

Finansijska pismenost

:: Nacionalna inicijativa za bezgotovinsko plačanje - *Bolji način* ::

Primarni fokus ovog istraživanja je procena finansijske pismenosti opšte populacije i poslovne zajednice. Dodatno, istraživanje ima za cilj da sagleda stavove i navike građana i privrednih subjekata po pitanju bezgotovinskog plaćanja.

1. Stanovništvo

- **Kvantitativno istraživanje**
- **Tehnika:** CAPI – ankete licem u lice
- **Uzorak i ciljna grupa:** Reprezentativni uzorak punoletnog stanovništva u Srbiji
- **Veličina uzorka:** n1000
- Prikupljanje podataka obavljeno je u januaru 2023.

2. Privreda

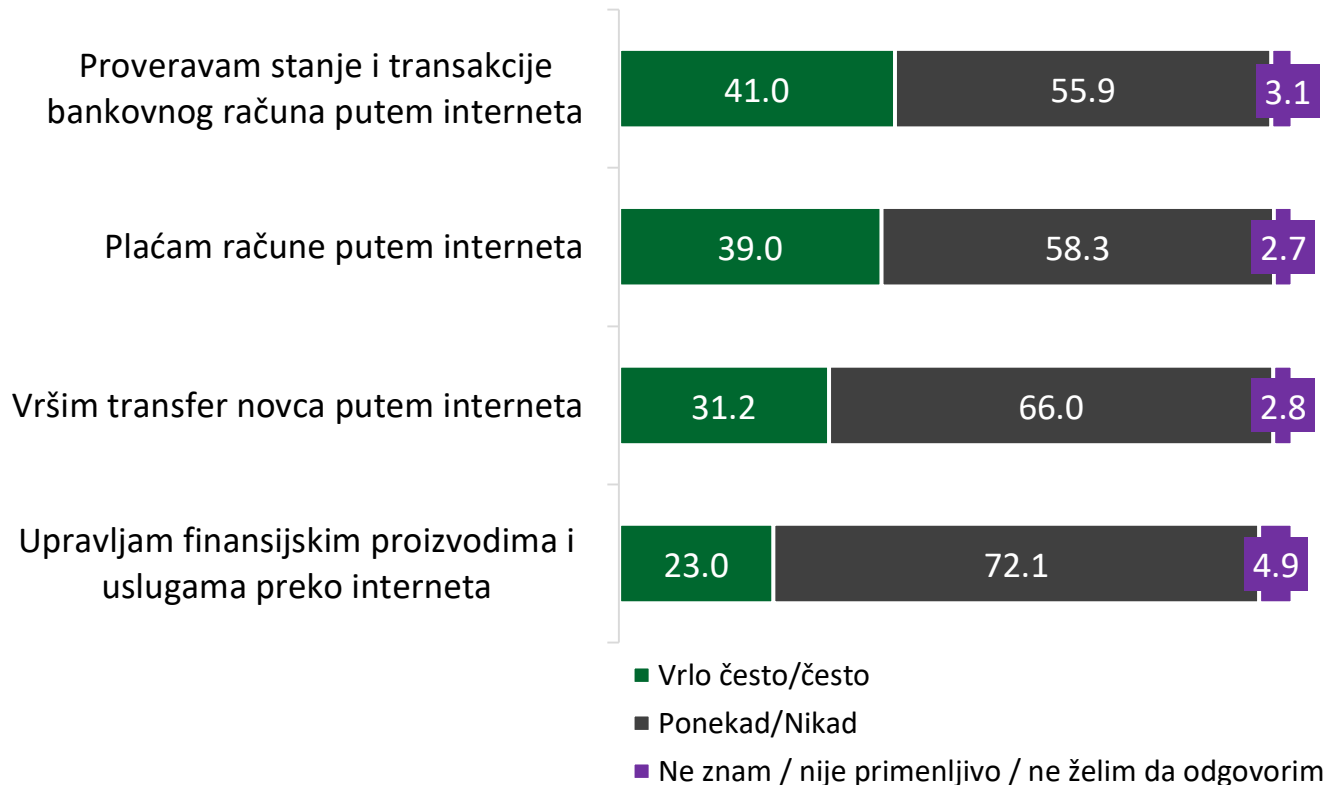
- **Kvantitativno istraživanje**
- **Tehnika:** CATI – telefonske ankete
- **Uzorak i ciljna grupa:** Reprezentativan uzorak preduzetnika i privrednih društava u Srbiji (preduzetnici, mikro, mala i srednja preduzeća) koji poseduju fiskalnu kasu
- Direktori, vlasnici preduzeća, viši menadžment
- **Veličina uzorka:** n600

STANOVNIŠTVO



Q2. U poslednjih 12 meseci, koliko često ste radili sledeće?

Jedinica: %

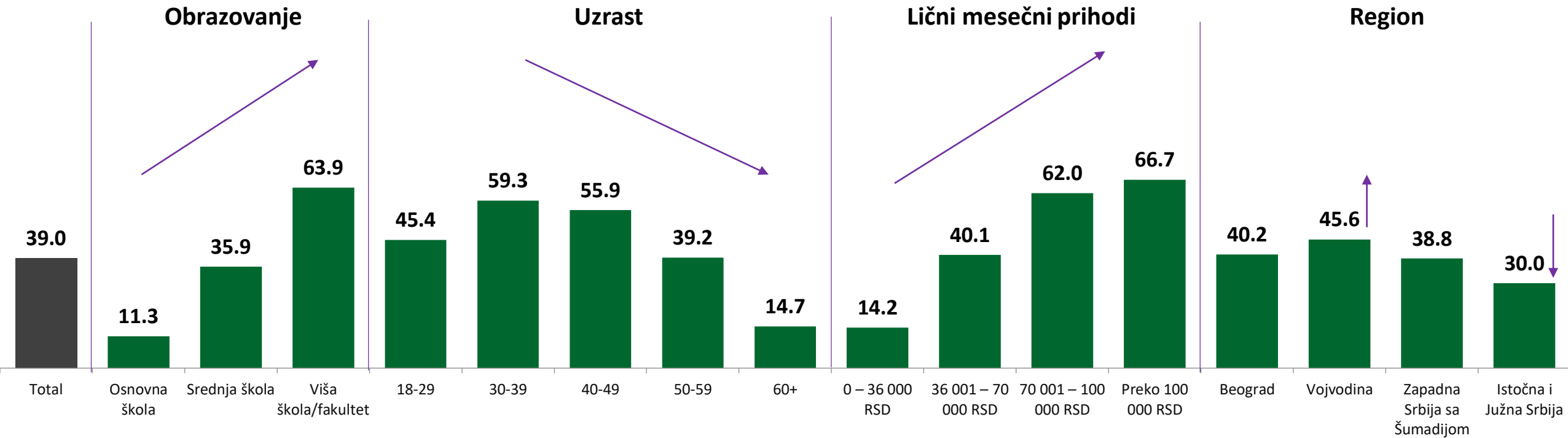


40% stanovništva proverava stanje bankarskog računa i plaća račune preko interneta, dok 60% to čini retko ili nikad.

