoloživa sredstva za razvoj, a nezadovoljstvo građana povećava političku nestabilnost. Finansijska isključenost indirektno smanjuje potencijalni rast i otežava realizaciju strukturnih reformi koje su nužne u procesu približavanja EU. Veća konkurencija među bankama i finansijska inkluzija ubrzavaju ekonomski rast i potražnju za radnom snagom, pogotovu za onom na dnu lestvice prihoda, što rezultira većim inkluzivnim rastom (Beck, 2010).

U poređenju sa odraslima u razvijenim zemljama, odrasli građani u zemljama u razvoju (ZUR) su tri puta skloniji zaduživanju kod rodbine, a ne preko banke. Prema anketi Svetske banke iz 2011. godine u razvijenim zemljama je 58% građana u prethodnoj godini štedelo, dok je u zemljama u razvoju taj procenat bio samo 30%. Međutim, osim što u ovim zemljama niža primanja sprečavaju građane da štede u većoj meri, čak i oni koji štede, novac čuvaju u kući umesto na bankovnom računu. Čuvanje keša „u slamarici“ donosi nepotrebne troškove i rizik, a monetarni sistem je teže i skuplje kontrolisati.



Finansijski sektor pomaže inkluzivan rast na dva načina. Povećavanjem štednje povećava se i investiranje u produktivne svrhe, jer se sredstva na štednji usmeravaju u kredite za poslovne investicije i obrazovanje. Siromašnije stanovništvo u tom slučaju može da koristi usluge štednje, kredita i/ili osiguranja, usled čega se ne povećava samo ekonomski rast, već i njihov kvalitet života. Rast povećava korišćenje finansijskih usluga, a veće korišćenje finansijskih usluga utiče pozitivno na ekonomski rast.

Slika 4. Dvosmerna veza finansijske inkluzije i ekonomskog rasta



Politika povećanja finansijske inkluzije unapređuje elektronsko plaćanje, tj. smanjuje upotrebu gotovog novca. Povećanje upotrebe elektronskog plaćanja smanjuje troškove menadžmenta gotovine maloprodavaca i banaka, kao i troškove obezbeđenja gotovog novca, naplata je sigurnija, a pljačke radnji i banaka se smanjuju. Država ima manje troškove policije u borbi protiv razbojništva i operacija štampanja novčanica, a monetarna politika se lakše sprovodi. Veoma važna dobit je što se manjom upotrebom gotovine povećava naplata poreza, a siva ekonomija suzbija, što je posebno važno za Srbiju koja ima problema sa budžetskim deficitom i visokim stepenom sive ekonomije. Građani ne moraju da čekaju u redovima da bi podigli novac, smanjen je rizik od pljačke, a kupovina jednostavnija i jeftinija. Penetracija platnih kartica povećava potrošnju, što rezultira višim ekonomskim rastom, pa je u Srbiji u periodu 2008-2012. usled većeg korišćenja elektronskog plaćanja kumulativni efekat povećanja bruto društvenog proizvoda (BDP) iznosio 300 miliona dolara (Moodys, 2013). Uštede na nivou društva, ukoliko bi se prešlo samo na elektronski način plaćanja, iznosile bi oko 1% ili više BDP-a (Humphrey, 2006). Ovo istraživanje se odnosilo na evropske zemlje, pa bi u Srbiji uštede verovatno bile i više, jer je procenat gotovine mnogo veći nego u nekim razvijenim zemljama; na primer, u Švedskoj se samo 3% transakcija obavi u kešu, a mnoge radnje i banke više ne primaju gotov novac.

Ovde bi trebalo naglasiti kumulativne efekte štednje i manjih troškova prenosa novca, kao i odnos građana prema bankarskim proizvodima. Veća finansijska inkluzija obezbeđuje da građani koji trenutno štede „u slamarici“ dobiju kamate na ta sredstva. Ako zamislimo pojedinca koji je mogao da prima realnu prosečnu godišnju kamatnu stopu u Srbiji tokom prethodnih deset godina u iznosu od oko 4%, to znači da su oni koji su sredstva čuvali „u slamarici“ tokom tog perioda sada mogli da imaju oko 50% više sredstava zbog kamate! Sličan račun možemo primeniti i u slučaju visokih troškova prenosa novca od rodbine i prijatelja iz inostranstva (doznake). Godišnje u Srbiju stigne nekoliko milijardi evra putem doznaka. Značajan deo doznaka su mali iznosi, a primaoci uglavnom nemaju račune u bankama, već novac primaju putem preduzeća koja se bave prenosom novca, tako da su troškovi za male sume često i oko 20% ukupnog iznosa koji se prenosi. To je ekvivalentno plaćanju instant kamate unapred od 20% za podizanje sopstvenih sredstava sa računa!



Građani Srbije nedovoljno razumeju koncept kumulirane kamate (Ipsos, 2012), a odnos prema novcu i bankarskim uslugama nije dovoljno prilagođen novom sistemu, već su i dalje prisutne navike iz vremena bivše Jugoslavije kada su odnosi u privredi bili potpuno drugačiji nego danas. Menjanje navika moguće je samo uz edukaciju koja obezbeđuje racionalnije ponašanje u odnosu na novac i bankarske proizvode.

Ne treba svakako zapostaviti ni humanu stranu finansijske inkluzije koja nema direktne implikacije na suvoparne parametre, kao što su ekonomski rast, privlačenje stranih investicija i veća participacija radne snage. Finansijska inkluzija pomaže i da građani u vanrednim situacijama dođu do kratkotrajnih pozajmica kako bi prebrodili teške periode. Putem tih kratkoročnih pozajmica slabostojeci građani bi mogli da namire vanredne troškove (putovanja i lečenja, sahrane, itd.), čime se ekonomski rast ne povećava značajnije, ali se povećava kvalitet života, osećaj sigurnosti i poverenja u sistem, kao i socijalna kohezija u društvu.

Građani Srbije su bili izloženi „piramidalnim“ šemama u skorijoj istoriji³ kada su bili finansijski oštećeni ili su im sredstva u bankama bila zamrznuta kao u slučaju „stare“ devizne štednje. To je izazvalo nepoverenje u banke i finansijski sistem. Da bi se povećala finansijska inkluzija, potrebno je da se povрати poverenje građana u finansijski sistem kroz odgovornu monetarnu politiku, nisku inflaciju, funkcionisanje pravne države i zaštitu privatne svojine. Korist od finansijske inkluzije bio bi stabilniji monetarni sistem, jer je prvi korak ka tom cilju povratak poverenja građana u banke.

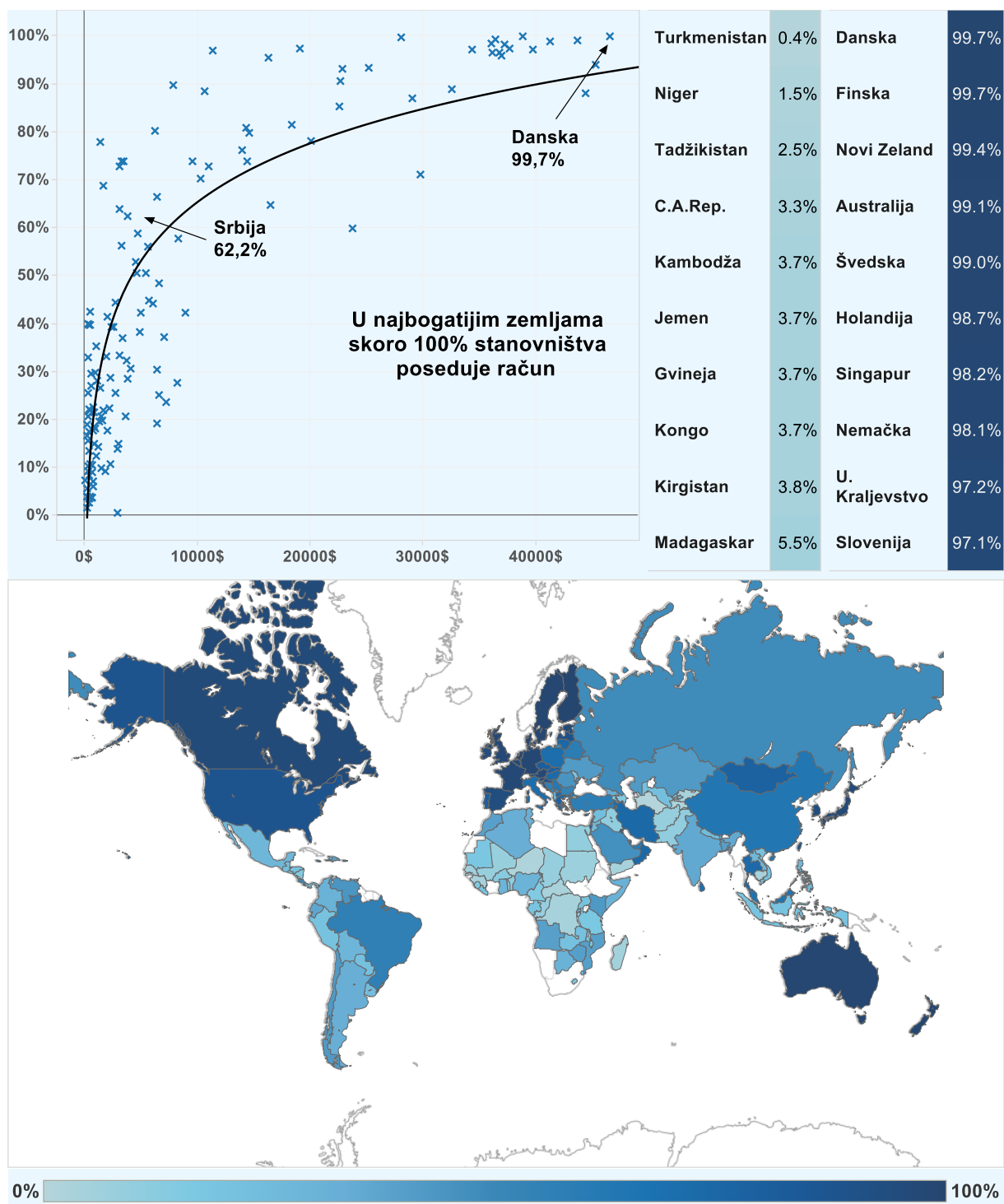
II.5. Barijere finansijskoj inkluziji u Srbiji

Finansijska inkluzija će se u Srbiji povećavati paralelno sa ekonomskim rastom i bez aktivnih mera države. Otvaranjem radnih mesta i boljim funkcionisanjem institucija nezaposleni će se, kada dođu do posla, finansijski uključiti, a zaposleni „na crno“ preći u legalni oblik zaposlenja. To je evolutivni način povećanja finansijske inkluzije koji su prošle mnoge razvijene zemlje bez posebne aktivnosti države, jer se sa rastom BDP-a povećavao i procenat građana koji su u finansijskom sistemu (Slika 5). Međutim, zbog tehnoloških promena je moguć brži razvoj uz aktivniju ulogu države, čime se ostvaruju pozitivni efekti povećanja finansijske inkluzije.

³ Pre svega Jugoskandik, Dafiment banka, Kruna Trade.

**Slika 5.** 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).



Može se zaključiti da su građani u Srbiji nedovoljno finansijski pismeni, a proizvodi im se često predstavljaju netransparentno. Ukoliko su potrošači finansijski edukovani, a bankarski proizvodi predstavljeni na transparentan način, onda se povećava konkurencija između banaka putem pritiska potrošača. Banke koje gube klijente usled loše ponude prinuđene su da pružaju konkurentnije usluge ukoliko žele da zadrže poziciju na tržištu.

Pošto su troškovi česta barijera prilikom korišćenja bankarskih usluga i proizvoda, potrebno je pogledati njihovu strukturu po bankama (za više detalja pogledati tabelu u Aneksu 2). Troškovi održavanja osnovnog računa se kreću od 0 do 250 dinara. Interesantno je da samo jedna banka od onih za koje smo imali dostupne podatke nudi osnovni račun bez troškova održavanja. Efektivne kamate na keš kredite uzete od banke na godišnjem nivou se kreću od 14,05% do 29,53%, a prosečna kamatna stopa je 22,65%. Kamate na dozvoljen minus se kreću od 24,50% do 38,47%. Primetne su visoke kamatne stope na nedozvoljen minus, gde je najniža 17,05%, a najviša čak 79,57%! Od 27 banaka, 6 banaka ima kamatnu stopu na nedozvoljen minus višu od 50%, dok 18 banaka ima kamatnu stopu nižu od 40%.

Iskustvo govori da je geografska distanca filijale od mesta stanovanja takođe prepreka finansijskoj inkluziji, pa je zbog toga ona redovno niža u ruralnim područjima. Bankama se često ne isplati da u Srbiji otvaraju filijale u manjim mestima, jer ne mogu da ostvare zadovoljavajući nivo profita. Troškovi filijale su visoki pre svega zbog operacija sa gotovim novcem – da bi se kasa na kraju dana zatvorila potrebne su dve osobe, neophodno je obezbeđenje objekta i prenosa novca, kao i trošak osiguranja od pljačke. Filijale pošte na drugoj strani postoje u skoro svakom mestu u Srbiji, ali one nude samo mogućnost plaćanja, ali ne i držanja računa⁴, štednje i uzimanja kredita.

Primaoci novčane socijalne pomoći u Srbiji (oko 250 hiljada porodica) trenutno koriste namenski privremeni račun sa koga samo jednom mesečno podignu sredstva. Taj račun međutim ne mogu koristiti za ostale bankarske usluge, dok se u razvijenim zemljama oni mogu koristiti kao osnovni računi bez troškova održavanja.

Nepoverenje u banke je još jedna sveprisutna barijera, pogotovu nakon ekonomske krize, kada su mnogi građani koji su uzimali stambene kredite u švajcarskim francima bili izloženi štetnim ugovorima u kojima se menjala stopa po volji banaka. Građani zbog toga imaju strah od previsokih kamata na bankarske kredite. Interesantno je da su u Srbiji značajnu ulogu u informisanju potrošača i pomoći oštećenim građanima nakon krize pružila privatna udruženja. Internet sajt „Kamatica“ daje sveobuhvatne informacije o uslovima i troškovima bankarskih usluga, pa građani mogu lakše da izaberu jeftiniju i povoljniju banku. Takođe, udruženje „Efektiva“ podnelo je preko 20 prijava protiv banaka, što je imalo velikog odjeka u javnosti i pozitivno uticalo na stav javnog mnjenja i države po pitanju zaštite potrošača od strane nefer banaka.

⁴ Usluge uplate na račun i podizanja sredstava Pošta Srbije pruža samo za klijente banke Poštanske štedionice.



III. Analiza postojećih podataka i istraživanja i poređenje Srbije sa drugim zemljama

Cilj ovog poglavlja je utvrđivanje nivoa finansijske inkluzije u Srbiji na osnovu raspoloživih podataka i istraživanja. Analizirani su podaci istraživanja Svetske banke za Srbiju i poređeno je postojeće stanje u Srbiji sa zemljama iz okruženja i razvijenim zemljama. Analizirani su i podaci grupa zemalja prema ekonomskom razvoju u skladu sa klasifikacijom Svetske banke. Srbija je poređena sa zemljama visokog dohotka kao grupom zemalja kojima teži, sa zemljama višeg srednjeg dohotka kojima Srbija trenutno pripada, kao sa prosekom za svet. Nakon toga su ukršteni rezultati istraživanja Svetske banke sa anketom agencije Pro Pozitiv i podacima Kreditnog biroa i analizirani uzroci eventualnog nepoklapanja stanja.

Za razumevanje i tumačenje dobijenih podataka važno je naglasiti da u sprovedenim anketama nisu postavljana potpuno ista pitanja, anketirane grupe nisu identično definisane, kao i da metodologija ova dva istraživanja nije bila ista, pa se podaci ne mogu porediti direktno, bez dodatne analize. Takođe, pošto se pitanja u anketama razlikuju, različiti izvori podataka se dopunjuju u objašnjenju položaja različitih grupa. A kako se rezultati ankete Pro Pozitiva odnose samo na Srbiju, oni se ne mogu direktno porediti sa rezultatima o stanju ugroženih grupa iz drugih zemalja.

III.1. Analiza istraživanja Svetske banke

III.1.1. Tekući računi

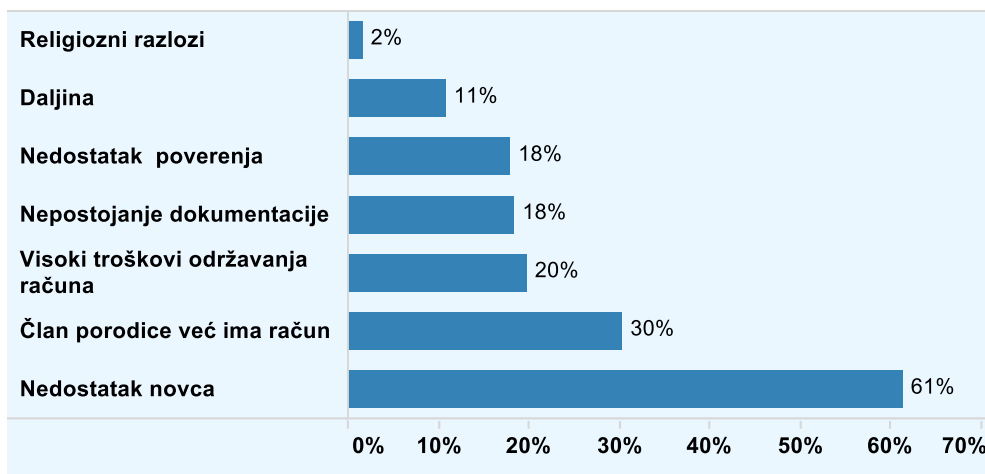
Kako bi se utvrdio stepen finansijske inkluzije u jednoj zemlji potrebno je analizirati glavne barijere sprovođenju procesa. Na Grafikonu 1. predstavljeni su odgovori građana Srbije iz ankete Svetske banke⁵ na pitanje zbog čega nemaju račun u finansijskoj instituciji. Bilo je moguće odgovoriti potvrdno na više ponuđenih odgovora. Kao najvažniji razlozi za neposredovanje računa u finansijskoj instituciji izdvojili su se nedostatak finansijskih sredstava i činjenica da drugi član porodice već ima račun. Važno je naglasiti da su ovo subjektivne ocene ispitanika, tj. izdvojeno je ono što oni smatraju osnovnim preprekama za posedovanje računa, te navedeni odgovori ne znače da su to zaista i realni razlozi. Na primer, neko može da odgovori da nema račun jer su mu troškovi održavanja računa previsoki, a da pritom nije informisan da u Srbiji postoje banke u kojima nema troška mesečnog održavanja i da se osnovni računi mogu otvoriti takođe bez troškova, tako da je održavanje računa faktički besplatno. Navedeni primer predstavlja građanina koji ne zna kakve mu se usluge nude i nema račun zbog svoje neinformisanosti, a ne iz razloga koje navodi. Ipak, struktura odgovora je veoma značajna jer usmerava donosiocima odluka na specifične aktivnosti. Utvrđeno je da u zemljama sa visokim procentom ispitanika koji misle da nemaju račun zbog neposredovanja dovoljne količine sredstava, **državna strategija finansijske inkluzije** može značajno da poveća verovatnoću da se percepcija građana promeni tako da finansijske usluge smatraju dostupnijim nego ranije (Allen et al.,

⁵ Fondacija Bill&Mellinda Gates finansirala je istraživanje Svetske banke sa ciljem uspostavljanja baze podataka globalnog finansijskog indeksa (Global Findex). Anketom je pokriveno preko 150.000 ljudi u 148 zemalja čije stanovništvo predstavlja više od 97% svetske populacije. Bazu podataka je moguće preuzeti na: <http://databank.worldbank.org/Data/Views/VariableSelection/SelectVariables.aspx?source=1228#>



2012). Strategija finansijske inkluzije može ne samo da podigne informisanost građana o dostupnim uslugama, već, možda i važnije od toga, i da utiče na to da stav o uslugama bude realniji i pozitivniji, što bi imalo pozitivne efekte na ponašanje pojedinaca.