Transferi novca su za nijansu ređi (1/3 stanovništva), dok se najređe preko interneta upravlja finansijskim proizvodima i uslugama.

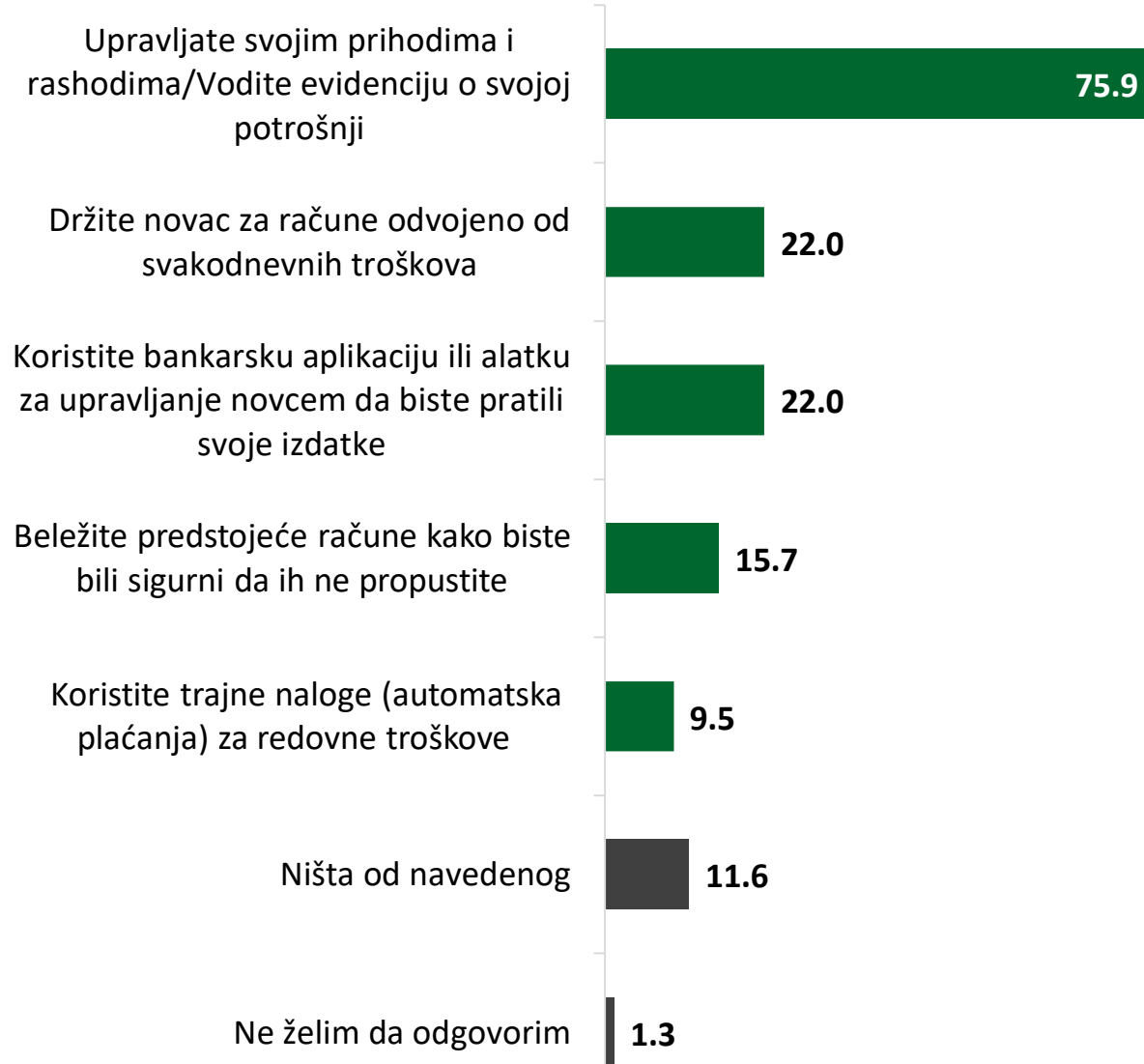
Stanovništvo sa višim stepenom obrazovanja, višim mesečnim prihodima i uzrasta od 30 do 49 godina **upadljivo češće** koristi internet za svaku od navedenih aktivnosti.

PLAĆANJE RAČUNA PREKO INTERNETA (%Veoma često + često)



Q1. Da li radite nešto od sledećeg za sebe ili svoje domaćinstvo?

Jedinica: %



Moguće više odgovora

Dok 3/4 upravlja svojim prihodima i rashodima ili vodi evidenciju o potrošnji, svega 22% to čini kroz bankarsku aplikaciju ili neku drugu alatku.