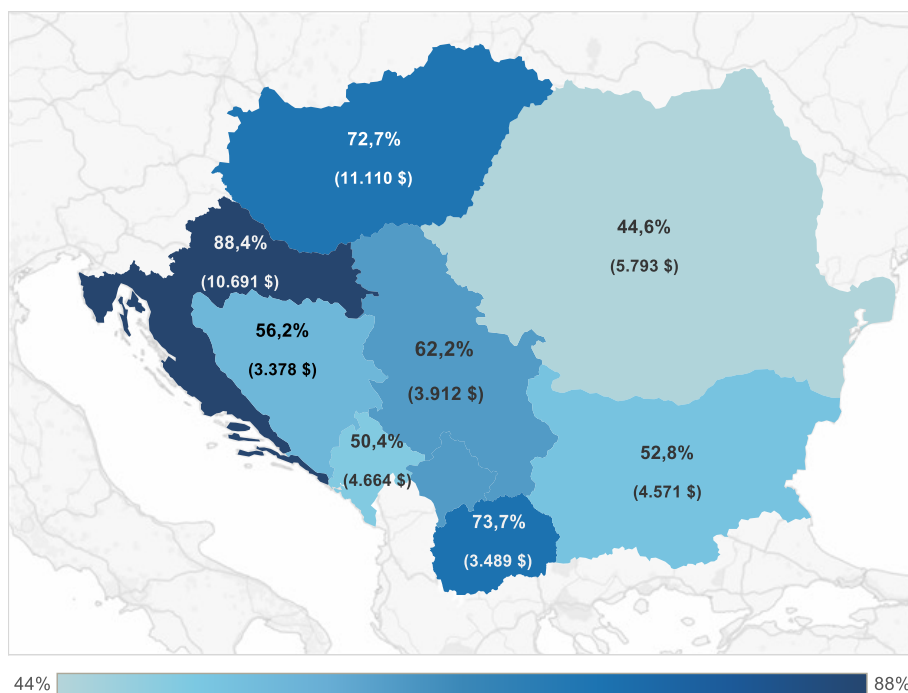
Grafikon 1. Višestruki odgovori na pitanje „Zašto nemate račun?“



Izvor: Svetska banka (mikropodaci), 2011.

Kada se komparativno pogleda broj građana starijih od 15 godina koji imaju otvoren račun u finansijskoj instituciji, Srbija ima manji procenat računa (62%) u odnosu na razvijene zemlje, ali je negde na nivou proseka kada se poredi sa zemljama okruženja (Slika 6). Na slici su predstavljeni i nivoi BDP *per capita*. Kao što smo ranije spominjali, sa rastom BDP-a prirodno raste i finansijska inkluzija. Zbog toga se uspešnost zemalja u regionu ne može meriti prostim poređenjem nivoa procenta posjedovanja računa, jer bi zemlje sa višim BDP *per capita* i trebalo da imaju viši procenat računa.

Slika 6. Procenat starijih od 15 godina koji imaju račun u finansijskoj instituciji i nivo BDP *per capita* u stalnim dolarima po zemljama u okruženju

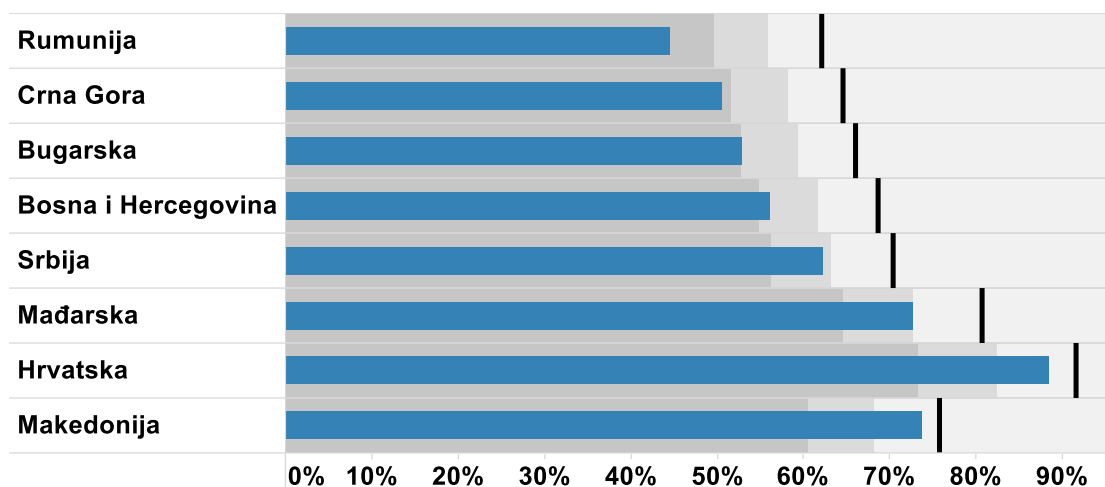


Izvor: Svetska banka, 2011.



Da bi poredili zemlje između sebe, procenili smo za svaku od njih nivo procenta posedovanja računa⁶ pri kome bi se one smatrale veoma uspešnim za svoj nivo BDP *per capita* (Grafikon 3), koji je predstavljen crnom vertikalnom linijom. Vidimo da je Makedonija gotovo ispunila željeni nivo, dok je Hrvatska veoma blizu. Svetlija siva predstavlja 60% targeta, a tamnija siva 80%. Rumunija i Crna Gora su najmanje uspešne jer nisu premašile ni 60% targeta, dok je Srbija blizu nivoa od 80%, tako da se nalazi između uspešnih i neuspešnih zemalja po ovom indikatoru. Uspešnost finansijske inkluzije se ne može meriti jedino po indikatoru procenta računa u bankama, jer on govori samo o pristupu, tj. koliko su otklonjene barijere pri otvaranju računa. Zbog toga smo kasnije analizirali i ostale finansijske usluge – štednju, kredite, vrste plaćanja, itd. Takođe, ovaj podatak govori samo o prosečnom posedovanju računa, pa je neophodno videti položaj posebnih grupa, pogotovu ugroženih.

Grafikon 3. Procenjeni targeti na osnovu kojih bi se zemlje svrstale u grupu veoma uspešnih u pogledu procenta građana starijih od 15 godina koji imaju račun

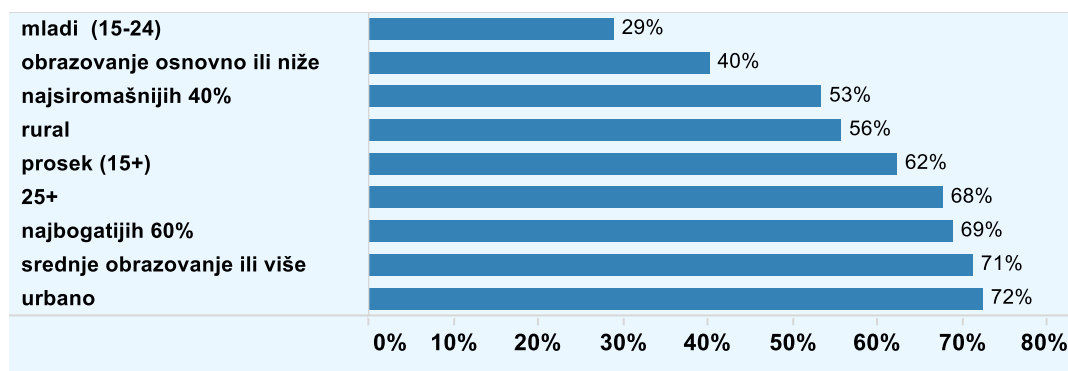


Izvor: Svetska banka, 2011.

Kada se analizira nivo ugroženosti posebnih kategorija stanovništva Srbije, otkriva se da su najugroženiji mladi starosti 15–24 godine i lica sa osnovnim i nižim obrazovanjem⁷ (Grafikon 4). Tek 28,9% mladih starosti od 15–24 godine poseduje tekući račun u odnosu na 67,6% populacije starije od 25 godina. Takođe, nivo finansijske inkluzije nalazi se u rasponu od 40,2% za lica sa osnovnim i nižim obrazovanjem do čak 71,2% kod lica sa srednjim i višim nivoom obrazovanja. Stanovnici ruralnih područja (55,7%) i najsiromašnijih 40% (53,3%) su srednje ugroženi jer su ispod proseka zemlje (62,2%).

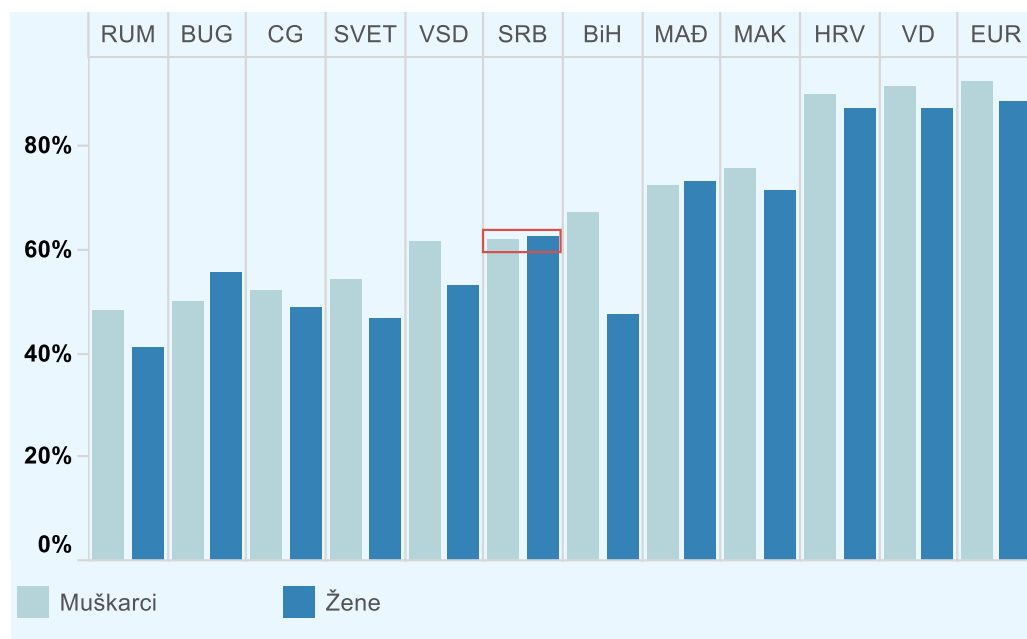
⁶ Željeni nivo je procenjen tako što je izračunat prosek zemalja koje imaju viši ili isti procenat posedovanja računa, a niži, isti ili za 20% viši nivo BDP *per capita*. Ovo je samo aproksimacija željenog nivoa, jer bi precizniji račun bio veoma komplikovan. Korelacija procenta računa u odnosu na BDP opada sa nižim nivoom BDP *per capita*. Za ceo skup ona iznosi oko 70%, dok je za polovinu zemalja koje su najsiromašnije ispod 20%; u najbogatijim zemljama korelacija je veoma visoka jer je posedovanje računa blizu 100%. Nagli skok procenta računa u bankama se pojavljuje nakon nivoa od 10 hiljada dolara *per capita*. Takođe, i geografski položaj zemalja ima uticaj, a proračun se komplikuje i često malim brojem zemalja pri istom nivou BDP *per capita* zbog „zamke srednjeg dohotka“.

⁷ U daljem tekstu ćemo za grupu sa osnovnim ili nižim obrazovanjem koristiti termin „niže obrazovani“, a za grupu sa srednjim ili višim obrazovanjem termin „više obrazovani“.

**Grafikon 3.** Posedovanje računa po grupama

Izvor: Svetska banka, 2011.

Posmatrano prema polu, žene u Srbiji su ne samo ravnopravne sa muškarcima u pogledu nivoa finansijske inkluzije, već je i procenat žena koje imaju račun u formalnoj finansijskoj instituciji viši nego u nekoliko zemalja regiona, kao i od proseka za svet i za zemlje sa višim srednjim dohotkom (Grafikon 5). U odnosu na nivo finansijske uključenosti žena u Srbiji, niži procenat žena koje imaju račune je prisutan u Rumuniji, Bosni i Hercegovini, Crnoj Gori i Bugarskoj. Za razliku od Srbije, neravnopravnost polova u pogledu finansijske inkluzije postoji u svim posmatranim zemljama (osim Bugarske koja je zanimljiv primer jer beleži obrazac suprotan uobičajenom, tj. veće posedovanje računa kod žena nego kod muškaraca), a najizraženija je u Bosni i Hercegovini, gde je pokrivenost muškaraca viša 40% u odnosu na pokrivenost žena.

Grafikon 4. Posedovanje računa prema polu

Izvor: Svetska banka, 2011. (VSD – zemlje višeg srednjeg dohotka, VD – zemlje visokog dohotka)

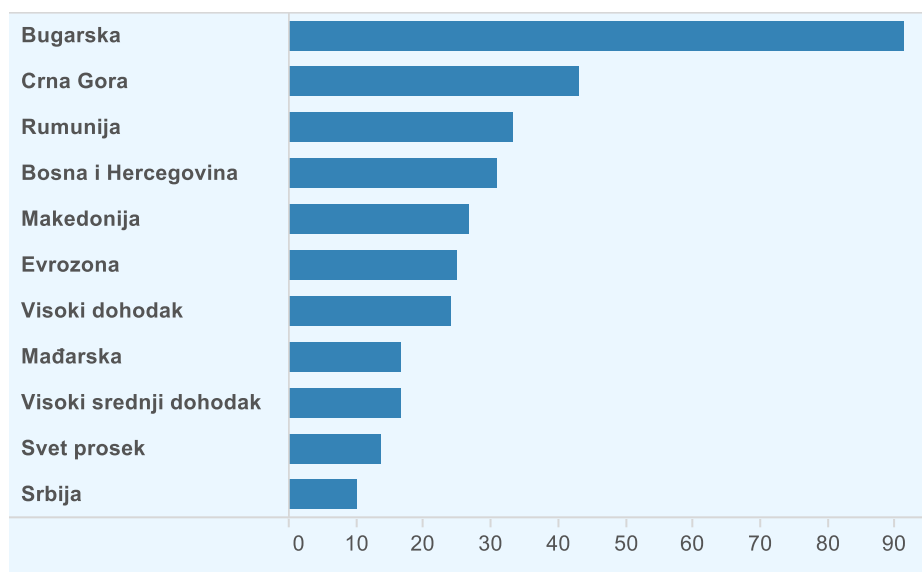
Stanovnici ruralnih područja se suočavaju sa problemom **udaljenosti filijala**, jer je u Srbiji broj filijala na 100 hiljada stanovnika najniži u okruženju (Grafikon 6⁸). Međutim, iako je broj filijala nizak, one se koriste relativno efikasno, te je inkluzija ruralnog stanovništva na solidnom nivou pošto je posedovanje računa blizu nivoa proseka u regionu. Povećavanjem broja filijala bi se, osim posedovanja računa, povećalo i korišćenje ostalih finansijskih usluga u ruralnim područjima. Takođe, važna je i

⁸ Za Hrvatsku ne postoji podatak o broju filijala na 100 hiljada stanovnika, ali se sa sigurnošću može pretpostaviti da je viši nego u Srbiji – u njoj je broj ATM mašina na 100 hiljada stanovnika viši nego prosek evrozona.



distribucija filijala, geografske specifičnosti i naseljenost zemlje, tako da bi optimalan broj filijala i njihov raspored zahtevao detaljniju analizu, ali bi njihov broj svakako trebalo povećati.

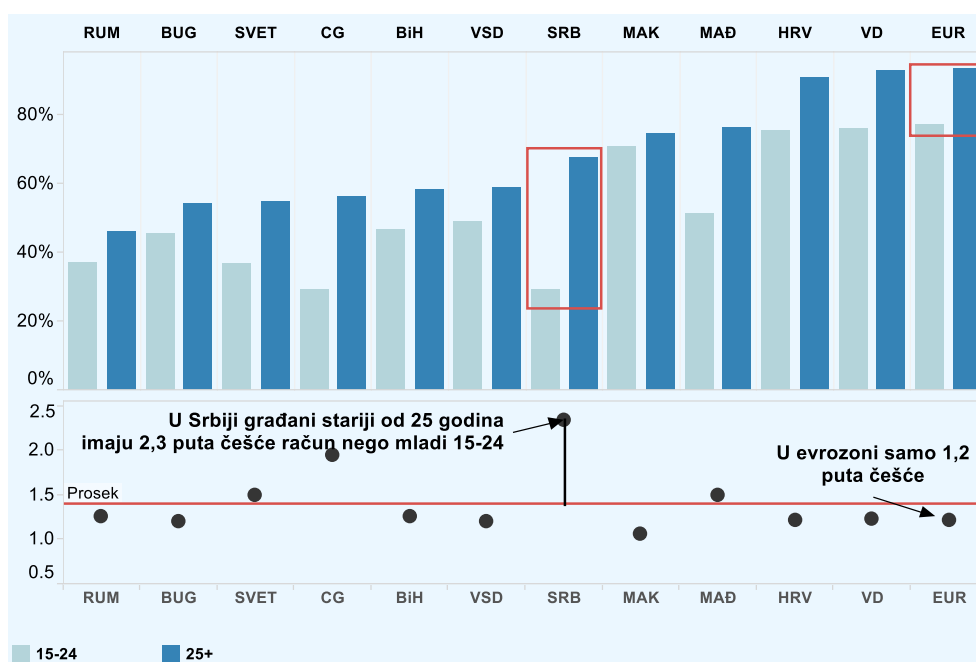
Grafikon 5. Broj filijala banaka na 100 hiljada stanovnika



Izvor: Svetska banka, 2011. (VSD – zemlje višeg srednjeg dohotka, VD – zemlje visokog dohotka)

Posmatrano prema starosti (Grafikon 7), Srbija je na poslednjem mestu od svih posmatranih zemalja u okruženju prema nivou finansijske inkluzije mlađe populacije. Na donjem grafikonu na y-osi je predstavljen odnos procenta starije i mlađe populacije kako bi se videlo u kojoj meri postoji nejednakost ove dve grupe u pogledu posedovanja računa. Populacija starija od 25 godina u Srbiji 2,3 puta češće poseduje račun nego ona starosti između 15 i 24 godine (što je najviše u regionu), dok taj odnos u evrozoni iznosi samo 1,2.