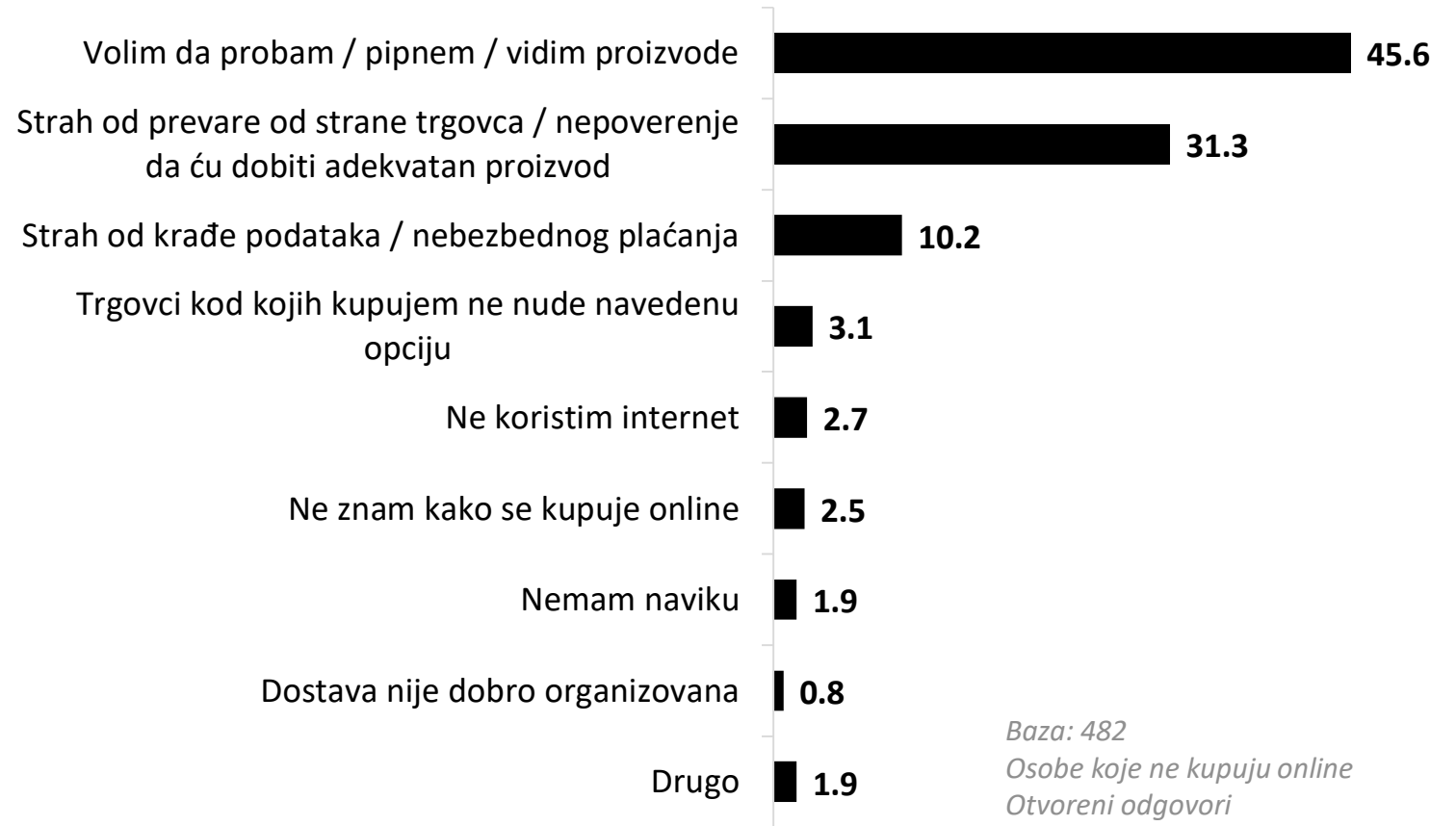
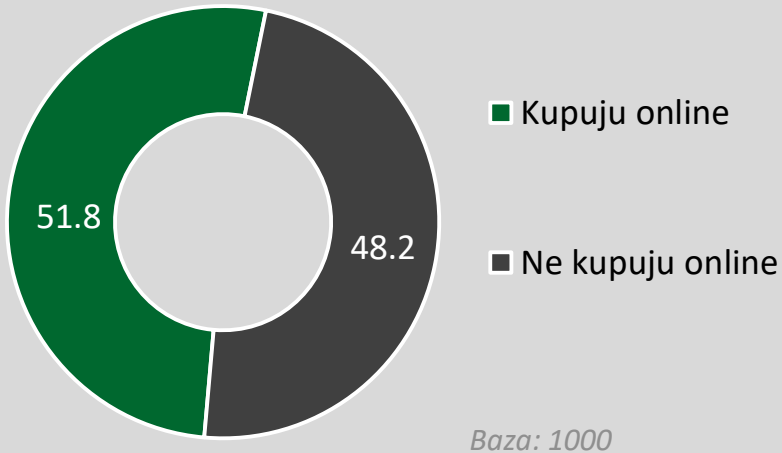
Upotreba trajnih naloga za automatizaciju plaćanja redovnih troškova je retkost (10%).

Najmlađe stanovništvo (18-29 god) ima manje finansijskih navika od ostalih uzrasnih kategorija (20% ne koristi ništa od navedenog), sa izuzetkom korišćenja bankarskih aplikacija za praćenje izdataka.

Beograđani i obrazovaniji imaju više finansijskih navika, posebno kada su u pitanju digitalne usluge (aplikacije, trajni nalozi).

Kupovina online - zašto ne?

Q10. Koliko često kupujete robu i usluge preko interneta?
Q12. Šta je osnovni razlog zbog kog ne kupujete online?
Jedinica: %



Skoro polovina stanovništva nikada ne kupuje robu i usluge preko interneta. Dva glavna razloga za to su **potreba da se proizvod proba, dodirne, vidi uživo i strah od prevare/nepoverenje** da će proizvod koji će dobiti biti adekvatan.