Grafikon 6. Procenat starijih od 25 godina i mladih 15-24 koji imaju račun i odnos ta dva broja

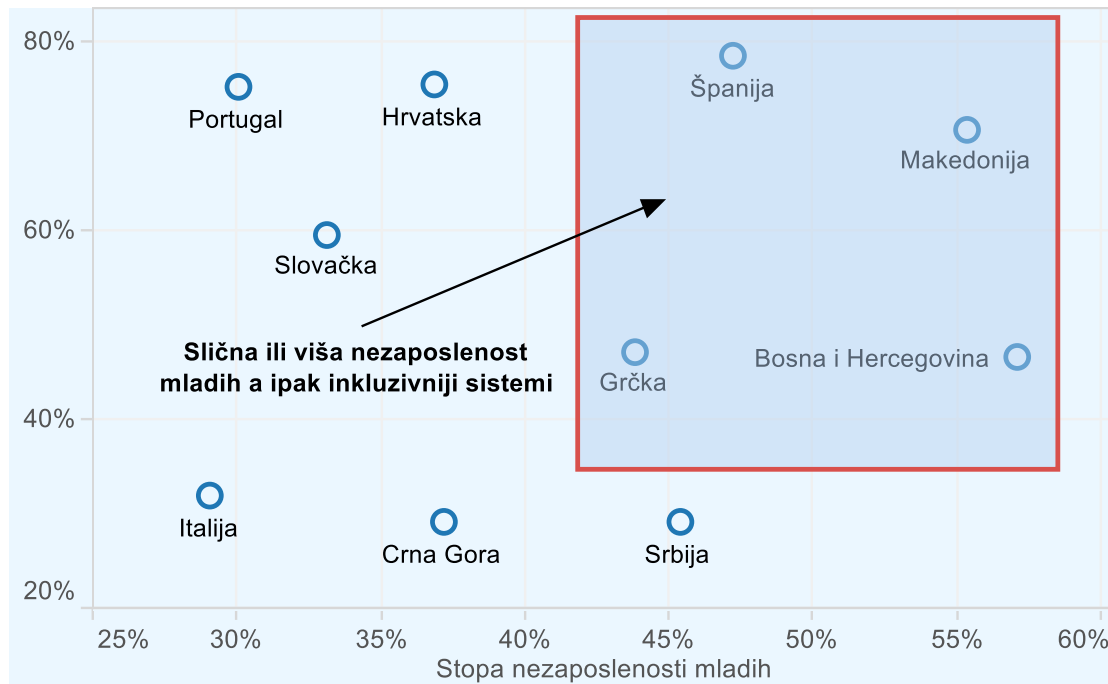


Izvor: Svetska banka, 2011. (VSD – zemlje višeg srednjeg dohotka, VD – zemlje visokog dohotka)



S obzirom na postojanje veoma visoke stope nezaposlenosti mladih u Srbiji (45,9%)⁹ potrebno je proveriti da li je nizak nivo inkluzije mladih posledica pre svega visoke nezaposlenosti ili je barijera ipak u samom finansijskom sistemu. Da bi videli u kojoj je meri sistem finansijski inkluzivan za mlade u Srbiji, izolovali smo uticaj tržišta rada tako što smo poredili Srbiju sa zemljama u kojima je nezaposlenost veoma visoka (viša od 35%). Zemlje sa istim ili višim nivom zaposlenosti su na Grafikonu 8. predstavljene u crvenom kvadratu. Zaključak je da stopa nezaposlenosti nije presudan faktor, jer mnoge zemlje imaju viši procenat mlade populacije koja ima račun u banci iako je u njima stopa nezaposlenosti mladih veća nego u Srbiji.

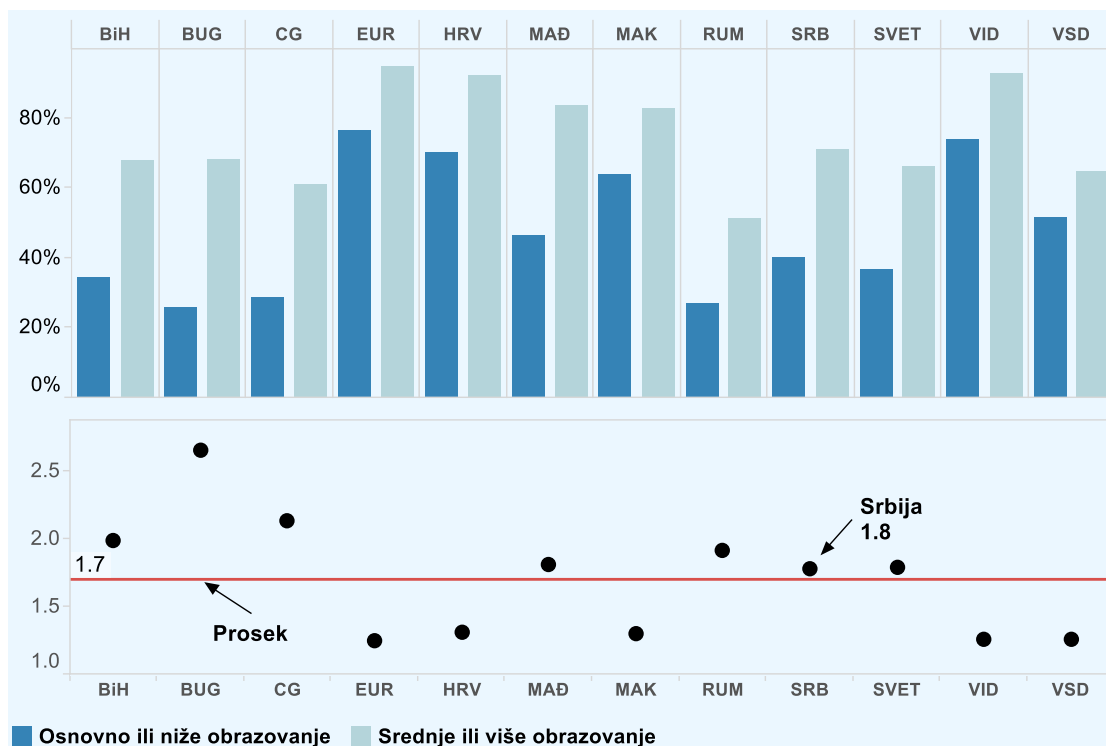
Grafikon 7. Stopa nezaposlenosti mladih i procenat mladih 15-24 koji imaju tekući račun



Izvor: Svetska banka, 2011

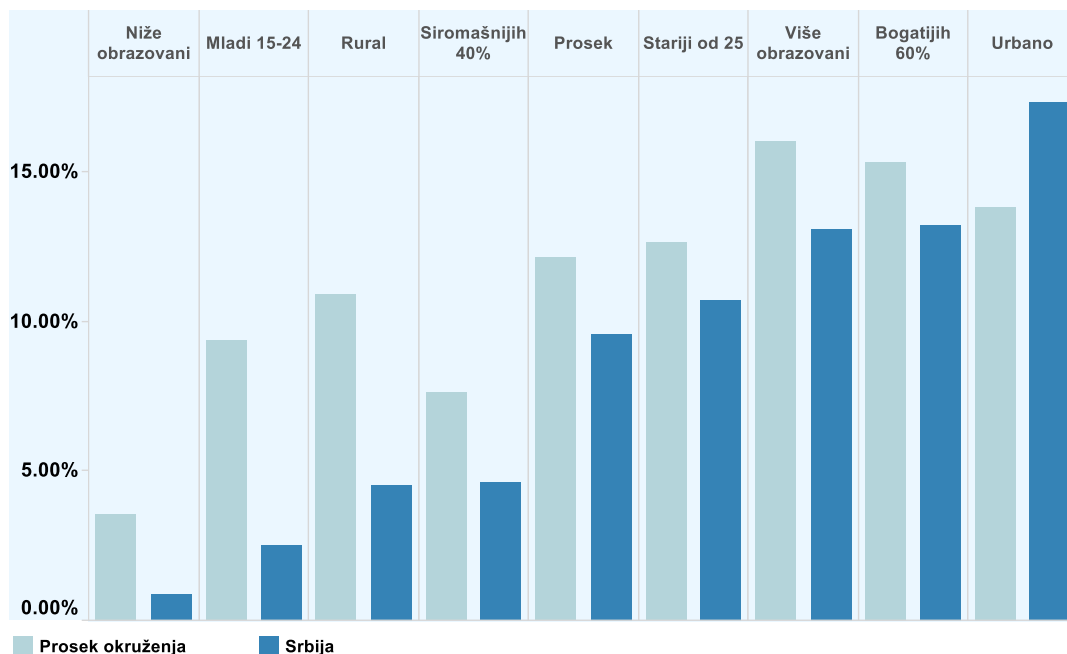
Kada poredimo osobe sa srednjim ili višim obrazovanjem i one sa osnovnim ili nižim, vidimo da obrazovanje osobe češće imaju račun u finansijskoj instituciji (Grafikon 9). U poređenju sa okruženjem oba procenta ne odstupaju značajnije od proseka. Osobe sa srednjim i višim obrazovanjem imaju 1,8 puta češće račun nego osobe sa osnovnim ili nižim obrazovanjem. Ukoliko Srbija želi da se približi razvijenim zemljama (visokog dohotka) prema ovom kriterijumu, bilo bi potrebno da intenzivira aktivnosti u cilju povećanja dostupnosti finansijskih institucija osobama sa nižim nivoom obrazovanja.

⁹ Da bi bila uporediva sa drugim zemljama, stopa nezaposlenosti mladih je iz baze Svetske banke, koja nije identična podatku iz srpske statistike.

**Grafikon 8.** Nivo obrazovanja i račun u finansijskoj instituciji

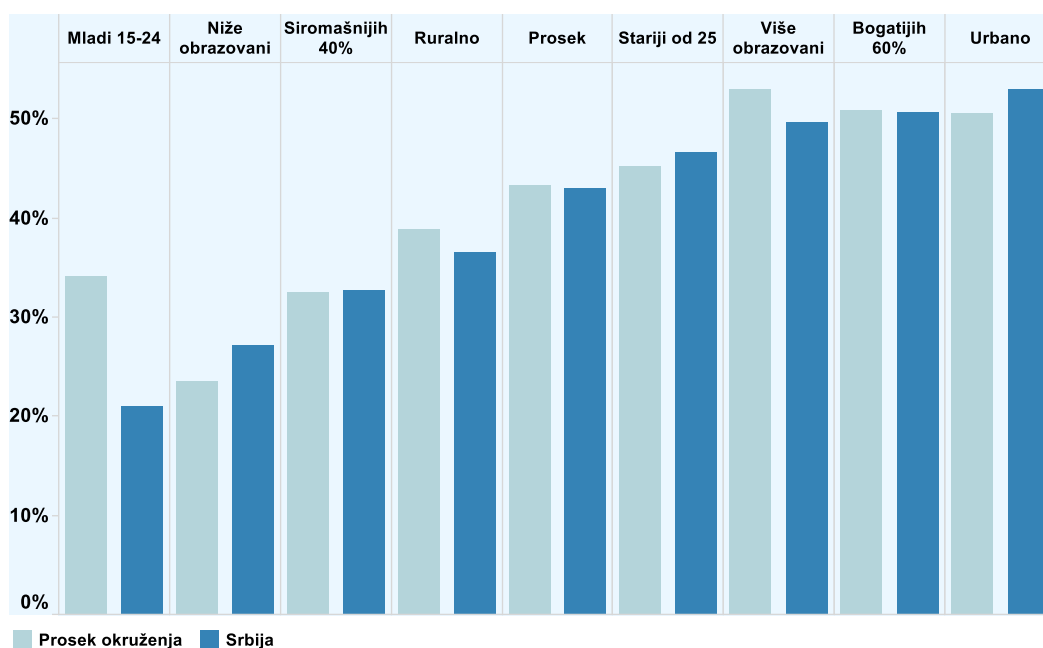
III.1.2. Platne kartice i elektronsko plaćanje

Kod elektronskog plaćanja zaostalost Srbije je veoma izražena – u evrozoni elektronsko plaćanje koristi 52,3%, a u Srbiji samo 9,6%. Elektronsko plaćanje na nivou grupe 15+ (na Grafikonu 10. predstavljeno u koloni „prosek“) je ispod proseka okruženja. Po ovom indikatoru, za razliku od ostalih, najugroženiji su niže obrazovani, a ne mladi, verovatno iz razloga što mladi više koriste nove tehnologije. Niže obrazovani gotovo da i ne koriste elektronsko plaćanje (samo 0,9%). Svega 2,5% mladih koristi elektronsko plaćanje, a prosek okruženja je preko 10%. Interesantno je da je urbana populacija po ovom indikatoru iznad proseka okruženja, dok je populacija iz ruralnih područja na više nego duplo nižem nivou od proseka, što upućuje na problem infrastrukture.

**Grafikon 9.** Elektronsko plaćanje po grupama

Izvor: Svetska banka, 2011.

Prema anketi Svetske banke debitnu karticu poseduje 68,3% građana evrozone, dok je u Srbiji taj nivo dosta niži – svega 43%, što govori o nedovoljnoj upotrebi novih načina plaćanja. Korišćenje debitne kartice je na nivou proseka okruženja za grupu 15+. Više obrazovani u Srbiji su iznad proseka (49,6%), a najveći procenat korišćenja je među urbanom populacijom (53,5%). Najugroženiji su niže obrazovani (27,2%) i mladi 15-24 (21%). Stanovnici ruralnih područja (36,6%) i najsiromašnijih 40% (32,7%) su, kao i kod posedovanja tekućeg računa, „srednje“ ugroženi.

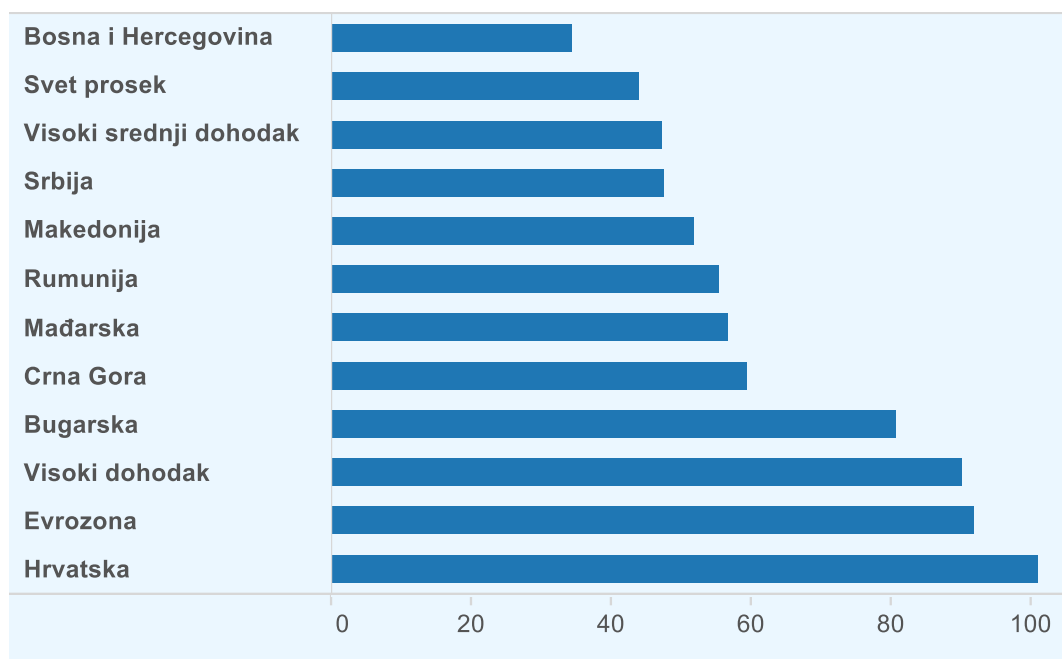
Grafikon 10. Korišćenje debitne kartice po grupama

Izvor: Svetska banka, 2011.



Lakše korišćenje debitnih kartica olakšava visok broj ATM mašina, jer na taj način građani mogu lakše da koriste bankarske usluge kada ne radi filijala ili je nema u blizini. Broj ATM mašina je u Srbiji dosta nizak u odnosu na razvijene zemlje (samo Bosna i Hercegovina ima niži broj ATM mašina u regionu na 100 hiljada punoletnih građana). Kao i kod broja filijala, optimalan broj ATM mašina se ne može lako predložiti, ali bi on sigurno trebalo da bude viši. Nizak broj filijala i ATM mašina na 100 hiljada građana govori o nisko razvijenoj infrastrukturi u Srbiji.

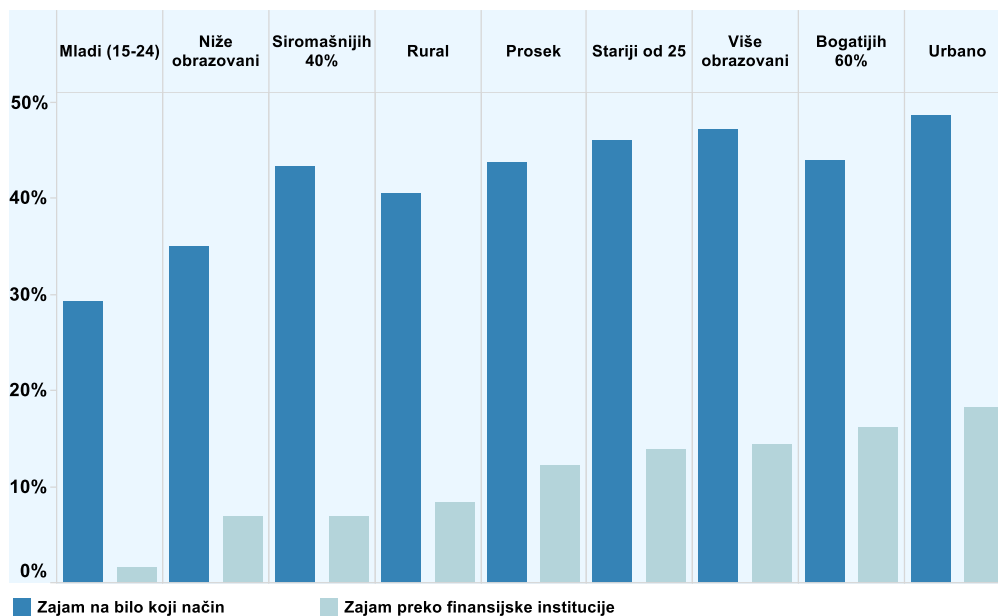
Grafikon 11. Broj ATM mašina na 100 hiljada punoletnih građana



Izvor: Svetska banka, 2011.

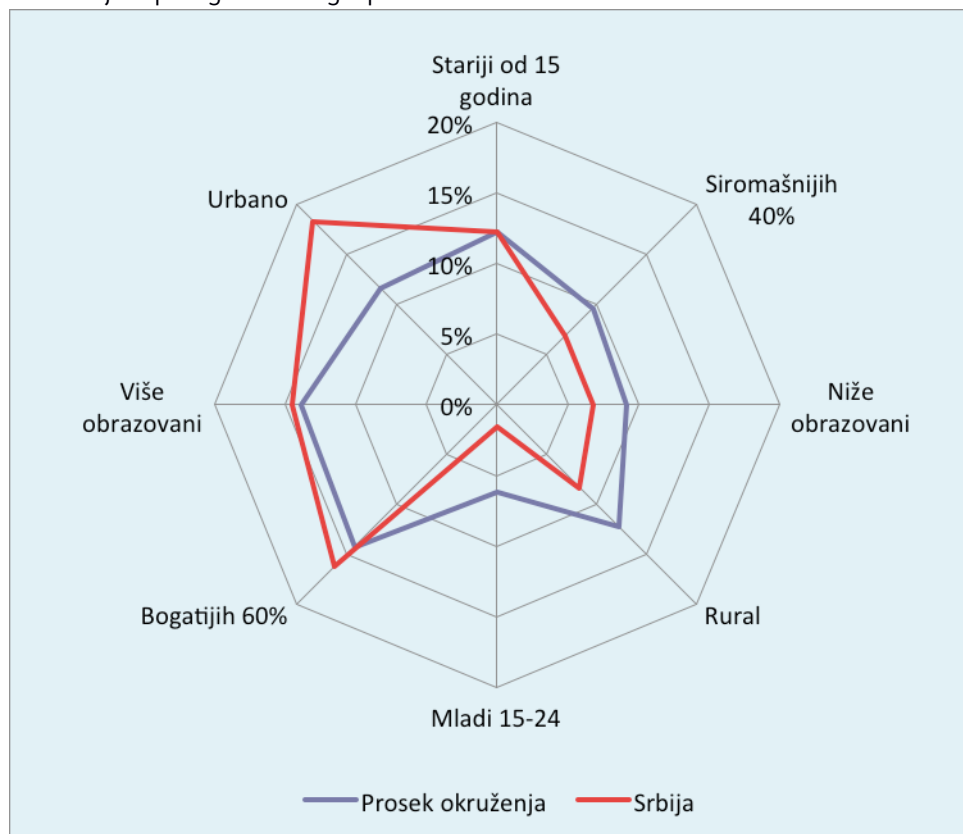
III.1.3. Zajmovi (Kredit)

Prema podacima Svetske banke iz 2011. godine svega 12,3% stanovništva Srbije iznad 15 godina starosti je koristilo kredite preko finansijske institucije – uglavnom urbana populacija (18,3%) i najbogatijih 60% populacije (16,8%), a najmanje kredita je koristilo najsiromašnijih 40% populacije (6,92%), niže obrazovani (8,3%) i daleko ispod proseka mladi 15-29 godina (1,6%). Treba naglasiti da su razlike u pogledu ukupnog zaduživanja (koje obuhvata ne samo zaduživanje putem finansijske institucije, kada se uglavnom misli na banke, već i zaduživanje kod prijatelja, poslodavaca, privatnog poverioca i slično) mnogo blaže. Procenat populacije koji se zadužio na bilo koji način je 43,7%. Odstupaju samo mladi 15-24 (29,3%) i niže obrazovani (35%), mada je odstupanje u relativnom smislu i kod ove dve grupe mnogo blaže. To znači da ugrožene grupe uzimaju kredite slično kao i ostali, ali to u manjoj meri čine putem formalnih kanala. Na primer, procenat niže obrazovanih koji su uzeli kredit preko finansijske institucije je samo 8,3%, a na bilo koji način zadužilo se čak 35%. Takođe, u okviru zaduživanja „na bilo koji način“ nema razlike između najsiromašnijih 40% (43,3%) i najbogatijih 60% (44%), dok je kod zaduživanja preko finansijskih institucija ta razlika primetna (6,9% i 16,8%), tj. bogatiji se više nego dva puta češće zadužuju preko finansijskih institucija.

**Grafikon 12.** Zajam preko finansijske institucije i „na bilo koji način“

Izvor: Svetska banka, 2011.

Na Grafikonu 13. uporedno se vidi zaduživanje za Srbiju i prosek u okruženju po grupama. Vidimo da je za Srbiju „pauk“ pomeren ulevo, gde su neugrožene grupe. To znači da se u Srbiji urbana populacija, više obrazovani i bogatijih 60% zadužuju više nego prosek okruženja, dok se ugrožene grupe, mladi 15-24, siromašnijih 40% i stanovnici ruralnih područja zadužuju manje nego prosek okruženja.

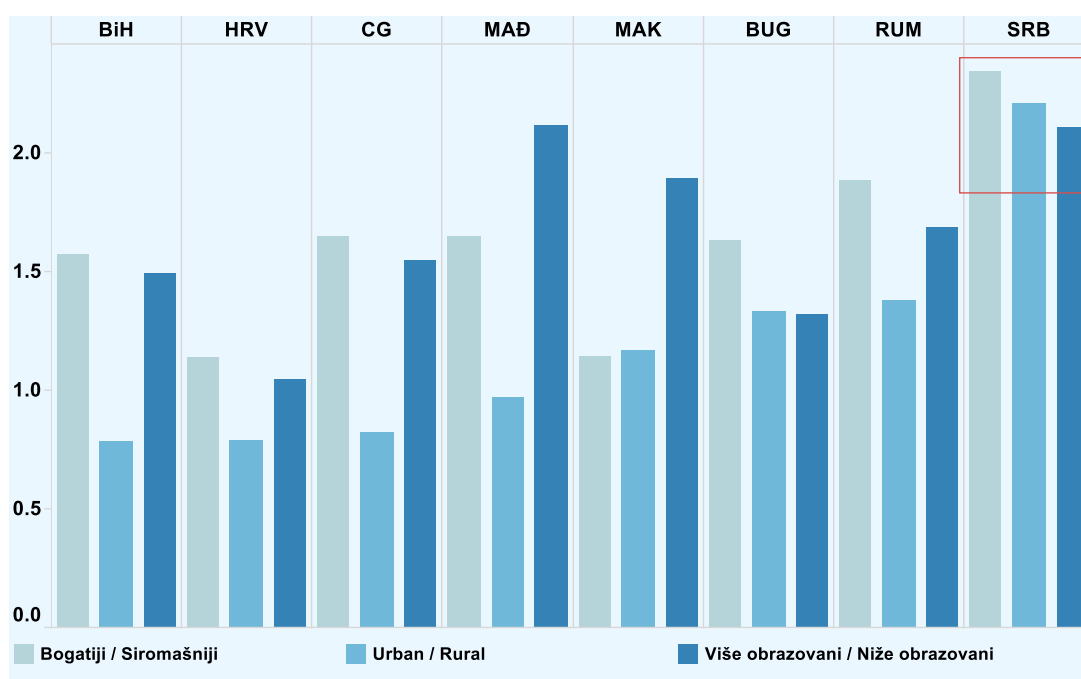
Grafikon 13. Zajam po ugroženim grupama

Izvor: Svetska banka, 2011.



Kako bi nejednakost između grupa u Srbiji sa grupama u okruženju bila razumljiva, poređene su grupe stanovništva prema kriterijumu bogatstva, obrazovanja, starosti i mestu stanovanja (bogati sa siromašnima, više obrazovani sa niže obrazovanim, starija populacija sa mlađom i urbana sa ruralnom). Na primer, odnos najbogatijih 60% građana Srbije koji su se zadužili u banci (16,1%) podeljen je sa brojem najsiromašnijih 40% koji štede u banci (6,9%), te je dobijen odnos 2,34. Što je odnos veći, to je veća i nejednakost između grupa. Na ovaj način se vidi razlika između ugroženih i neugroženih grupa po nekom od kriterijuma u odnosu na zemlje u okruženju. U poređenju sa regionom, u Srbiji je ovaj odnos najveći prema svim posmatranim parametrima (prihod, obrazovanje, mesto stanovanja) i u proseku se pripadnici ugroženih grupa više nego duplo manje zadužuju u banci. Vidi se da je samo po kriterijumu obrazovanja ta razlika u Srbiji ista kao u Mađarskoj, a po svim ostalim kriterijumima viša nego u zemljama u regionu. Ovo upućuje na velike razlike između samih grupa pojedinaca u Srbiji, te da socioekonomski faktori u Srbiji imaju veći uticaj na zaduživanje u finansijskoj instituciji nego u okruženju.

Grafikon 14. Nejednakost između grupa u pogledu zaduživanja u finansijskoj instituciji

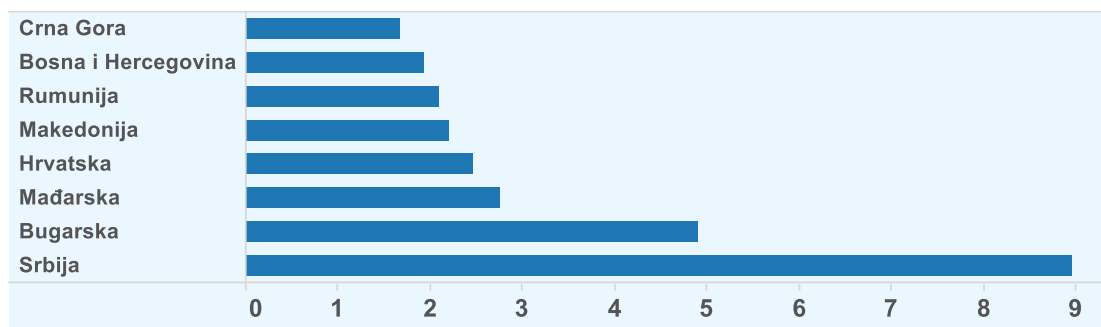


Izvor: Svetska banka, 2011.

Zaduživanje prema starosti je izvedeno kao poseban grafikon (Grafikon 15), kako bi razlike bile jasnije predstavljene. Ovde je taj odnos još ekstremniji nego u prethodno navedenim poređenjima finansijske inkluzije prema ugroženim grupama. Mladi u Srbiji se čak devet puta manje zadužuju u finansijskoj instituciji od starijih od 25 godina. U pogledu zaduživanja u finansijskoj instituciji Srbija prednjači u nejednakosti između grupa po stepenu finansijske inkluzije.



Grafikon 15. Nejednakost između starijih od 25 godina i grupe mladi 15-24 u pogledu zaduživanja u finansijskoj instituciji



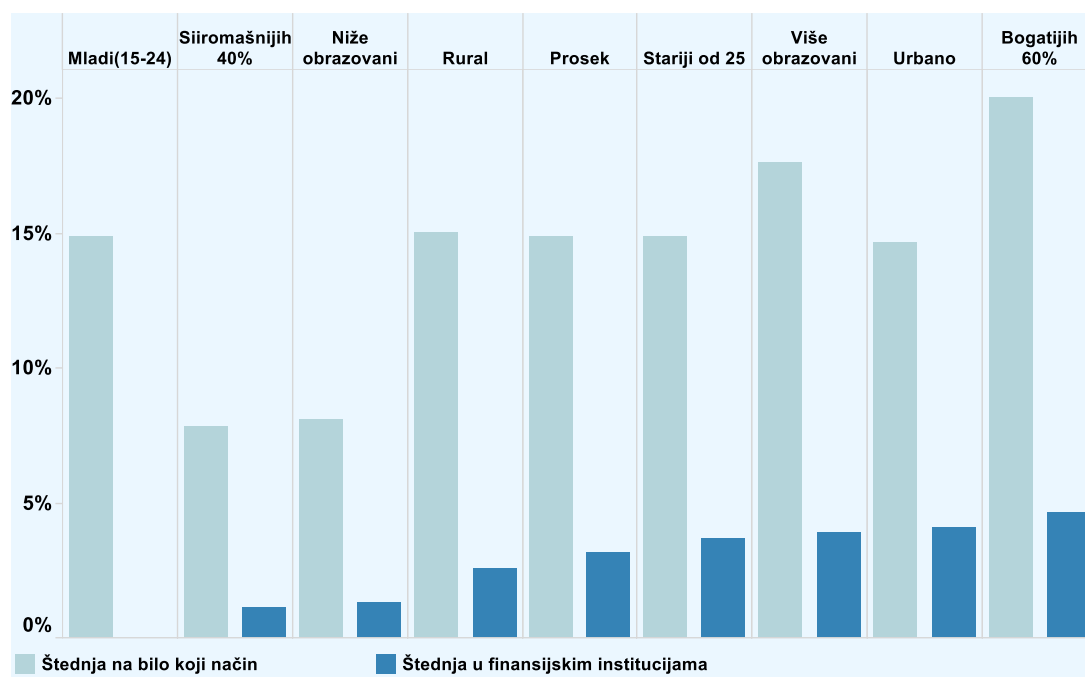
Izvor: Svetska banka, 2011.

III.1.4. Štednja

U Srbiji na bilo koji način (u banci i na neki drugi način) štedi 14,9% građana (Grafikon 16). Ispod proseka štede najsiromašnijih 40% populacije (7,8%) i niže obrazovani (8,1%). Iznad proseka je najbogatijih 60% populacije (20,1%) i više obrazovani (17,7%). Interesantno je da su sve ostale grupe blizu proseka, a da su čak i mladi 15-24 (14,9%) i stanovnici ruralnih područja (15%) na nivou proseka.

Što se tiče štednje u finansijskim institucijama situacija je prilično drugačija - samo 3,2% populacije štedi na taj način. Visoko obrazovani štede u finansijskim institucijama više od proseka (3,9%), najbogatijih 60% populacije čak 4,7%, dok je rezultat populacije iz ruralnih područja niži od proseka (2,6%). U finansijskim institucijama najmanje štede nisko obrazovani (1,3%), najsiromašnijih 40% (1,1%) a mladi 15-24 ni ne primenjuju takav oblik štednje (0%). Primetno je da grupa mladih štedi van finansijskih institucija na nivou proseka, dok u finansijskim institucijama uopšte ne štedi. Takođe, ruralno stanovništvo na bilo koji način štedi na nivou proseka 14,9%, a u finansijskim institucijama samo 2,6%.

Grafikon 16. Štednja u finansijskoj instituciji i „na bilo koji način“

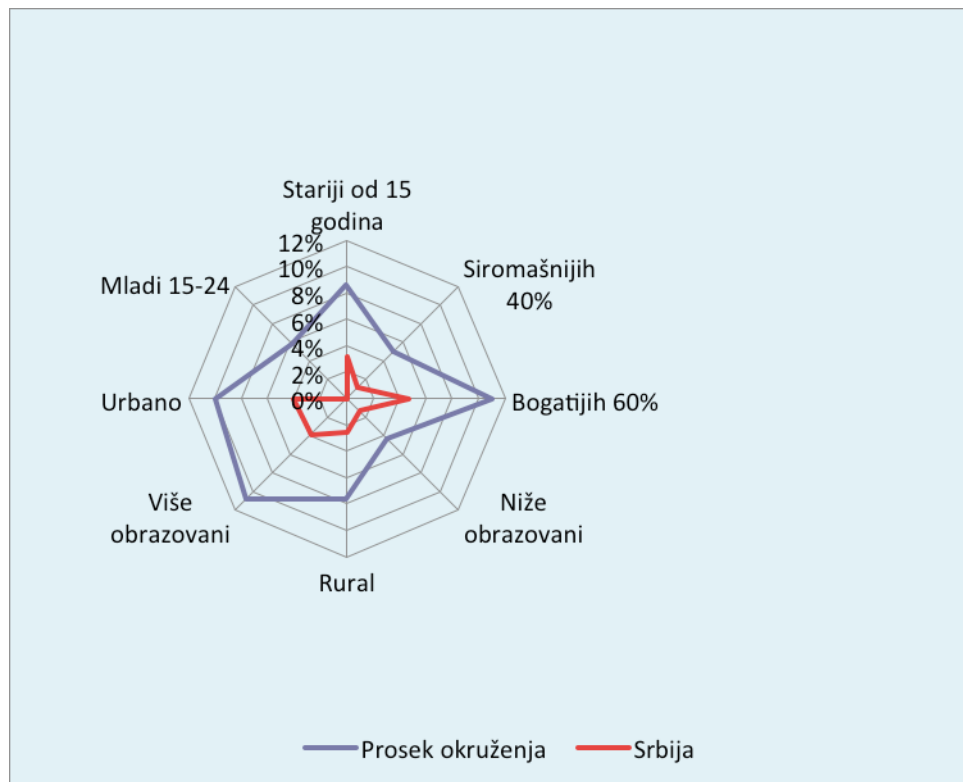


Izvor: Svetska banka, 2011.



Za razliku od zaduživanja preko finansijskih institucija, u pogledu štednje u finansijskim institucijama situacija je značajno lošija kada se poredi sa prosekom u okruženju. Sve grupe imaju rezultate ispod okruženja, pogotovu mladi koji u Srbiji uopšte i ne štede u finansijskim institucijama.

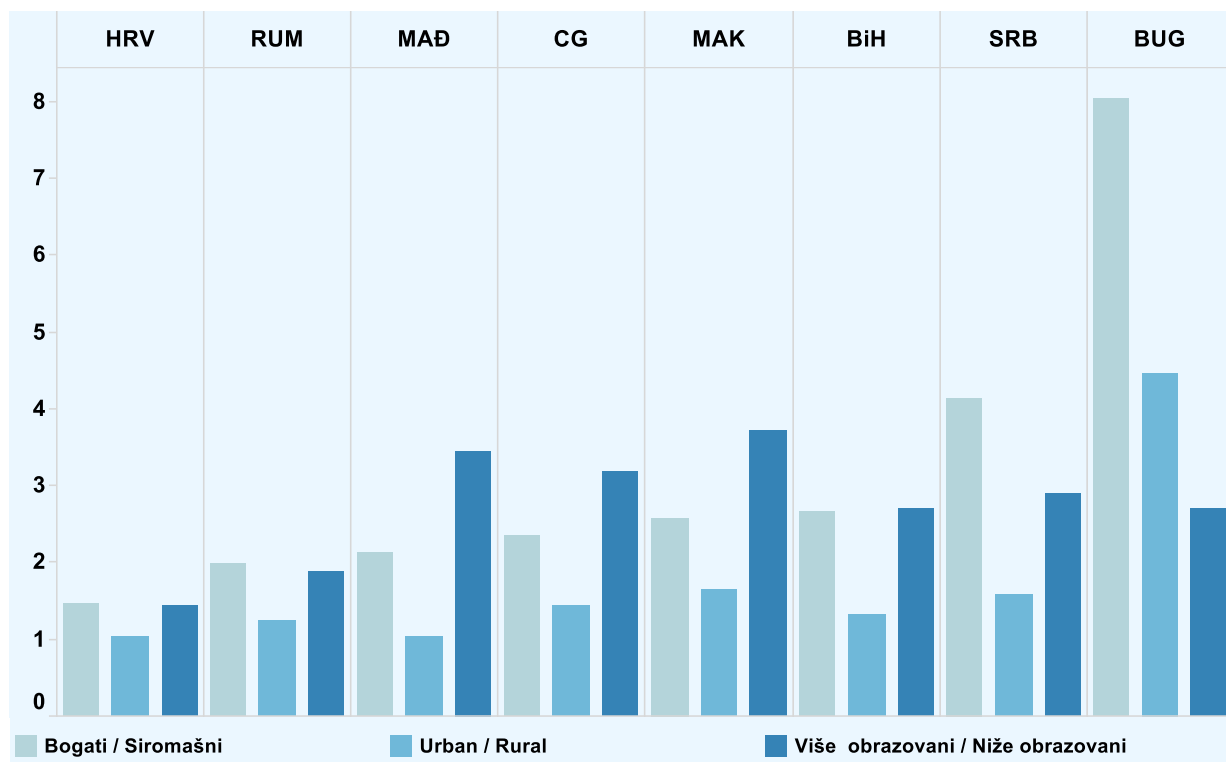
Grafikon 17. Štednja u finansijskoj instituciji po grupama



Izvor: Svetska banka, 2011.