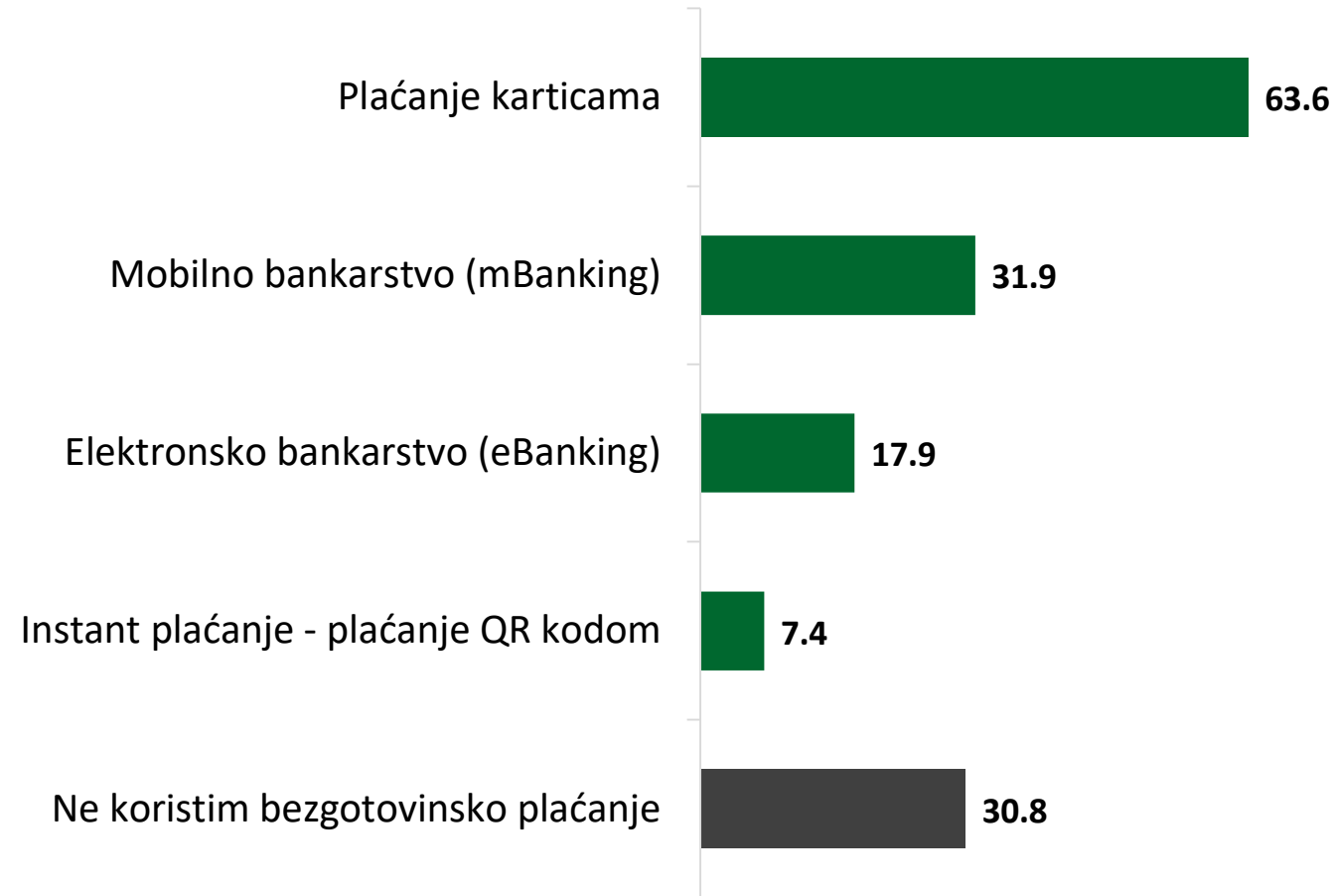
Samo 10% onih koji nikada ne kupuju online to objašnjavaju strahom od krađe podataka.

Bezgotovinsko plaćanje – dominacija platnih kartica

Q6. Koje oblike bezgotovinskog plaćanja koristite?

Jedinica: %

Oblici bezgotovinskog plaćanja

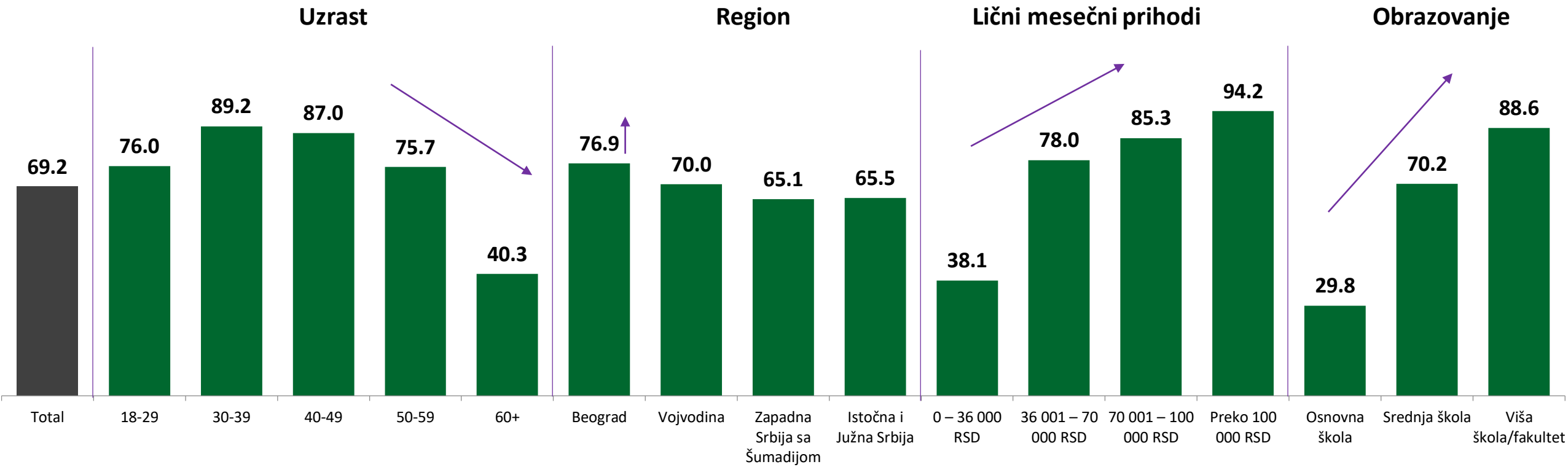


Baza: 1000
Moguće više odgovora

Plaćanje karticama je najzastupljeniji oblik bezgotovinskog plaćanja. Upotreba mobilnog bankarstva je češća od upotrebe eBanking-a, dok je procenat onih koji su koristili opciju instant plaćanja QR kodom znatno niži.

Sa druge strane, 31% ne koristi nijedan oblik bezgotovinskog plaćanja. Nekorisnici su najpre stariji, sa nižim stepenom obrazovanja, nižim mesečnim prihodima.