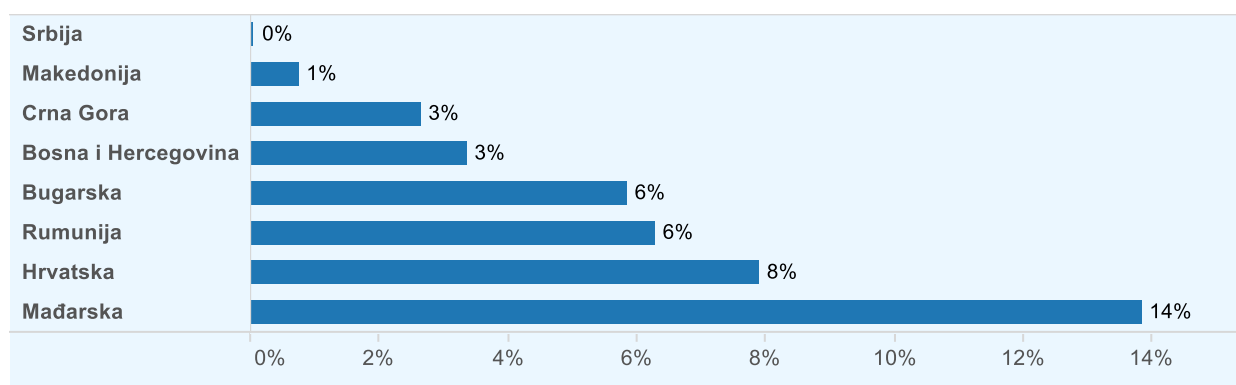
Kao i kod zaduživanja u finansijskim institucijama, da bi se videle nejednakosti između grupa poređeni su procenti štednje u finansijskim institucijama grupa koje nisu ugrožene (bogatiji, urbana populacija, više obrazovanih) u odnosu na procenete ugroženih grupa (siromašne, ruralnu populaciju i niže obrazovane¹⁰). Razlike između grupa (osim prema starosti) u pogledu štednje u Srbiji nisu visoke kao kod zaduživanja u finansijskim institucijama. Siromašniji građani su ugroženi u odnosu na bogatije više od prosečne razlike u regionu, dok su stanovnici ruralnih područja u odnosu na urbanu populaciju i niže obrazovani u odnosu na više obrazovane relativno ugroženi blizu proseka regiona.

¹⁰ Nismo mogli da izračunamo odnos prema starosti jer je štednja za mlade 0%.

**Grafikon 18.** Nejednakost između grupa u pogledu štednje u finansijskim institucijama

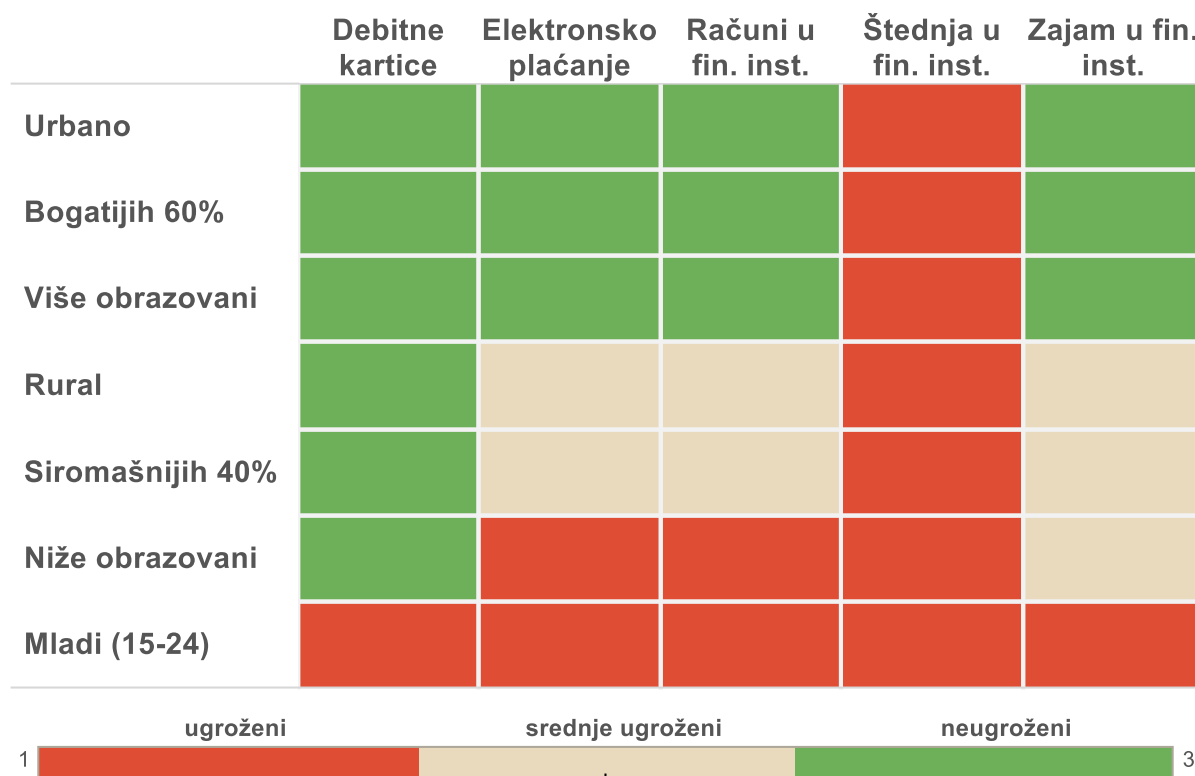
Izvor: Svetska banka, 2011.

Poređena je štednja mladih 15-24 u Srbiji (0%) sa drugim zemljama u regionu na posebnom grafikonu (br.19). Vidi se da je Srbija daleko ispod proseka i da je samo Makedonija blizu Srbije, što znači da su mladi u pogledu štednje u finansijskoj instituciji veoma ugroženi.

Grafikon 19. Štednja mladi 15-24 godina starosti

Izvor: Svetska banka, 2011.

Na kraju ovog poglavlja, pošto su grupe obrađene prema više indikatora, da bi stepen ugroženosti bio pregledniji čitaocima, sažet je po grupama i indikatorima u jednu tabelu. Crvena boja predstavlja ugroženost i primetna je za mlade po svim indikatorima, a štednja se u finansijskim institucijama izdvaja od ostalih indikatora pošto su sve grupe ugrožene.

**Tabela 2.** Stepen ugroženosti grupa po indikatorima finansijske inkluzije

Izvor: Svetska banka, 2011.

III.2. Poređenje rezultata istraživanja Svetske banke sa drugim dostupnim izvorima

U ovom delu biće upoređeni rezultati istraživanja Svetske banke sa podacima iz ostalih izvora. Za efektivnu strategiju fiskalne inkluzije neophodno je imati precizne podatke „sa terena“ u pogledu položaja grupa pomoću kojih će se identifikovati ugrožene grupe kojima je potrebno pomoći. Da bi se utvrdilo stanje finansijske inkluzije u Srbiji, pored istraživanja Svetske banke korišćeni su i podaci istraživanja agencije Pro Pozitiv, kao i podaci Kreditnog biroa.

III.2.1. Metodološke razlike između dostupnih anketa

Za razumevanje i tumačenje dobijenih podataka važno je naglasiti da u dve sprovedene ankete nisu postavljana potpuno ista pitanja, anketirane grupe nisu identično definisane, kao i da metodologija ovih istraživanja nije bila ista, pa se podaci ne mogu porediti direktno, bez dodatne analize.

Na primer, anketa agencije Pro Pozitiv je imala drugačije definisane starosne grupe od ankete Svetske banke. Umesto kategorije mladih 15-24 godine starosti (koja je definisana u istraživanju Svetske banke), grupa mladih je definisana u starosnoj granici 18-29 godina, a umesto starosnih grupa 15+ i 25+, starosne grupe su 30-39 godina, 40-49 godina, 50-54 godine i 65+ godina.

Prema nivou obrazovanja, Pro Pozitiv anketa je umesto dve definisala tri grupe lica – lica sa osnovnim, srednjim i visokim obrazovanjem.

Rezultati telefonske ankete Pro Pozitiva su značajni samo na nivou osnovnog uzorka, dok na nivou poduzorka (npr. po polu ili nivou obrazovanja) anketa samo upućuje na rezultate koji statistički značajno odstupaju od rezultata osnovnog uzorka (proseka) po datom pitanju. Recimo, anketa Pro



Pozitiva sa sigurnošću pokazuje da je broj građana sa osnovnim obrazovanjem koji poseduju račun u finansijskoj instituciji značajno ispod proseka populacije, dok se sama vrednost procentualnog posedovanja računa za poduzorak mora tretirati kao okvirni podatak dobijen bez zahtevane reprezentativnosti kao osnovni uzorak. Zbog toga nije moguće tvrditi sa sigurnošću da 48% onih sa osnovnom školom ima račun, već samo da je njihov procenat značajno ispod proseka. Pošto je anketa Pro Pozitiva rađena samo za Srbiju, njeni rezultati se ne mogu porediti sa drugim zemljama već upućuju samo na ugroženost grupa unutar zemlje.

III.2.2. Aktivni i neaktivni računi

Prema podacima Svetske banke 62,2% stanovništva iznad 15 godina starosti ima tekući račun u formalnoj finansijskoj instituciji. Ovaj nivo uključenosti se gotovo poklapa sa podatkom od 63,3% osnovnog uzorka iz istraživanja koje je krajem 2013. sproveda agencija Pro Pozitiv na reprezentativnom uzorku od 1.200 punoletnih građana Srbije.

Na drugoj strani, gornja granica uključenosti se može povući na osnovu podataka iz baze Kreditnog biroa Udruženja banaka Srbije, koja prati ne samo ukupan broj tekućih računa, već ih razvrstava i po jedinstvenom matičnom broju građana (iz razloga što mnogi građani imaju više od jednog računa u različitim bankama). Ukoliko taj broj korisnika podelimo sa relevantnim brojem građana iznad 16 godina starosti koji mogu imati ličnu kartu (a samim tim i otvoriti tekući račun), prema poslednjem popisu stanovništva iz 2011. dobijamo pokrivenost od skoro 75%.

Ako izuzmemo razlike koje proizilaze iz različitog načina i vremena prikupljanja podataka, starosne sveobuhvatnosti (15+, 16+, 18+), kao i metodološke razlike, različite nivoe finansijske uključenosti možemo protumačiti time da je jedan određen broj tekućih računa 'uspavan'. Ovo znači da ih građani poseduju, ali ne koriste i, što je još važnije, imaju percepciju da ih ni nemaju, pa tako i odgovaraju na pitanja iz anketa. **Zbog toga nivo finansijske inkluzije meren posedovanjem tekućih računa prema istraživanju Svetske banke (62,2%) i Pro Pozitiva (63,3%) predstavlja efektivni nivo finansijske inkluzije, a podatak Kreditnog biroa (75%) nivo formalne finansijske inkluzije, jer uključuje i račune koji postoje, ali se ne koriste.** To se donekle i potvrdilo na fokus grupama, o čemu će biti reči u narednom poglavlju. Pri razvoju strategije povećanja finansijske inkluzije kao važniji se nameće podatak o efektivnom korišćenju računa od formalnog nivoa finansijske uključenosti.

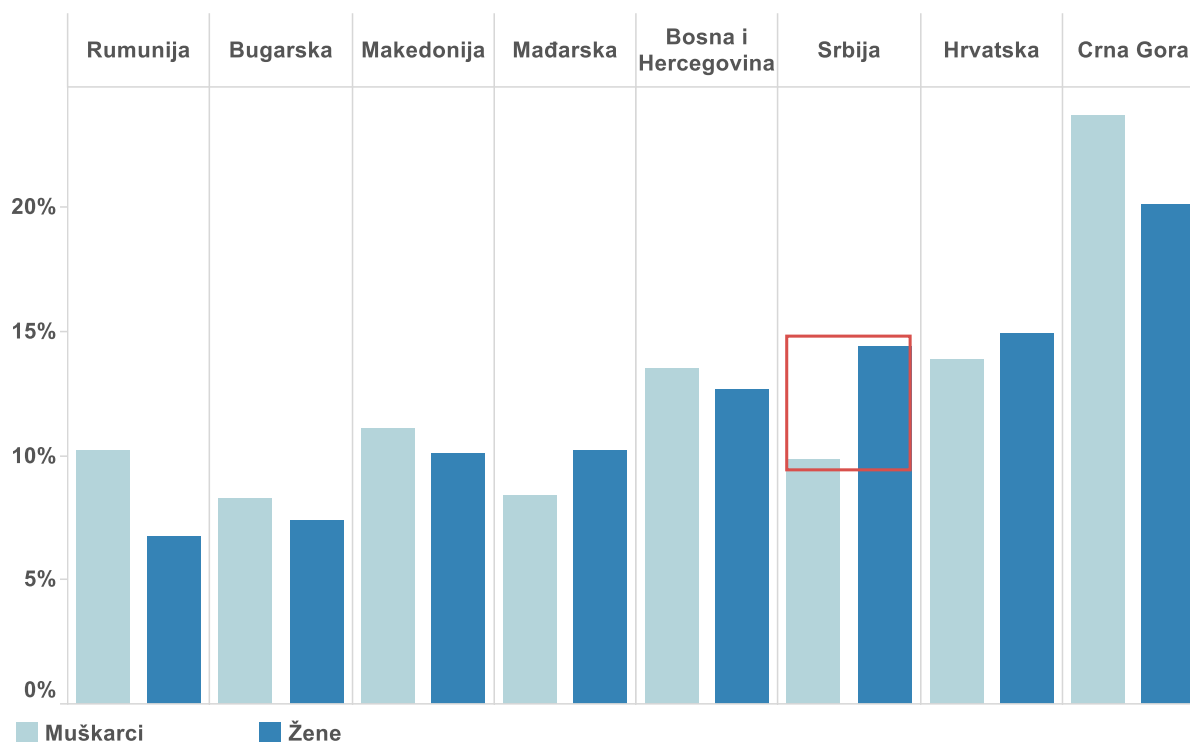
III.2.3. Da li postoji rizik od prekomernog zaduživanja žena?

Podaci iz obe ankete (Svetske banke i Pro Pozitiva) ne pokazuju značajnu statističku razliku u vezi sa rodnom u pogledu procenta posedovanja tekućeg računa. Time je sa dosta sigurnosti potvrđeno da su prema ovom kriterijumu žene ravnopravne u odnosu na muškarce i nema potrebe za kreiranjem specifičnih mera kojima bi se poboljšao položaj žena. Prema zaduživanju u finansijskim institucijama žene su čak u prednosti u odnosu na muškarce – postoji mogućnost da se žene prekomerno zadužuju, jer je jedino u Srbiji u odnosu na zemlje okruženja primetna značajna razlika po pitanju zaduživanja žena u finansijskoj instituciji u odnosu na muškarce. Žene se, prema istraživanju Svetske banke, u Srbiji zadužuju 46% više od muškaraca, dok se u skoro svim ostalim zemljama muškarci zadužuju u bankama više od žena. I u razvijenim zemljama uobičajeno je da se muškarci više zadužuju. U regionu se, osim u Srbiji, žene zadužuju u bankama više od muškaraca samo u Mađarskoj i Hrvatskoj, ali su te razlike mnogo manje. Veće zaduživanje žena u Srbiji može biti nepoželjno ukoliko se one zadužuju kako bi vratile dugove muževa. Zbog nevraćenih dugova psihički pritisak može dovesti do niza negativnih efekata, čak i do samoubistava, koja su se zbog sličnih razloga dešavala u poznatom slučaju u saveznoj državi Andra Pradeš u Indiji. Za razliku od Svetske banke, prema anketi Pro Pozitiva nema statistički značajnog odstupanja zaduživanja žena u odnosu na prosek. Pošto se podaci ne poklapaju, postavlja se pitanje da li je potrebno dodatno istražiti ovu temu kako bi se sa sigurnošću utvrdilo da li su žene prezadužene. Iz nekoliko razloga verovatno je da žene u Srbiji jesu zadužene više nego muškarci, ali da se ne radi o štetnoj prezaduženosti. Na terenu nije bilo anegdota o tome da se žene



zadužuju pod pritiskom muškaraca, već je više zaduživanje žena verovatno posledica ekonomskih specifičnosti Srbije (World bank, 2014). U Srbiji postoji visok procenat zaposlenosti u javnom sektoru (skoro 800 hiljada lica) u kom pretežno rade žene, što im olakšava pristup tržištu kredita. Takođe, posle krize je u privatnom sektoru, u kom radi više muškaraca, došlo do otpuštanja ili prelaska na rad „na crno“, što je muškarcima otežalo pristup kreditima. Nepostojanje većeg zaduživanja u anketi Pro Pozitiva ne znači nužno da je u pitanju značajno iskrivljen rezultat. Anketa Pro Pozitiva nije imala pitanje o zaduživanju u finansijskoj instituciji, već nekoliko pitanja prema tipu zaduživanja – stambeni kredit, kredit za kola, potrošački, itd. Moguće je da se muškarci zadužuju u finansijskoj instituciji tako što uzimaju po nekoliko vrsta kredita odjednom (veći je procenat bogatijih muškaraca nego žena), a da žene češće uzimaju kredit samo jedne vrste. Dakle, iako se iz podataka Pro Pozitiva nije videlo odstupanje žena po vrstama kredita, ono verovatno postoji u pogledu ukupnog zaduživanja. Takođe, jedan od indikatora da su žene pod pritiskom muškaraca obično je visok procenat muškaraca koji se zadužuju na „crnom“ tržištu, a prema podacima Svetske banke muškarci u Srbiji po tom kriterijumu ne odstupaju od proseka. Može se zaključiti da je podatak o visokom procentu žena koje su uzele kredit iz banke verovatno tačan, ali da nema dokaza da je zaduživanje prekomerno i sa mogućim negativnim posledicama.

Grafikon 20. Zaduzivanje u finansijskoj instituciji, muškarci i žene



Izvor: Svetska banka, 2011.



III.2.4. Koliko građani veruju u finansijski sistem Srbije?

U anketi Svetske banke oko 18% građana Srbije je navelo nepoverenje u banke kao razlog za neotvaranje računa. Ovo nije visok procenat kada se poredi sa zemljama u okruženju. Jedno pitanje iz ankete Pro Pozitiva koje se odnosi na poverenje građana u banke i finansijski sistem dopunjuje informaciju iz ankete Svetske banke. Postavljeno je pitanje: „Narodna banka Srbije bi više trebalo da kontroliše rad komercijalnih banaka da bi zaštitila građane?”. Na ovo pitanje je potvrdno odgovorilo čak 82,2%, a negativno samo 7,6%. Može se zaključiti da nepoverenje u banke nije toliko značajna barijera za otvaranje računa, ali da se građani ne osećaju dovoljno sigurno kada su druge usluge u pitanju, kao npr. uzimanje kredita. Međutim, NBS je u međuvremenu preuzela nekoliko važnih koraka u cilju zaštite potrošača finansijskih usluga, što je sigurno doprinelo povećanju poverenja građana u finansijski sistem Srbije. Preduzete mere su možda imale efekat ne samo na osećaj sigurnosti, već i na procenat građana koji misle da im je nepoverenje prepreka za otvaranje računa. To će moći da se proverí već u aprilu sledeće godine, kada će biti dostupni ažurirani podaci iz ankete Svetske banke. I pored toga, redovnim anketama bi se mogao detaljnije pratiti stav građana, pogotovu ukoliko bi se sprovodila strategija finansijske inkluzije, jer bi se tako videlo da li su akcije strategije efikasne.



IV. Fokusirana grupna diskusija

IV.1. Organizacija fokus grupa i struktura učesnika

U cilju sveobuhvatnijeg razumevanja uzroka finansijske isključenosti, pogotovu posebno ugroženih grupa, kao i glavnih barijera koje sprečavaju njihovu bolju integraciju u finansijski sistem, tokom 2013. godine realizovane su tri fokus grupe, po jedna u Sremskoj Mitrovici, Novom Pazaru i Kraljevu.

Analizom postojećih podataka utvrđeno je da postoje delovi populacije u Srbiji koji imaju veći rizik da budu finansijski isključeni, pa su shodno tome u fokusu bile posebno ugrožene kategorije stanovništva. Ove kategorije povezuju uobičajeni faktori poput niskog nivoa obrazovanja, nezaposlenosti, siromaštva, niskih, neizvesnih ili neredovnih primanja, invaliditeta, itd.

U strukturi fokus grupa bili su zastupljeni: nezaposleni (pogotovu nezaposleni mladi), stari iz ruralnih područja, primaoci socijalne pomoći, niže obrazovani ili bez osnovne škole, siromašni, zaposleni „na crno” (na primer, zaposleni na sezonskim poslovima poput poljoprivrednih), Romi, kao i osobe sa invaliditetom. U skladu sa rezultatima analize iznetim u prethodnom poglavlju, žene su činile približno 60% uzorka, a u Novom Pazaru su bili naročito zastupljeni pripadnici većinske muslimanske veroispovesti (kako bi se utvrdilo da li najzastupljenije religije u Srbiji utiču na ponašanje pojedinaca prilikom korišćenja finansijskih usluga).

IV.2. Rezultati grupne diskusije

IV.2.1. Tekući računi i kartice

Skoro 70 odsto učesnika fokus grupa (69,4%) poseduje tekući račun. Međutim, opšti utisak u diskusiji sa njima je da ga, iako ga imaju, veoma retko ili uopšte ne koriste¹¹. To praktično ukazuje na činjenicu da su im računi „uspavani”, tj. da ih imaju iz vremena kada su bili zaposleni i, što je još važnije, kada su primanja dobijali preko računa. Ovo potvrđuje i situacija u kojoj je nekoliko učesnika prvo odgovorilo da nemaju tekuće račune, a tek kasnije se pokazalo da ih imaju, ali da su na njih praktično zaboravili.

Fokusirana diskusija je nedvosmisleno ukazala na veoma jaku i direktnu vezu između statusa na tržištu rada i finansijske uključenosti. Bilo da se radi o mladima koji nikada nisu bili zaposleni i nemaju račun, radno sposobnim koji su prethodno bili zaposleni, a sada to više nisu pa ga ne koriste, ili onima koji rade „na crno”, te im nije ni potreban („*Ne treba nam račun, sve primamo na ruke.*”), jasno je da (ne)zaposlenost u značajnoj meri utiče na stepen finansijske uključenosti.

Troškovi otvaranja i održavanja računa se percipiraju kao značajna stavka kod učesnika, ali niko od njih ne bi otvorio račun – čak ni da je besplatno – jer im jednostavno ne treba, tj. nemaju potrebe za bilo kakvim transakcijama. Postoje takvi slučajevi i kod firmi, najčešće državnih, gde su radnici tražili isplatu zaostalih plata „na ruke” pošto su već u minusu, pa im u slučaju isplate na račun ne bi puno toga ostalo.

Treba takođe primetiti da kod učesnika koji nemaju tekući račun u velikom broju slučajeva (preko polovine) račun poseduje neko u njihovom domaćinstvu.

¹¹ Obično oni koji imaju račun nisu plaćali troškove njegovog održavanja godinama, pa ne žele da plate nagomilane troškove kako bi ga koristili. Zbog toga je procenat onih koji koriste račun mnogo manji od navedenih 70% i iznosi svega oko 15% ispitanika.



Zanemarljiv broj učesnika ima karticu (i to debitnu); oni koji je nemaju uglavnom kao razlog navode nedostatak stalnih prihoda, što potvrđuje gore pomenutu tezu o vezi između statusa na tržištu radne snage i finansijske isključenosti.

Racionalno donošenje odluka nije uvek prisutno, pa se prilikom otvaranja računa banka najčešće bira po inerciji ili zato što neko eventualno ima prijatelje ili rođake u određenoj banci. Slično je i kod eventualne promene banke, čak i ukoliko se zna da druga banka nudi povoljnije uslove i manje provizije.

IV.2.2. Pošta i plaćanje mesečnih troškova

Velika većina učesnika fokus grupa sve svoje tekuće mesečne troškove plaća preko filijala pošte. U razgovoru se ispostavilo da, iako gotovo svi znaju da se u pošti naplaćuje 45 dinara po transakciji (plaćanju) i da to nije najjeftinija opcija, po inerciji to uzimaju kao „nepromenljivu” kategoriju. (*„Pa to je stvar navike!”*). Mnogi takođe kao glavni razlog navode da je u pošti najmanja gužva. (*„U Elektrodistribuciji su mnogo velike gužve, radi im samo jedan od četiri šaltera; u pošti to nikad nije slučaj!”*).

Retki su oni koji račune za vodu i struju plaćaju u objektima Vodovoda i kanalizacije ili u Elektrodistribuciji, gde je najjeftinije. Takođe, nisu brojni oni koji bi bili voljni da prestanu sa plaćanjem u pošti kada bi znali da neko drugi ne naplaćuje proviziju.

Među ispitanicima je naglašena uloga poštara koja je i dalje veoma bitna u ruralnim krajevima gde su sela međusobno udaljena, a infrastruktura loša. Ne samo da poštari direktno dolaze do tih sela, već i na bazi poverenja i solidarnosti, koji i dalje postoje u tim sredinama, ostavljaju poštu i račune na određenim mestima u gradu koje onda neko iz sela s vremena na vreme pokupi (*„Ako sam ja u gradu, uzmem za stare iz sela ili poštari ostavi u prodavnici, pa pokupim kasnije kad mogu. Nema tu prevare, svi se znaju.”*).

Učesnici fokus grupa tvrde da ne kasne sa plaćanjem svojih mesečnih obaveza. Čak se ponekad čini da iz strahopoštovanja prema institucijama, osećaja da ništa ne mogu da promene, inercije ili već nekog drugog razloga plaćanje vrše po automatizmu kao što je, na primer, bio slučaj prilikom decembarskog računa za struju koji je velikoj većini stanovnika Srbije stigao uvećan za neopravdan iznos. (*„Platili smo, šta da radimo.”*).

Treba još napomenuti da korisnici socijalne pomoći novčanu naknadu primaju preko namenskom računa u pošti. Taj račun se ne može koristiti za bilo koje druge namene (novčane transakcije) i na njemu nije moguć negativan saldo. U vezi sa tim, tokom fokusirane diskusije izneta je ideja da na namenskom računu treba dozvoliti ulazak „u minus” (*„Tako možemo da premostimo iznenadne troškove. Oni nam nisu isti tokom godine! A već imamo potvrdu za dobijanje socijalne pomoći za čitavu godinu.”*).

IV.2.3. Poverenje u banke i štednja

Nijedan od učesnika fokus grupa nije bio u mogućnosti da štedi u poslednjih godinu dana. To ne predstavlja iznenađenje s obzirom na to da se radi o ugroženim kategorijama stanovništva. Međutim, interesantno je da, čak i kada bi mogli da uštede neku svotu novca i ostave sa strane, veliko je pitanje da li bi ga ostavili u bankama ili „u slamaricama”. Najčešće naveden odgovor je da su banke nesigurne, a samo su retki sa preduzetničkim duhom među učesnicima naveli da to nije isplativo. (*„Loše je da pare stoje, treba da se obrću.”*).

Fokusirana diskusija je pokazala da je percepcija o bankarskom sektoru prilično negativna. (*„Sitna slova – sve su to cake i prevare.”*; ili, na primer, *„Tamo nema ni dobar dan za džabe, eh, znaš šta je bre*



digitron!”). Stepen poverenja u banke je veoma mali i vuče koren ne samo iz perioda devedesetih koje su ostavile snažan trag u sećanju ljudi, već i iz novijeg perioda tranzicije.

Učesnici su ipak svesni da o bankama i uslugama koje nude nedovoljno znaju. („*Kao građani smo veoma loše informisani o tome šta banke nude.*”). Informacije dobijaju uglavnom preko reklama, na TV-u ili u novinama, ponekad preko prijatelja i rodbine, dok specijalizovane internet stranice poput „Kamatice” ne posećuju.

IV.2.4. Pozajmice i zaduživanje

Trenutno niko od učesnika fokus grupa nema kredit koji otplaćuje. U razgovoru su istakli da nemaju mogućnosti da uzmu kredit, a kao najčešća prepreka se navodi nedostatak stalnog posla na neodređeno vreme.

Ako se i zadužuju, novac pozajmljuju od rođaka, prijatelja ili čak komšija. („*Kad je nevolja, komšija je bolji bez obzira na nacionalnost.*”). Uglavnom se radi o manjim svotama novca za nenadane popravke ili eventualno kupovinu bele tehnike; ređe za troškove društvenih i porodičnih događaja. („*Za krevet, raspao mi se stari*” ili „*Šporet da bi prinovio*”, a „*Svadbu ili slavu već možeš da planiraš, da staviš neki dinar sa strane na vreme!*”). Po njihovom tvrđenju, niko se nije nikada zadužio kod zeleniša, ali su neki učesnici čuli da ih ima i znaju neke pojedinosti u vezi toga. („*To je sve „na crno”, ali za veće iznose ugovor se overi kod advokata.*”).

Kada bi bili u mogućnosti, većina bi pozajmila novac svojim prijateljima ili komšijama, mada ima i onih koji nikada nisu uzimali niti bi ikome davali novac. („*Pozajmi nekom novac da vidiš kakav je; ne bih mu ni 100 dinara dala!*”).

IV.2.5. Internet i mobilni telefoni

Internet koristi preko 80% učesnika i, što je još važnije, ne koriste ga samo za zabavu i praćenje aktuelnih dešavanja, već i za traženje posla ili dobijanje profesionalno bitne informacije (na primer, slučaj sa pčelarom koji se preko interneta informiše o bolestima pčela i razmenjuje znanja na odgovarajućim forumima).

Uprkos tome tek je svaki deseti učesnik diskusije spreman da koristi elektronsko plaćanje. Postoji veliki zazor od ovog vida bankarskih usluga, kao i određeni stepen nepoverenja. („*Opasno je to elektronsko plaćanje, možeš da uneseš pogrešan broj i šta onda!*”). Primetno je takođe da su mlađi učesnici dosta otvoreniji u vezi sa primenom elektronskog plaćanja. („*Nije to ništa opasno, a i naša je greška ako pogrešno ukucamo cifre.*”). Najlakši način da se nepoverenje premosti je preko rođaka ili prijatelja koji ovu uslugu već koriste. („*Ja sam takođe htela, ali čekala sam drugaricu koja zna.*”).

Mobilni telefon imaju gotovo svi osim najstarijih u grupi od 65+ godina. Samo mlađi učesnici (do 25 godina), i to polovično, imaju „smart” telefon, pa tako samo mali broj i koristi internet preko mobilnog telefona. Ostali se zadovoljavaju običnim telefonima („*I ono moje čudo mi je dovoljno.*”).

IV.2.6. Finansijska pismenost

Učesnicima fokus grupa ne samo da nedostaje znanje o bankarskim proizvodima i uslugama, već takođe poseduju i nizak nivo finansijske pismenosti.

Planiranje ličnih finansija i praćenje je slabo i na mesečnom, a pogotovu na godišnjem nivou. („*Ih, kad bi sve računali na godišnjem nivou!*”). Čak i u onim sredinama gde je utisak da se lične finansije vode na



bolji način retki su primeri racionalnog ponašanja u ovom domenu. Tako je samo jedan učesnik doneo racionalnu odluku prešavši u drugu banku zbog nižih troškova.

Savet o upravljanju novcem obično se traži tek kada se pojedinac već suoči sa nekim problemom u vezi sa ličnim budžetom.

IV.2.7. Ostali faktori i barijere

Na osnovu diskusije sa učesnicima, dominantan je utisak da je glavni razlog njihove slabe integrisanosti u finansijski sistem nezaposlenost. Zato se trenutno ne čini da bi promena nekih drugih uslova, poput geografske blizine finansijske institucije, pojednostavljivanja korišćenja usluga ili njihove bolje ponude, značajno doprinela njihovoj finansijskoj uključenosti.

U svim sredinama nekadašnje firme koje su bile nosioci zapošljavanja otišle su pod stečaj, a čak i tamo gde nisu koriste samo mali procenat nekadašnjih kapaciteta. Rad „na crno” je dominantan oblik poslovanja, pogotovu u mestima gde ima sezonskih poljoprivrednih poslova (branje voća, duvana, itd.). Kao ključne formalne poslodavce u svojim sredinama ispitanici su naveli lokalne samouprave, u kojima se broj zaposlenih poslednjih godina konstantno uvećavao. (*„U opštini se ujutro svi bore za stolice; svi osim predsednika i potpredsednika!”*).



Zaključci

Na osnovu iskustava drugih zemalja i očiglednog napretka u društvu koje je finansijska inkluzija donela, može se reći da je aktivnost države na tom planu poželjna, ali da odabir mera mora biti pažljiv. Forsiranje finansijske inkluzije kao cilj sam za sebe često ima negativne efekte, posebno u prekomernom zaduživanju siromašnijeg dela stanovništva. U takvim situacijama finansijske krize najviše pogađaju najsiromašnije, kao što je bio slučaj u SAD tokom „Velike recesije” koja je počela 2008. godine. Pre krize građani su previše lako dolazili do stambenih kredita, čak i oni koji nisu imali posao niti neke druge prihode.

Obično se u medijima preporučuju mere države i iznose pozitivni efekti tih mera, ali se veoma retko govori o njihovim negativnim posledicama. Svako mešanje države u privredu ima distorzivne efekte, pa je potrebno pažljivo izvagati pozitivne posledice sa negativnim kako bi bili sigurni da će celokupni efekat neke mere imati pozitivan saldo efekat.

Neophodno je naglasiti da autori nisu u mogućnosti da u svim oblastima finansijske inkluzije daju konkretnije preporuke jer je ovo je jedno od prvih istraživanja i analiza na ovu temu u Srbiji, te je za dodatne preporuke potrebno u određenim oblastima uraditi specifičnije i dublje analize i istraživanja kako bi te preporuke bile odgovarajuće. Preporuke se odnose samo na oblasti u vezi sa kojima je bilo dovoljno informacija, kao i za uže oblasti obuhvaćene istraživanjem.

Prema kriterijumu procenta građana koji imaju račun u banci, Srbija je blizu nivoa proseka okruženja, ali zaostaje za razvijenim zemljama. Najugroženiji su mladi 15-24 i niže obrazovani, dok su srednje ugroženi stanovnici ruralnih područja i siromašnijih 40% populacije. Mladi 15-24 godina starosti imaju najniži procenat posedovanja tekućeg računa u okruženju.

Pozitivan rezultat 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 su u Srbiji čak u prednosti u odnosu na muškarce.

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. Međutim, ovi kapaciteti se dosta efikasno koriste, jer procenat korišćenja debitnih kartica i posedovanje tekućeg računa je na solidnom nivou u odnosu na prosek okruženja. To ne znači da veći broj ATM mašina i filijala ne bi doprineo bržem razvitku finansijske inkluzije u Srbiji.

Elektronsko plaćanje se koristi daleko manje u Srbiji nego u razvijenim zemljama, ali u poređenju sa zemljama u okruženju, koristi se više nego u Bugarskoj, Crnog Gori i Bosni i Hercegovini. Ovaj vid plaćanja ima potencijal za brz razvoj.

Što se tiče uzimanja zajma u finansijskim institucijama, ugrožene grupe se zadužuju manje od proseka okruženja, a neugrožene grupe na nivou proseka ili čak znatno iznad – kao urbano stanovništvo. Takođe, prostor za povećanje pozajmljivanja je očigledan kada se poredе podaci pozajmljivanja u finansijskim institucijama ili na bilo koji način (prijatelji, rodbina, itd.). Posebno bi trebalo naglasiti da su u relativnom smislu ugrožene grupe u odnosu na neugrožene u najtežoj poziciji po ovom kriterijumu u okruženju, što znači da su nejednakosti između grupa u pogledu zaduživanja u finansijskoj instituciji u Srbiji veoma izražene. Pogotovu su mladi u teškoj situaciji. Krediti bi trebalo da budu više prilagođeni siromašnjoj i ugroženoj populaciji uz niske troškove, što je moguće ostvariti novim modelima poslovanja.

U pogledu štednje u finansijskim institucijama situacija je u poređenju s okruženjem još lošija, jer sve grupe štede manje od proseka. U skladu sa tim, nejednakost između grupa nije preterano izražena, osim kod mladih koji su veoma ugroženi. Štednja u malim iznosima nije preterano isplativa zbog troškova održavanja računa, te bi ovde mobilno bankarstvo moglo da ponudi bolje uslove, niže troškove i kamatu po viđenju. Niska štednja nije samo problem ponude, jer građani često nemaju



poverenja u dinarsku štednju zbog neizvesnog pomeranja kursa, tako da bi stabilnija monetarna politika imala uticaj na povećanje štednje. U okviru fokus grupa uočeno je da velika većina ispitanika koja ima tekući račun u banci ga uopšte ne koristi zbog visokih troškova održavanja računa i neredovnih prihoda. Račun u banci koriste skoro isključivo oni koji su zaposleni i preko njega primaju platu. Za plaćanje računa uglavnom koriste Poštu Srbije. Korišćenje platnih kartica je zanemarljivo. Štedi se retko, ali ne u banci zbog troškova i nepoverenja. Imaju potrebu za pozajmicama, uglavnom za neplanirane troškove, ali nijedan učesnik fokus grupe nema kredit u banci, već pozajmljuju 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.

Finansijska inkluzija se u Srbiji ne može efikasno povećati samo administrativnim merama države. Jedna od popularnih administrativnih mera je uvođenje besplatnog računa (u praksi često delimično besplatnog). **Uvođenje besplatnog osnovnog računa koji bi morale da pružaju sve banke nije adekvatno rešenje za Srbiju. Ovakve mere su imale neki pozitivan efekat, ali u zemljama sa daleko nižim stepenom finansijske inkluzije od Srbije.** Neke zemlje su značajno povećale broj računa putem ovakvih državnih politika; međutim, veliki broj onih koji su otvorili račune kasnije ih nisu koristili. U južnoj Africi je pokrenuta inicijativa za otvaranje osnovnih računa. Za četiri godine otvoreno je 6 miliona tzv. Mzensi računa, ali je samo 3,5 miliona ostalo aktivno. Pasivni računi ne povećavaju finansijsku inkluziju, pa je prava mera finansijske inkluzije broj računa koji se aktivno koristi. U Velikoj Britaniji premijer Kamerun je vršio javni pritisak na banke tako što im je dao ultimatum da moraju da obezbede uslugu osnovnog računa, ali su uz pretnje bile uključene i druge mere u okviru inicijative vlade za povećanje finansijske inkluzije (elektronsko plaćanje, uvođenje osnovnih računa za primaoca socijalne pomoći, itd.). Neophodno je takođe da model povećanja finansijske inkluzije bude u skladu sa interesima banaka kako bi finansijska inkluzija bila operativna. Direktno mešanje države i subvencionisanje takvih računa može biti rasipanje resursa ukoliko rezultat budu pasivni računi, a poslovni model neodrživ bez vladinih subvencija. Administrativnim ograničenjem visine troškova održavanja računa bi se bankama koje nisu zainteresovane za ovu vrstu klijenata¹² nametali troškovi, što bi smanjilo efikasnost u njihovoj niši i čime bi se povećali troškovi za ostale klijente. Treba naglasiti da u EU nema zakonski obaveznog ograničenja cena održavanja osnovnog računa, već su sve smernice date na nivou preporuka. Takođe, implementacija mobilnog bankarstva bi lakše i efektivnije uključila ugrožene grupe u finansijski sistem nego bilo koja inicijativa za otvaranje osnovnih računa u klasičnim bankama. **Na osnovu poređenja podataka iz centralnog registra i anketa Svetske banke i Pro Pozitiva može se zaključiti da se nepoklapanje brojeva tekućih računa između Kreditnog biroa i anketa zasniva na „uspavanim” računima koje građani ne koriste.** Ovakav zaključak je dobio potvrdu na fokus grupama jer jedan broj učesnika ima takve račune, ali ih je spomenuo tek nakon detaljnijih pitanja. Na fokus grupama je zaključeno da bi se besplatni računi, i kad bi postojali, eventualno koristili samo za plaćanje komunalnih usluga. Ovo nije dovoljna motivacija, jer su mnogi u fokus grupama plaćali račune za struju preko pošte sa većom provizijom, iako bi mogli jeftinije da ih plate direktno u Elektrodistribuciji. Dakle, neizvesno je koliko bi najugroženiji uopšte koristili te račune, pa bi možda većinu tražnje za besplatnim računima činili građani koji nisu ugroženi, te tako ova mera ne bi bila efikasna.