Bezgotovinsko plaćanje

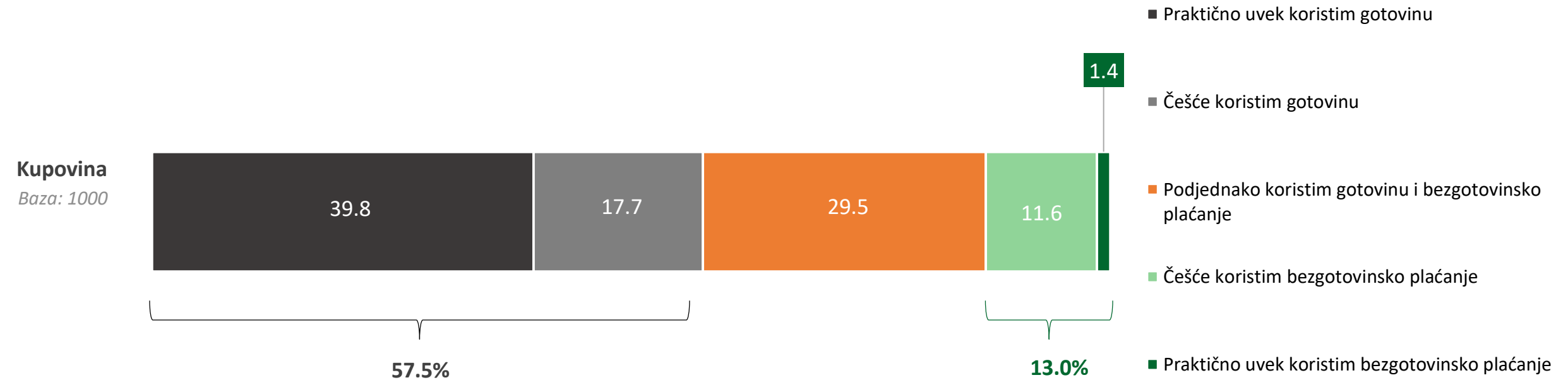


Plaćanje gotovinom je zastupljenije od plaćanja karticom, čak i kada se kupuje preko interneta

Q5. Koja od sledećih tvrdnji važi za Vas kada su u pitanju različiti oblici plaćanja (Bezgotovinsko plaćanje podrazumeva oblike plaćanja bez upotrebe fizičkih novčanica i kovanica)?

Q11. Na koji način plaćate kada kupujete preko interneta?

Jedinica: %



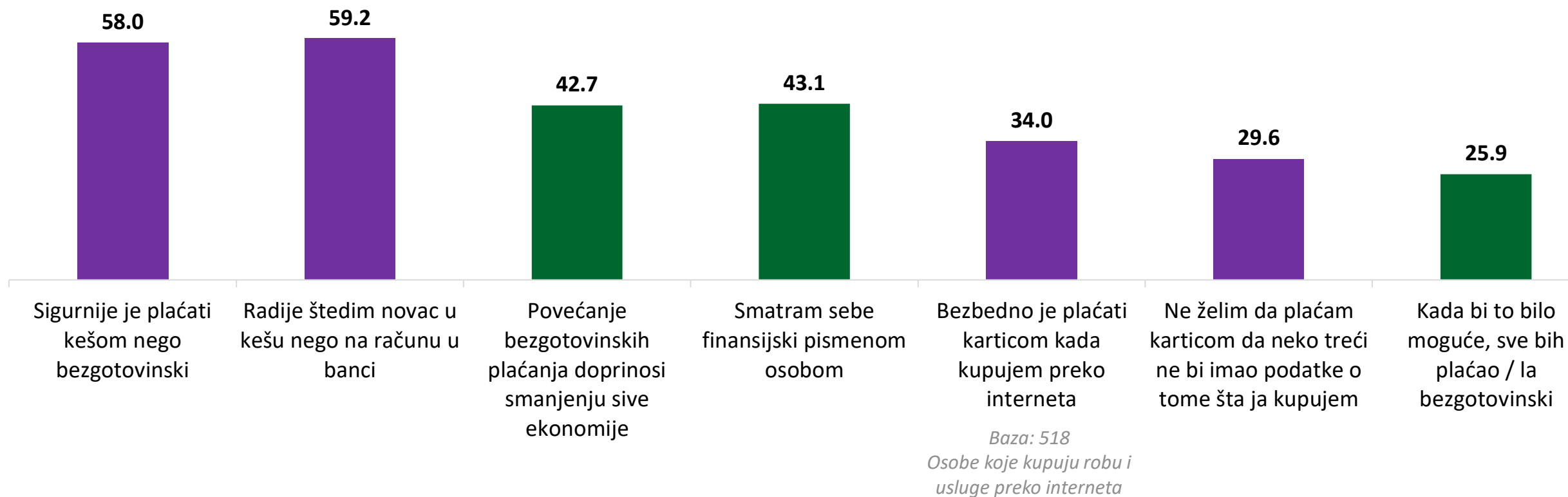
Plaćanje gotovinom je zastupljenije od bezgotovinskog plaćanja – približno 3/5 stanovništva češće koristi gotovinu, dok 13% češće koristi bezgotovinsko plaćanje.

Osobe koje kupuju na internetu češće koriste bezgotovinske oblike plaćanja (22%). Međutim, čak i oni se pre odlučuju da naručenu robu plate pouzećem (59%), a ne bezgotovinski.

Stavovi stanovništva na temu bezgotovinskog plaćanja

Q13. Molim Vas da za narednih nekoliko tvrdnji procenite koliko se sa njima slažete na skali od 1 do 5, gde 1 znači da se uopšte ne slažete, a 5 da se u potpunosti slažete.

Jedinica: T2B% (ocena 4 + ocena 5)



Visok procenat stanovništva smatra bezgotovinske oblike plaćanja nebezbednim – keš se percipira kao sigurniji (58%), dok samo 34% smatra da je bezbedno plaćati karticom pri internet kupovini. Postoji i strah o bezbednost podataka o kupovini (30%). Veza između bezgotovinskog plaćanja i sive ekonomije, da povećanje jednog smanjuje drugo, je jasna samo 43% stanovnika. Isti procenat sebe smatra finansijski pismenom osobom.

Finansijska pismenost – pregled rezultata

1. Siva ekonomija je:

2. Ukoliko izgubite ili vam ukradu vašu debitnu karticu šta treba da uradite?

3. Gde možete promeniti dnevni limit za potrošnju vaše platne kartice?

4. Može li trgovac da vam naplati više u zavisnosti od načina plaćanja koji želite, gotovinski ili bezgotovinski?

5. Da li je vašoj finansijskoj instituciji/banci potrebna vaša saglasnost da deli vaše podatke sa trećim licima koja sarađuju sa vašom bankom?

6. Recimo da idete na odmor u Francusku. POS terminal traži od vas da izaberete valutu koju želite da platite – EUR (valuta zemlje u kojoj se trenutno nalazite), srpski dinar (valuta vaše zemlje) ili USD (valuta treće zemlje). Koja je najjeftinija opcija?

7. Koliko je obično potrebno da preneseni iznos stigne na tekući račun primaoca putem onlajn ili mobilnog bankarstva ako primalac i platilac imaju račune u različitim bankama (pod pretpostavkom da koristite običan nalog za plaćanje/transfer)?

8. Zaokružite približno tačan odgovor: Na svakih 100 dinara neto plate (plate koja se isplaćuje zaposlenom) poslodavac u proseku plaća porez i doprinose u iznosu:

9. Koji je maksimalni iznos koji možete potrošiti u jednom danu sa svojom platnom karticom (DinaCard čip, Visa Electron, Visa Classic, Maestro, Mastercard Debit) (pod pretpostavkom da je iznos dostupan na vašem račun)?

10. Koja je svrha trocifrenog koda na poledini kartice (CVC)?

11. Da li znate šta je digitalizovana platna kartica? Ako znate, kako možete da koristite svoje digitalizovane kartice za plaćanja na fizičkim lokacijama?

12. Kada kupac plaća karticom u nekim prodavnicama, može da traži od prodavca malu isplatu u gotovini koja će mu biti skinuta sa računa, odnosno može da podigne mali iznos u gotovini sa svog tekućeg računa:

13. Porez i doprinosi koje poslodavac plaća su:

14. Kupili ste odmor u turističkoj agenciji. Platili ste karticom. Nekoliko meseci kasnije agencija javlja da ne mogu da ispune ugovor i odbijaju da vam vrata novac. Koji je najlakši način da vratite svoj novac?

15. Ko snosi gubitke prouzrokovane neovlašćenim plaćanjem kartice ako je korisnik prijavio krađu/gubitak kartice?

16. Da li vam je poznata opcija koja omogućava trgovcu da započne periodična plaćanja ako sačuvate platnu karticu na veb sajtu trgovca (npr. Infostan, mobilni operater, Netflix)? Ako vam je ova opcija poznata, ko skladišti vaše podatke?

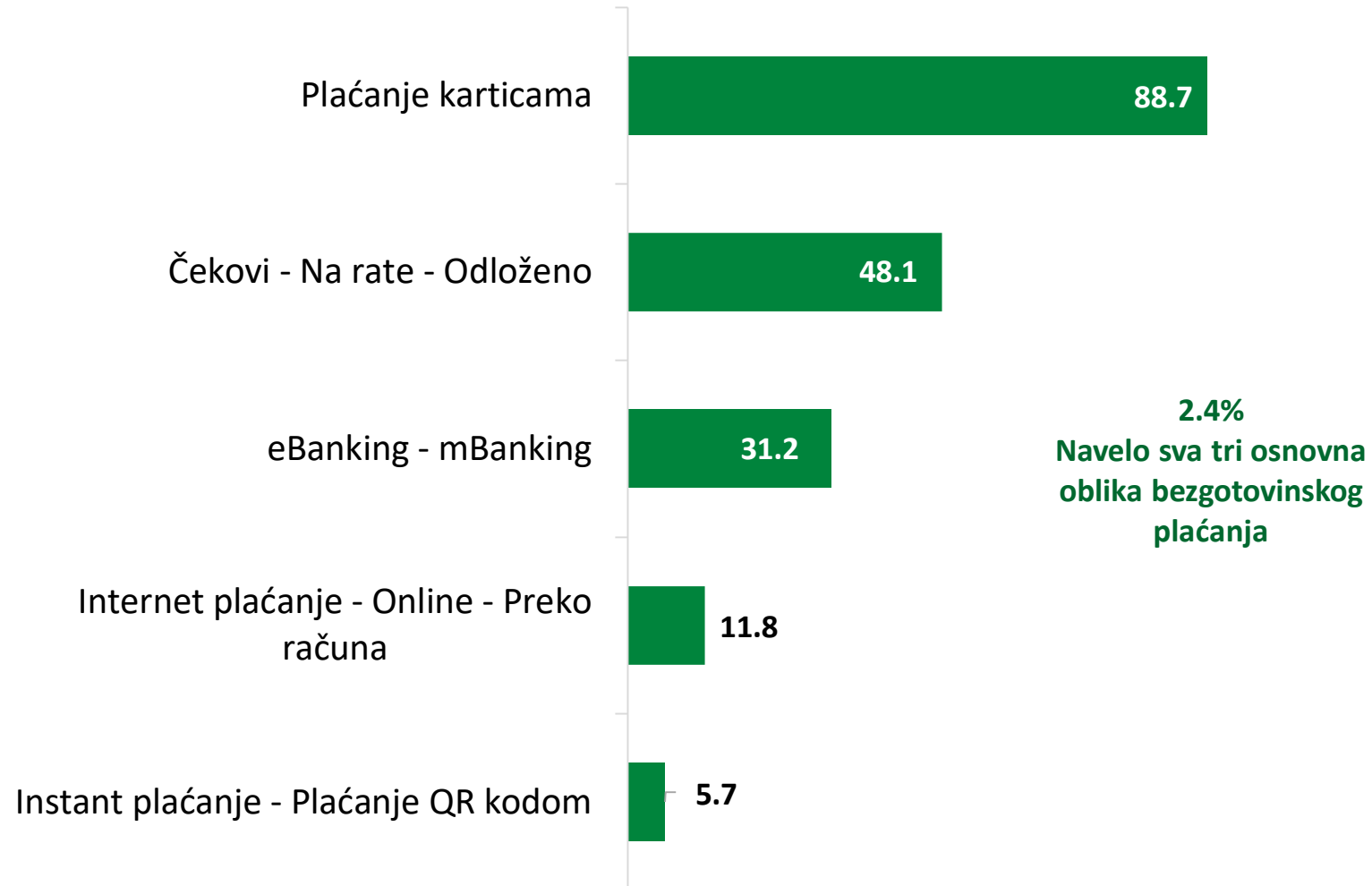
17. Koji su dostupni načini plaćanja u Srbiji, pored plaćanja gotovinom (navedite)?