Skoro svi članovi fokus grupa poseduju mobilni telefon, dok značajan deo koristi i internet. Mnogi nemaju pristup računaru i internetu, ali odlaze kod rodbine i prijatelja da bi ih koristili. Može se zaključiti na osnovu fokus grupa da je bojazan oko toga da nove tehnologije ne mogu pomoći finansijskoj inkluziji u Srbiji jer ugrožene grupe ne koriste nove tehnologije potpuno neosnovana. U zemljama koje su manje razvijene od Srbije, kao npr. Kenija i Sudan, putem mobilnog bankarstva je ostvaren neverovatan pomak u finansijskoj inkluziji u kratkom vremenu, pa mobilno bankarstvo u Keniji koristi preko 68% građana, a u Sudanu preko 52% (Demirguc-Kunt, 2012). Primer plaćanja parkinga putem mobilnog telefona u mnogim gradovima u Srbiji je dokaz da plaćanje putem novih tehnologija nije teško

¹² Neke banke podižu troškove održavanja računa kako bi odbili klijente kojima treba samo osnovni račun, radi smanjenja redova u banci i mogućnosti da više pažnje posvete klijentima koji su u mogućnosti da štede u banci ili da uzimaju stambene kredite.



implementirati. Finansijsku uključenost bi trebalo posmatrati u širem kontekstu smanjenja gotovine u opticaju. To bi takođe uticalo na smanjenje troškova poslovanja banaka (filijala), povećanje konkurentnosti u bankarskom sektoru (više banaka bi moglo biti prisutno na lokalnu), a samim tim i na finansijsku uključenost. Mobilno bankarstvo bi se brzo raširilo u manjim mestima gde nema filijala banaka ili bankomata. Ovo bi otvorilo put za dublju finansijsku inkluziju i pružanje usluga kredita i štednje, kao i povećanje korišćenja platnih kartica, jer bi banke mogle da otvaraju filijale koje ne bi radile sa gotovinom, a čiji bi troškovi bili slični troškovima kioska za novine. Veoma značajan efekat mobilnog bankarstva bi bila i bolja poreska kontrola i veća naplata poreza.

Uloga pošte je do sada bila relativno zapostavljena u literaturi i zbog toga što donosioci odluka nisu u dovoljnoj meri svesni njenog značaja za finansijsku inkluziju, iako je preko pošte milijarda ljudi uključena u finansijski sistem. Prema istraživanju Svetske banke pošte pre nego banke mogu da pomognu finansijsku inkluziju starijih lica, niže obrazovanih i nezaposlenih (Anson et al., 2013). To je razlog zbog čega Pošta Srbije može kroz aktivniji i kreativniji pristup da ubrza finansijsku inkluziju ugroženih grupa, jer među zemljama u razvoju ona ima drugi najviši kapacitet za povećanje finansijske inkluzije. S druge strane, Srbija ima najniži broj filijala banaka na 100 hiljada stanovnika u regionu, dok manji broj ATM mašina na 100 hiljada stanovnika ima samo Bosna i Hercegovina. Zbog svoje razvijene mreže Pošta Srbije bi u saradnji sa bankama mogla da osnaži finansijsku infrastrukturu. Banke ne otvaraju dovoljno filijala po Srbiji zbog visokih troškova, ali bi saradnja sa Poštom Srbije obezbedila da troškovi budu niži, a samim tim i otvaranje filijale profitabilno. Osim toga, i mreža ATM mašina bi mogla da bude povećana preko objekata Pošte Srbije. ATM mašine bi morale da budu interoperabilne, tako da građanin može da podigne novac sa ATM mašine bez obzira na to u kojoj banci ima račun. Saradnja može biti uređena na više načina – od izdavanja prostora, preko zajedničkog rada zaposlenih kod oba partnera, do pošte kao agenta koji obavlja operacije u ime partnera. Kapacitet pošte je najvažnije iskoristiti kao katalizator mobilnog bankarstva. Saradnja sa mobilnim bankama doprinela bi da mobilno bankarstvo bude funkcionalno širom Srbije, jer bi građani mogli da podižu gotov novac u objektima pošte (preko ATM mašina ili na šalteru), kao i da otvore mobilni račun blizu mesta stanovanja. Razvijena poštanska infrastruktura, niski troškovi i otvorenost ove institucije otklanjaju većinu barijera vezanih za pristup finansijskim uslugama. Zbog toga pošte mogu da imaju poseban doprinos u uključivanju ugroženih grupa. Stoga je važno uključiti Poštu Srbije u kreiranje i implementaciju strategije za finansijsku inkluziju. Ukoliko se saradnja sa bankama pokaže uspešnom, Pošta Srbije bi mogla da proširi ponudu finansijskih usluga. Zbog ekonomije obima, velike baze postojećih klijenata, ugleda i poverenja koje uživa, kao i stalnog kontakta sa građanima, Pošta Srbije bi mogla da ima bolje cene usluga nego klasične banke u pogledu štednje i kredita, koji bi bili dizajnirani za siromašnju populaciju.

Usled nezadovoljstva nakon nefer ugovora za stambene kredite u švajcarskim francima, u medijima se iznosilo mišljenje da bi bilo poželjno ograničiti visinu kamatne stope za kredite; slične inicijative su predlagale i političke partije. **Ograničenje visine godišnje kamatne stope¹³ je poželjno, ali samo uz oprezno određivanje maksimalnog nivoa.** Zakonodavni okvir je značajno popravljen nakon ekonomske krize tako da su zloupotreba varijabilne kamatne stope po (samo)volji banaka i uzimanje kredita po prodajnom, a vraćanje rata po kupovnom kursu zabranjeni, što su bila dva načina putem kojih su građani najviše bili oštećeni. Ograničavanjem kamatne stope zakonodavni okvir bi u pogledu najgrubljih zloupotreba bio kompletiran. Visoka nenaplativost kredita je često znak zelenašenja, a ne opravdanje za visoke stope. Kako svako ograničenje kamatnih stopa ima distorzivne efekte na tržištu, nivo maksimalne visine kamatne stope bi trebalo oprezno odrediti. Ukoliko bankama nije isplativo da daju kredite ispod ograničene stope, onda su potrošači prepušteni zaduživanju „na crno”, koje obično povećava probleme dužnika često uz kriminalne radnje i iznudu.

Važno je kreirati državne mere koje će biti odgovorne i efikasne, bez paradigme o bankama kao homogenoj grupi koja se neodgovorno odnosi prema potrošačima. Banke su u prethodnom periodu (do promene regulative koja je sprečila primenu varijabilne stope po volji banke u ugovorima o kreditu i uzimanje kredita po prodajnom, a vraćanje po kupovnom kursu) imale povlašćen položaj od strane države koja nije reagovala na ove primere neodgovornog i štetnog poslovanja po potrošače. Zbog toga je u javnosti prisutno mišljenje da su „sve banke iste”, iako je

¹³ Odnose se ne samo na kredite, nego na sve vrste pozajmica (na primer, dozvoljeni i nedozvoljeni minus).



činjenica da u Srbiji postoje „dobre” banke koje posluju uz poštovanje interesa građana, ali i one „loše” koje i dalje zloupotrebljavaju manjak regulative koja štiti korisnike bankarskih proizvoda i usluga. Zbog negativnog odnosa javnosti prema bankama postojali su predlozi mera koje su imale populistički karakter, kao što je npr. inicijativa ograničavanja kamatne stope na štetno niskom nivou – iza ove inicijative nije postojao plan da se ona zaista i primeni, već je korišćena pred izbore u svrhu pridobijanja glasača; dodatno, ova inicijativa nije bila bazirana na ozbiljnoj analizi, niti potkrepljena podacima. Intervencija države je efikasna onda kada stvori ambijent u kome će „dobre” banke pridobiti potrošače, jer će regulativa onemogućiti trenutne zloupotrebe „loših” banaka koje neće moći odmah da se prilagode novim pravilima, a edukovani potrošači će postati svesni da im je sigurnije u onim bankama koje su se i ranije pridržavale principa odgovornog poslovanja.

Unapređenje finansijske pismenosti građana je od ključne važnosti. U fokus grupama se pokazalo da je nivo finansijske pismenosti nizak i da su česti pogrešni izbori prilikom odabira finansijskih usluga. Učesnici fokus grupa većinom ne razumeju efekat kumulativne kamatne stope, kao ni eroziju vrednosti novca usled inflacije, pogotovu u evrima, a uglavnom nisu sposobni da izračunaju ukupne troškove kredita, uporede ponude, itd. Takođe, najverovatnije bi i prilikom odlaska u banku razmatrali samo opcije koje bi im bile ponuđene, jer nisu sposobni da traže od zaposlenih sve mogućnosti koje im se nude, pa da nakon toga kod kuće detaljno pogledaju materijal i odluče samostalno koja opcija bi im najviše odgovarala. Računjanje troškova i poređenje ponuda bi im bio težak zadatak. Jedini način da cene bankarskih usluga i proizvoda nastave da padaju je da edukovani potrošači uz zaštitu države svojim ponašanjem ojačaju konkurenciju između banaka. Međutim, problem je izabrati način podizanja finansijske pismenosti i praktične upotrebe tih znanja. Uvođenje gradiva o finansijskoj pismenosti u škole imalo je različite efekte po zemljama tako da nema definitivnih dokaza da je obrazovanje dece univerzalan i efikasan vid rešavanja problema needukovanih potrošača. Jedno novije istraživanje je merilo efekat edukacije od tri semestra u školama u Brazilu sa pozitivnim efektima (Bruhn et al., 2013), ali nije sigurno da bi takav program imao iste rezultate i u Srbiji. Za razliku od obrazovanja u školama, finansijska edukacija je efikasna kada je usmerena ka osobama sa niskim nivoom obrazovanja (Cole et al., 2011), a ti građani su često i nezaposleni i siromašni. Znanje iz matematike ima visoku korelaciju sa finansijskom sposobnošću (Carpena et al., 2011), a kursevi finansijske pismenosti ne mogu značajno pomoći osobama koje nemaju numeričke veštine da izaberu odgovarajući kredit ili vrstu štednje. Ova istraživanja upućuju na to da odabir načina podizanja finansijske inkluzije u određenoj zemlji nema univerzalno rešenje, kao i da je moguće da izabrana mera nema željeni efekat ukoliko se izabere obrazovanje opšte populacije bez prilagođavanja obrazovnog programa konkretnoj društvenoj grupi.

Privatna udruženja su pokazala značajan doprinos u zaštiti potrošača i njihovom informisanju u Srbiji. Primer za to su internet sajt „Kamatica” i udruženje „Efektiva”, što dokazuje da je efikasno organizovanje na osnovu privatne inicijative moguće. Udruženje „Efektiva” je doprinelo informisanju javnosti o oštećenim korisnicima finansijskih usluga, kao i pomoći u pravnim savetima. Sajt „Kamatica” je veoma posećen i građani se pomoću njega informišu o finansijskim uslugama, pa mogu uporediti uslove koje banke nude ili naći savete i informacije. Njihovo uspešno delovanje je dokaz da privatna udruženja mogu nezavisno da funkcionišu, da se samofinansiraju i ostvaruju efekat u zaštiti i edukaciji potrošača, a njihov doprinos je nesumnjivo bio značajan i za svaku je pohvalu.

Preporuke

Prilikom odabira preporuka prvo su analizirani negativni efekti mogućih mera, pa tek onda na užem skupu mera i mogućih pozitivni efekti. Zbog toga su predložene preporuke date ne samo u pravcu onoga šta bi država trebalo da uradi, već je naglašeno i koje mere i aktivnosti ne bi trebalo sprovesti u Srbiji.

1. **Potrebne su aktivne mere države za podsticaj razvoja elektronskog i mobilnog bankarstva kako bi se smanjila upotreba gotovog novca i povećala finansijska inkluzija.** Mobilno bankarstvo je dalo dobre rezultate u drugim zemljama, a podrška države mobilnom bankarstvu bila bi efikasna jer veliki procenat populacije koristi mobilne telefone.



Da bi se elektronsko plaćanje više koristilo, a mobilno bankarstvo razvilo, potrebno je da država uloži u infrastrukturu, obezbedi odgovarajući zakonodavni okvir i stimuliše ovakav vid plaćanja. Takođe, potrebno je da korišćenje gotovine bude nepovoljnije u poređenju sa elektronskim plaćanjem, a u Srbiji je trenutno obrnuto. Maloprodavci izbegavaju da im klijenti plaćaju karticom jer im je provizija visoka, pa preferiraju gotovinu. Uvođenjem troškova prilikom podizanja ili uplaćivanja keša ili smanjenjem troškova elektronskih transakcija građani bi bili stimulisani da manje koriste gotovinu. Na osnovu iskustva u EU gde je u toku proces ograničenja troškova transakcija preko platnih kartica (ograničenje 0,2% transakcije za debitnu i 0,3% za kreditnu karticu) Srbija bi mogla da primeni sličnu regulativu, jer su ti troškovi u Srbiji znatno viši.

2. Savetuje se izrada i implementacija **strategije finansijske inkluzije**. Iskustvo drugih zemalja govori da je za uspeh strategije neophodna **podrška sa visokog političkog nivoa** (što je u Srbiji verovatno kabinet predsednika ili potpredsednika Vlade) kako bi postojao kredibilitet ka privatnom sektoru, a razni delovi Vlade bili pod pritiskom da sarađuju. Aktivnosti u **pogledu regulacije bi trebalo da vodi NBS** uz poštovanje principa proporcionalnosti, tako da novi proizvodi ne ugroze stabilnost finansijskog sistema. Neophodno je prvo utvrditi stanje i barijere na osnovu svih raspoloživih podataka, a potom definisati ciljeve i smernice koji su merljivi koliko je to moguće. Ciljevi moraju biti određeni uz konsultacije sa privatnim sektorom (i Poštom Srbije) kako bi strategija bila ostvariva i održiva. Za prioriteta pitanja, ukoliko je potrebno, treba organizovati ankete na godišnjem nivou kako bi se redovno pratio napredak strategije. Na osnovu rezultata i iskustva, ukoliko se ne ispunjavaju ciljevi, potrebno je revidirati strategiju. Dva glavna stuba strategije su primena novih tehnologija i finansijska edukacija građana. Novi proizvodi i edukacija bi trebalo da budu prilagođeni siromašnjoj populaciji. Strategija će biti uspešna samo ukoliko su u njenu implementaciju uključene sve zainteresovane strane, kao i održiva onda kada je regulativa efikasna. Srbija može da iskoristi dragocena iskustva drugih zemalja koristeći **G20 principe za inovativnu finansijsku inkluziju** prilikom izrade strategije, a prilikom realizacije **sveobuhvatni pristup**.

Slika 6. Stubovi finansijske inkluzije



3. **Pošta Srbije ima veliki potencijal za povećanje finansijske inkluzije** koji nije dovoljno iskorišćen. Saradnja banaka sa Poštom Srbije bi mogla da im pomogne da snize operativne troškove filijala, čime bi se stvorili uslovi za veću teritorijalnu pokrivenost.



Uvođenje ATM mašina u objektima Pošte Srbije, u kojima bi građani mogli da podignu gotov novac bez obzira u kojoj banci imaju račun, olakšalo bi korišćenje platnih kartica. Glavni doprinos Pošte Srbije u povećanju finansijske inkluzije bi se ostvario uz partnerstvo sa mobilnim bankama. Mreža ATM mašina i mogućnost otvaranja mobilnog računa (sa niskim troškovim održavanja) u svakom objektu pošte omogućila bi brzo i efikasno povećanje finansijske inkluzije ugroženih grupa. U budućnosti bi poverenje ugroženih grupa u Poštu Srbije i njene veze s državom mogli da se iskoriste tako što bi kroz saradnju sa privatnim sektorom (ili samostalno) Pošta Srbije pružala **nove vrste finansijskih usluga koje bi bile dizajnirane za siromašnije građane** (štednja, krediti).

4. Umesto uvođenja besplatnog računa za sve građane, u ovoj fazi razvoja finansijske inkluzije korisnije bi bilo uvođenja „jeftinog računa“ za primaoca socijalne pomoći. **Primaoci socijalne pomoći bi trebalo da imaju izbor da primaju novac na osnovni račun koji bi imao posebne uslove.** Kako je pitanje da li bi neka komercijalna banka uopšte bila zainteresovana za ovakve uslove, a banke inače ne pokrivaju celu teritoriju Srbije, najbolje rešenje bi bilo mobilno bankarstvo, jer većina primalaca ima mobilni telefon. Ovako bi se uštedelo s obzirom na to da oni ne bi morali da gube vreme na odlazak u banku. Ukoliko to nije moguće u skorijoj budućnosti, država bi trebalo da izabere zainteresovanu banku koja ima raširenu mrežu filijala i pristaje na spomenute uslove. Takođe, kamatna stopa na kredite ne bi trebalo da bude veća od 36%. Može se zaključiti da bi za primaoca socijalne pomoći troškovi održavanja računa trebalo da iznose maksimalno 1 evro mesečno, i to samo kada račun ima priliv, a da su tri transakcije mesečno besplatne (kako bi mogli da se plate osnovni komunalni računi bez dodatnih troškova).
5. Jedna od preporuka je i **ograničenje visine godišnje efektivne kamatne stope od 36%**, na osnovu iskustva u SAD gde je takvo ograničenje uvedeno pre 100 godina (Sanders, 2013). Ovakvo ograničenje bi sprečavalo očigledne zloupotrebe (prekomerne kamate i zelenašenje) do kojih dolazi zbog nedovoljne edukovanosti i informisanosti korisnika. Ne treba zaboraviti da su najčešće žrtve previsokih kamata ugrožene grupe – niže obrazovani i građani sa nižim primanjima. Ovaj nivo maksimalne kamatne stope (36%) je relativno siguran jer ne bi mnogo uticao na smanjenje ponude kredita, a sprečio bi nefer ponašanje nekih banaka koje su u manjini. Čini se da bi ovakvu meru podržao značajan broj banaka jer bi se time otklonio rizik od populističkih političkih odluka koje bi mogle da ugroze interese kako banaka, tako i klijenata. Treba naglasiti da bi ograničenje moralo da sadrži klauzulu inflacije – na primer, ukoliko inflacija bude viša od 6% (recimo 10%), maksimalni nivo kamatne stope neće više biti 36, nego 40%. Razvijene zemlje imaju niže maksimalne efektivne stope (mnoge nešto preko 20%), ali je Srbija zemlja sa višim rizikom gde se taj nivo ne može smatrati adekvatnim.
6. **Neophodno je unapređenje regulative i procedura putem kojih će se povećati konkurencija između banaka i olakšati korišćenje finansijskih usluga, dok se neka postojeća pravila moraju efikasnije sprovoditi.** Primena pravila iz Zakona o sprečavanju pranja novca može biti prepreka finansijskoj inkluziji ukoliko delovi zakona nemaju planirani efekat sprečavanja krivičnih dela, a smanjuju konkurenciju između banaka. Pomenuti zakon zabranjuje da banka registruje novog klijenta, otvori mu račun i dozvoli mu, na primer, keš kredit ukoliko je on već klijent neke druge banke bez fizičke identifikacije uz odgovarajuća dokumenta – zapravo, ovo bi bilo moguće ukoliko banka u kojoj građanin već ima račun pošalje formalno pismo koje to potvrđuje, ali je ovo u praksi često neostvarivo jer banke neće da šalju takva pisma svojoj konkurenciji da ne bi gubile klijente. Promena ove regulative imala bi za posledicu lakše prebacivanje klijenata iz jedne banke u drugu, što bi povećalo konkurenciju i smanjilo troškove bankarskih usluga. **Trebalo bi pružiti više mogućnosti u pogledu načina primanja doznaka iz inostranstva.** One predstavljaju značajan deo deviznog priliva u Srbiji, a korisnici su često ugroženi građani. Međutim, po sadašnjim pravilima, doznaka se ne može uplatiti kao „cash-to-account“ transakcija. Regulativu bi zato trebalo promeniti tako da građani mogu direktno da prime sredstva na račun, a ne da moraju da ih podignu u kešu. **Potrošači moraju biti zaštićeni od netransparentnih reklama bankarskih proizvoda i usluga.** Na primer, kod reklamiranja kupovine na kredit trajnih



potrošnih dobara (automobili, veš mašine), banke promovišu kredit od 0%, a u stvari ima skrivenih troškova. Treba naglasiti da su postojeći propisi prilično dobri, ali da je neophodna jača kontrola.

7. NBS je učinila značajan iskorak u pogledu podizanja nivoa finansijske pismenosti građana koristeći moderna iskustva. Međutim, neophodno je više pažnje posvetiti programima za siromašne, mlade, nezaposlene i niže obrazovane pošto su efekti edukacije u njihovom slučaju najviši. Edukacija ne treba da obuhvata samo suvoparno informisanje i učenje osnovnih finansijskih principa, jer su istraživanja pokazala da takav pristup nema značajnih efekata. Što se tiče sticanja finansijskih znanja u školama, bez dobre matematičke podloge ovakvi predmeti ne bi imali efekta. Pošto podizanje matematičkog znanja ima eksterni efekat da povećava racionalnije odluke potrošača u finansijskim uslugama, preporuka je da se akcenat stavi na **podizanje znanja matematike u školama**. Načini na koje se može podići nivo znanja matematike u školama su više istraženi nego podizanje finansijske pismenosti, pa je sigurnije pristupiti unapređenju časova matematike, čiji će eksterni (indirektan) efekat biti i bolja finansijska pismenost. Korišćenje kritičnog momenta (uzimanje kredita, zaposlenje, itd.) pri finansijskoj edukaciji građana od strane NBS je pohvalno, ali bi trebalo vršiti praćenje i nakon nekog vremena kontaktirati pojedince radi podsećanja, provere i dodatnih konsultacija. **Takođe, NBS bi trebalo da u većoj meri koristi društvene mreže i masovne medije kroz programe zabavnog sadržaja.**
8. **Potrebno je podstaći savetodavnu saradnju i razmenu informacija između države i privatnih udruženja.** Takođe, trebalo bi podsticati razvoj i pojavu novih organizacija civilnog društva koje se bave zaštitom potrošača. Poželjno je da državne institucije transparentno i u intenzivnijoj organizovanoj saradnji sa zainteresovanim stranama rade na podizanju kapaciteta svih ucesnika u procesu.



Literatura

- Adelman, L., Ashworth, K. et al. (1999). *Debt, Money Management and Access to Financial Services: Evidence From the 1999 PSE Survey of Britain*, Poverty and Social Exclusion Working Paper No. 8, Centre for Research in Social Policy, Loughborough University, Leicestershire.
- Allen F., Demirguc-Kunt A., Klapper L., Soledad M., Peria M. (2012). *The Foundations of Financial Inclusion Understanding Ownership and Use of Formal Accounts*, World Bank.
- Anson, J., Berthaud, A., Klapper, L., Singer, D. (2013). *Financial Inclusion and the Role of the Post Office*, World Bank Policy Research Paper 6630.
- Banister, J. and Cook, G. (2011). *China's Employment and Compensation Costs in Manufacturing thorough 2008*, Monthly Labor Review 134.
- Beck, T., Levine, R. and Levkov, A. (2010). *Big Bad Banks? The Winners and Losers from Bank Deregulation in the United States*, Journal of Finance 65 (5): 1637–67.
- Bergendahl, G., Humphrey, D. et al. (2006). *Benefits from a changing payment technology in European Banking*, Journal of Banking and Finance, 30.
- Bruhn, M., De Souza Leão L., Legovini A., Marchetti R. and Zia B. (2013). *Financial Education and Behavior Formation: Large-Scale Experimental Evidence from Brazil*, Working paper, World Bank, Washington DC.
- Carpena F., Cole S., Shapiro J. and Zia B. (2011). *Unpacking the Causal Chain of Financial Literacy*, World Bank.
- Cole S., Sampson T. and Zia B. (2011). *Prices or Knowledge? What Drives Demand for Financial Services in Emerging Markets?*, Harvard Business School.
- Demirgüç-Kunt, A. and Levine, R. (2009). *Finance and Inequality: Theory and Evidence*, Annual Review of Financial Economics (1): 287–318.
- Demirgüç-Kunt, Asli and Klapper L. (2012). *Measuring financial inclusion: The Global Findex Database*, World Bank Policy Research Working Paper 6025.
- Dupas, P. and Robinson, J. (2013). *Savings Constraints and Microenterprise Development: Evidence from a Field Experiment in Kenya*, American Economic Journal: Applied Economics 5 (1): 163–92.
- Dupas, P. and Robinson, J. (2011). *Why Don't the Poor Save More? Evidence from Health Savings Experiments*, NBER Working Paper 17255, National Bureau of Economic Research, Cambridge, MA.
- European Commission. (2013). *Proposal for a Directive on Payment Accounts – Frequently Asked Questions*, Memo, Brussels.
- European Commission. (2008). *Financial Services Provision and Prevention of Financial Exclusion*, Brussels.
- European Foundation for Financial Exclusion. (2013). *Financial Inclusion and New Means of Payment*, Brussels.



- Global Partnership for Financial Inclusion. (2010). G20 Principles for Innovative Financial Inclusion
- Ipsos Public Affairs. (2012). Merenje finansijske pismenosti, Narodna banka Srbije.
- Irving, J., Singh, V. and Zandi M. (2013). The Impact of Electronic Payments on Economic Growth, Moodys Analytics.
- Ivanov, A. and Tursaliev, S. (2006). Microlending to the Roma in Central and Southeastern Europe: Mixed Results, New Approaches, Comparative Economic Studies Vol. 48, Palgrave Macmillan, Basingstoke.
- Kempson, E. and Whyley, C. (1999). Kept Out or Opted Out? Understanding and Combating Financial Exclusion, Policy Press, Bristol.
- Sanders, L. (2013). Why 36%? The History, Use, and Purpose of the 36% Interest Rate Cap, National Consumer Law Center.
- Universal Postal Union. (2013). Global panorama on postal financial inclusion: Business models and key issues.
- World Bank. (2013). The New Microfinance Handbook, Washington DC.
- World Bank. (2012). Financial inclusion strategies reference framework, Washington DC.
- World Bank. (2014a). Global Financial Development Report 2014, Washington DC.
- World Bank. (2014). Rebalancing Serbia's Economy: Improving Competitiveness, Strengthening the Private Sector, and Creating Jobs, Washington DC.



Aneksi

Aneks 1. Vodič za fokus grupe o finansijskoj isključenosti

Ciljna grupa

Stari, nezaposleni mladi, zaposleni siromašni (npr. sezonski poljoprivredni radnici), primaoci socijalne pomoći, itd.

10-12 učesnika po fokus grupi.

Za svakog učesnika je potrebno da se popuni tabela o isplati troškova putovanja i učestvovanja u radu fokus grupe (aneks Vodiča za fokus grupe). Neophodno je da učesnici potpišu da su primili novac.

Vreme trajanja diskusije: 2h 15min (sa pauzom 2h 30min).

A. Moderator se predstavlja i objašnjava se cilj grupne diskusije, kao i tehnički detalji procesa

Pozvani ste da uzmete učešće u današnjoj diskusiji o finansijskom ponašanju građana, jer nam je stalo do vašeg mišljenja. Sličnu diskusiju organizovaćemo i u drugim gradovima Srbije.

Pre nego što počnemo, dozvolite mi da vam objasnimo kako ćemo raditi na ovoj fokusiranoj grupnoj diskusiji (FGD) i da odgovorimo na vaša eventualna pitanja u vezi sa tim.

FGD je istraživački postupak sličan intervjuisanju, ali umesto da se postavlja jedno po jedno pitanje i svi redom odgovaraju, pitanja se postavljaju celoj grupi, a vi treba da o njima diskutujete međusobno. Više treba da se obraćate jedni drugima nego nama i treba slobodno da iznosite svoje mišljenje, bez obzira na to koliko se ono razlikuje od mišljenja drugih.

Sve što budete govorili biće poverljivo i ništa od onog što kažete neće biti povezano sa vašim imenom u izveštaju.

Zato Vas najlepše molimo da slobodno izrazite svoje mišljenje čak i ako je ono u suprotnosti sa mišljenjima ostalih učesnika grupe. Ovde nema poželjnih i nepoželjnih mišljenja, već nam je od ključnog značaja iskrena diskusija među učesnicima.

Diskusija će trajati oko dva i po sata, uz kratku pauzu od 15 minuta.

Pre nego što počnemo, molimo Vas da isključite svoje mobilne telefone.

B. Grupna diskusija

(Za svako pitanje, dati neophodno objašnjenje)

PITANJA ZA GRUPNU DISKUSIJU

1. Da li imate debitnu i(li) kreditnu karticu?
 - 1.1. Ako ne, zbog čega?



2. Da li imate bilo kakav račun u banci?
 - 2.1. Ako ne, zbog čega?
 - a) Nemam stalne prihode
 - b) Odbijen mi je zahtev za otvaranje računa
 - c) Banka mi je suviše daleko
 - d) Neprijatno mi je da uđem u prostorije banke
 - e) Ne verujem im
 - f) Ne razumem uslove koje nude
 - g) Suviše je skupo
 - h) Nemam neophodna dokumenta
 - i) Iz verskih razloga
 - j) Drugo
 - 2.2. Ako ne, da li neko iz vašeg domaćinstva ima račun?
 - 2.3. Ako da, koliko prosečno imate transakcija u toku mesec dana, koliko puta primete ili podižete/šaljete novac?
 - a) 0
 - b) 1-2 puta.
 - c) 3-5 puta.
 - d) 6 puta i više.
3. Da li imate račun u pošti? Da li se i po čemu pošta razlikuje od banke?
4. Kako plaćate struju i kiriju? Da li kasnite sa plaćanjem i koliko često je to slučaj?
5. Kada uzimate novac sa svojih računa/kartica, kako to najčešće radite?
 - a) Na šalteru banke (ili pošte)
 - b) Preko cash mašina/bankomata
 - c) Preko nekoga iz Vašeg domaćinstva ko je ovlašćen u Vaše ime
 - d) Na neki drugi način
6. Da li ste u poslednjih godinu dana koristili račun za primanje novca:
 - a) U vezi sa radom (plata, nadoknada, honorara, itd.)
 - b) Od penzije
 - c) Od države (socijalna pomoć, stipendija ili bilo koji drugi vid transfera)
 - d) Od članova porodice koji ne žive u vašem mestu boravka
7. Da li ste u poslednjih godinu dana bili u mogućnosti da štedite ili ostavite neku svotu novca sa strane?
 - 7.1. Ako da, koliko štedite mesečno? (*U procentima – u odnosu na vašu primanja*)
 - 7.2. Ako da, u svrhu čega ste štedeli?
 - a) Budućih troškova obrazovanja
 - b) Kupovine stana
 - c) Svadbe, sahrane ili slave
 - d) Lekova ili drugih bolničkih troškova
 - e) Putovanja
 - f) Za „crne dane“
 - g) Zbog nečeg drugog
 - 7.3. Ako da, gde ste (biste) štedeli (koji vid štednje smatrate najsigurnijim)?
 - a) U banci
 - b) U nekoj drugoj finansijskoj instituciji
 - c) „U slamarici“
 - 7.4. Ako ste štedeli u banci, na koji način:
 - a) Na računu neoročeno
 - b) Na računu oročeno
 - c) U sefu banke
 - 7.5. Ako niste štedeli, koji je glavni razlog za to?
8. Da li ste u poslednjih godinu dana morali da pozajmite novac?
 - 8.1. Ako da, zbog čega?
 - a) Plaćanja školarine ili drugih troškova obrazovanja
 - b) Kupovine stana
 - c) Kupovine auta



- d) Kupovine bele tehnike
 - e) Održavanja ili vršenja neophodnih popravki u stanu
 - f) Svadbe, sahrane ili slave
 - g) Lekova ili drugih bolničkih troškova
 - h) Letovanja ili zimovanja
 - i) Nečeg drugog
- 8.2. Ako da, od koga ste pozajmili novac?
- a) Banke
 - b) Institucije za mikrokreditiranje
 - c) Porodice i rođaka
 - d) Prijatelja
 - e) Poslodavca
 - f) Zelenaša
 - g) Drugo
9. Da li trenutno imate kredit/dug koji otplaćujete?
- 9.1. Ako da, o kakvom se kreditu/dugu radi?
- 9.2. Ako da, zbog čega ste ga uzeli?
10. Da li ste u poslednjih godinu dana koristili čekove da bi izvršili plaćanja ili kupili robu koristeći novac sa svojih računa?
11. Da li ste u poslednjih godinu dana koristili elektronsko plaćanje?
12. Da li imate mobilni telefon?
- 12.1. Ako da, da li je 'Smart'?
- 12.2. Ako ne, da li ga ima neko u Vašem domaćinstvu?
13. Da li imate poverenje u banke? *(Kako su i da li su 90-te godine prošlog veka ostavile traga kod ljudi u vezi toga?)* Da li je Vaše poverenje u banke poraslo u toku poslednjih deset godina?
14. Koji izvor koristite da biste dobili informaciju o uslugama koje nude banke?
- a) Reklame
 - b) Novine i TV
 - c) Specijalizovane internet stranice (poput „Kamatice“)
 - d) Prijatelje i rodbinu
 - e) Direktan kontakt sa bankarskim službenicima
 - f) Drugo
15. Da li smatrate da bi vam promenom nekih uslova finansijske usluge bile pristupačnije? O kojim faktorima je reč?
- a) Geografska blizina finansijske institucije
 - b) Dodatno poznavanje proizvoda koji se nude
 - c) Povećana jednostavnost korišćenja usluga (manji redovi, brža usluga)
 - d) Posedovanje računara i(li) „pametnih“ telefona
 - e) Ponuda usluga koje zadovoljavaju Vaše potrebe
 - f) Veće korišćenje tih usluga u Vašem okruženju kako bi se preko osoba kojima verujete upoznali sa njima
16. Kako biste ocenili nivo Vaše finansijske uključenosti?
- a) Veoma visok
 - b) Visok
 - c) Zadovoljavajući
 - d) Nizak
 - e) Veoma nizak

C. Zahvaliti učesnicima na razgovoru (debriefing)



Aneks 2. Usporedni pregled uslova koje nude banke u Srbiji

Banke	Troškovi od ržavanja računa (u dinarima)*	Kamate na keš kredite indeksiran u dinarima (%)**	Rok otplate u mesecima za keš kredite	Kamate na stambene kredite indeksiran u € (%)**	Rok otplate u mesecima za stambene kredite
AIK banka	100	28,23	13 do 24	8,06	60 do 480
Alpha Bank	180	23,31	6 do 84	/	
Banca Intesa	125	25,26	6 do 60	5,03	13 do 360
Banka Poštanska Štedionica	110	18,5	12 do 24	/	
Cačanska banka	120	20,89	0 do 72	8,03	6 do 300
Credit Agricole Srbija	190	29,34	6 do 60	7,94	12 do 300
Erste banka	180	19,26	6 do 96	18,86	60 do 360
Eurobank AD Beograd	160	25,06	12 do 84	11,34	0 do 300
Findomestic banka	150	23,08	6 do 84	/	
Hypo Alpe-Adria-Bank	250	19,97	12 do 84	9,55	6 do 360
Jubmes banka	200	15,33	6 do 72	/	
KBM banka	200	21,24	6 do 36	/	
Komercijalna banka	150	23,62	6 do 99	8,13	0 do 360
Marfin banka	120	20,17	12 do 60	5,39	60 do 360
NLB banka	150	29,53	6 do 12	8,55	24 do 300
Opportunity banka	0	29,28	6 do 72	/	
OTP banka	155	21,07	6 do 96	10,68	36 do 300
Piraeus bank AD Beograd	100	20,54	6 do 84	8,65	60 do 300
ProCredit banka	150	14,05	12 do 84	5,1	127 do 360
Raiffeisen bank	150	25,59	12 do 84	6,58	72 do 360
Sberbank	159	25,48	6 do 96	6,69	6 do 360
Societe Generale banka	170	21,66	12 do 60	6,65	60 do 300
Srpska banka	150	24,14	6 do 36	/	
UniCredit banka	149	19,65	6 do 60	6,21	60 do 360
Vojvođanska banka - NBG	50	25,35	6 do 96	5,93	0 do 360
VTB Banka	200	19,26	13 do 84	/	



Banka	Dozvoljeni minus	Nedozvoljeni minus
Alpha bank	31%	31%
Banca Intesa	29,85%	29,85%
Čačanska banka	24%	34%
Credit agrikole Srbija	37,67%	37,67%
Eurobank	33,50%	33,50%
Erste banka	33%	17,5% (ZZK)
Findomestic banka	36,07%	45%
Hipo Alpe-Adria bank	29%	39%
Jubmes banka	27,24%	27,24%
KBC banka	26,82%	60,09%
KBM banka	27,70%	39,50%
Komercijalna banka	31,75%	42,2%
Marfin banka	26,82%	26,82%
NLB banka	27,50%	17,5%(ZZK)
OTP banka	34,48%	60,09%
Opportunity banka	32%	42%
Piraeus banka	30%	60%
Banka Poštanska Štedionica	33,25%	47,5%
ProCredit banka	32,4%	70%
Raiffeisen banka	33,40%	ZZK
Sberbank	30%	30%
Socijet Generale banka	38,47%	79,57%
Srpska banka	34,48%	51,11%
Unicredit banka	24,90%	17,5%(ZZK)
Vojvođanska banka - NBG	25%	30%
VTB banka	25%	30%

Izvor: Internet portal „Kamatica” 20. maj 2014.

* Prikazani su troškovi održavanja osnovnih tekućih računa.

**Prikazane su (efektivne) kamate kredita za klijente banke.