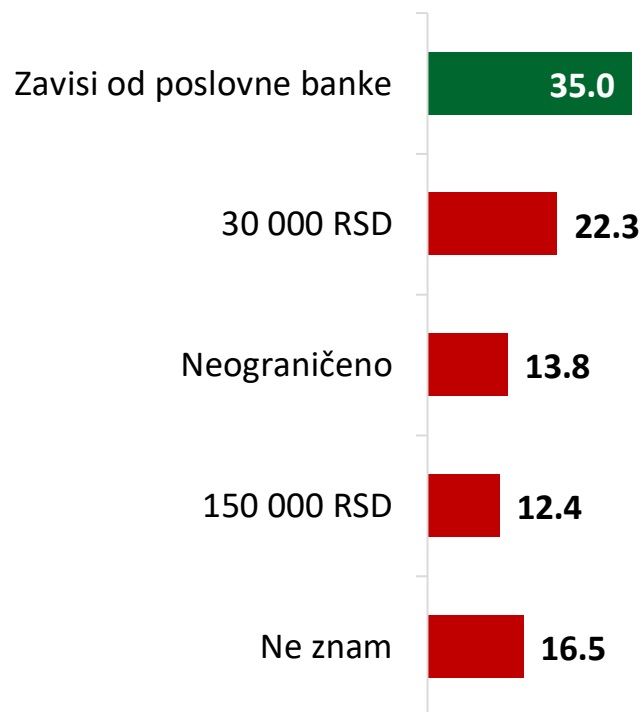
Prosečna tačnost

42.2%

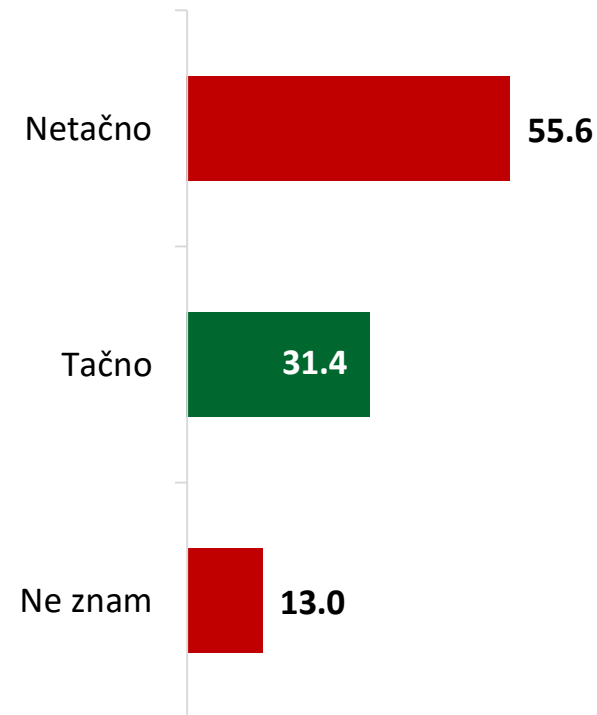
Koji su dostupni načini plaćanja u Srbiji, pored plaćanja gotovinom (navedite)? Prvih 5 odgovora



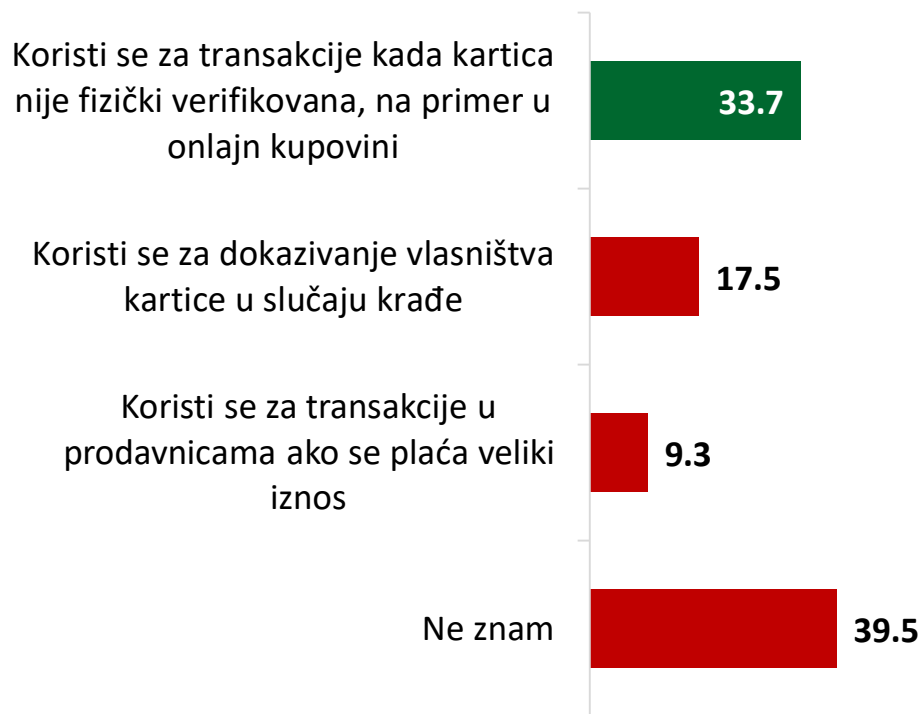
Koji je maksimalni iznos koji možete potrošiti u jednom danu sa svojom platnom karticom (DinaCard čip, Visa Electron, Visa Classic, Maestro, Mastercard Debit) (pod pretpostavkom da je iznos dostupan na vašem računu)?



Kada kupac plaća karticom u nekim prodavnicama, može da traži od prodavca malu isplatu u gotovini koja će mu biti skinuta sa računa, odnosno može da podigne mali iznos u gotovini sa svog tekućeg računa:



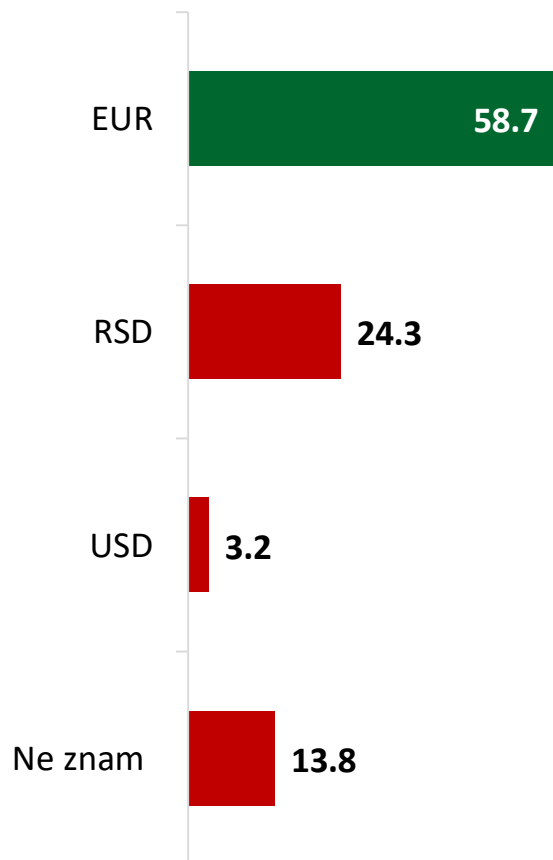
Koja je svrha trocifrenog koda na poleđini kartice (CVC)?



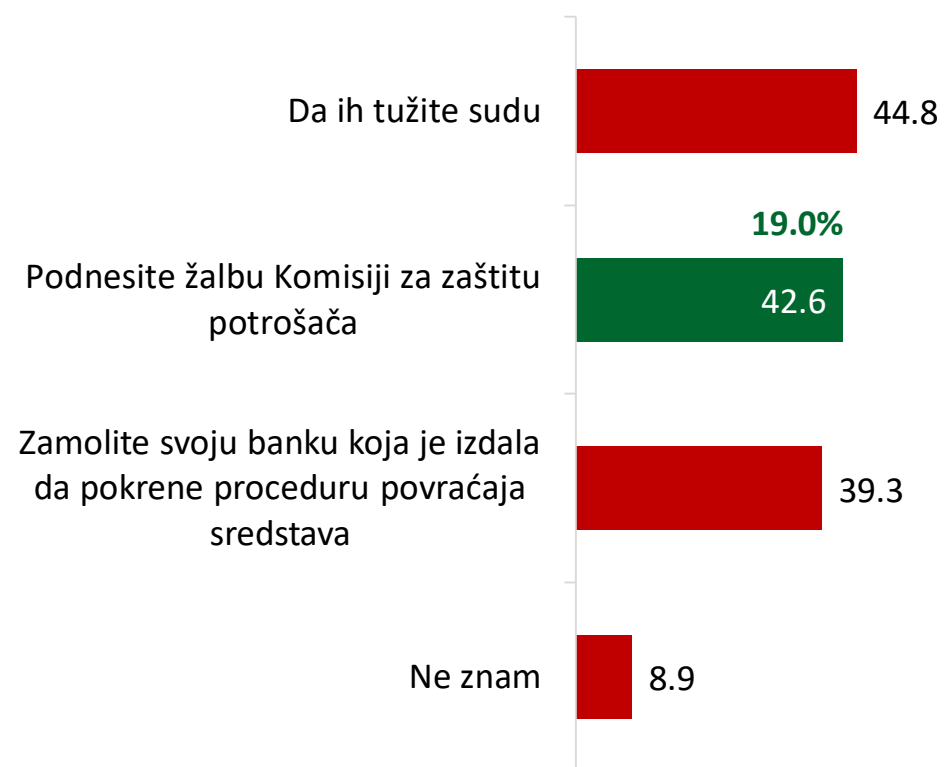
Ko snosi gubitke prouzrokovane neovlašćenim plaćanjem kartice ako je korisnik prijavio krađu/gubitak kartice?



Recimo da idete na odmor u Francusku. POS terminal traži od vas da izaberete valutu koju želite da platite – EUR (valuta zemlje u kojoj se trenutno nalazite), srpski dinar (valuta vaše zemlje) ili USD (valuta treće zemlje). Koja je najjeftinija opcija?



Kupili ste odmor u turističkoj agenciji. Platili ste karticom. Nekoliko meseci kasnije agencija javlja da ne mogu da ispune ugovor i odbijaju da vam vrata novac. Koji je najlakši način da vratite svoj novac?



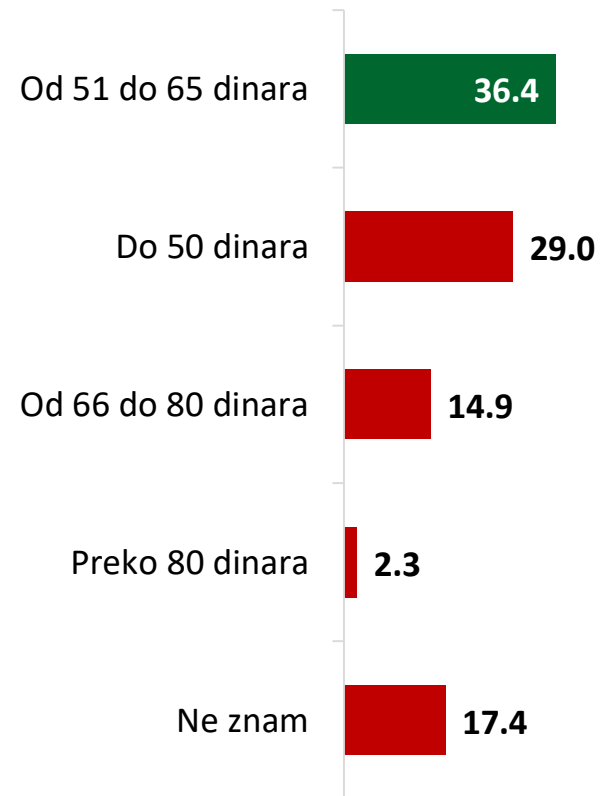
Napomena – zelene cifre označavaju jedinstvene tačne odgovore.

Ispitanik je mogao da „pokvari“ odgovor ukoliko bi osim tačnog odabrao još neki odgovor kao tačan.

Jedinica: %

Finansijska pismenost – pregled rezultata

Zaokružite približno tačan odgovor: Na svakih 100 dinara neto plate (plate koja se isplaćuje zaposlenom) poslodavac u proseku plaća porez i doprinose u iznosu:



PRIVREDA

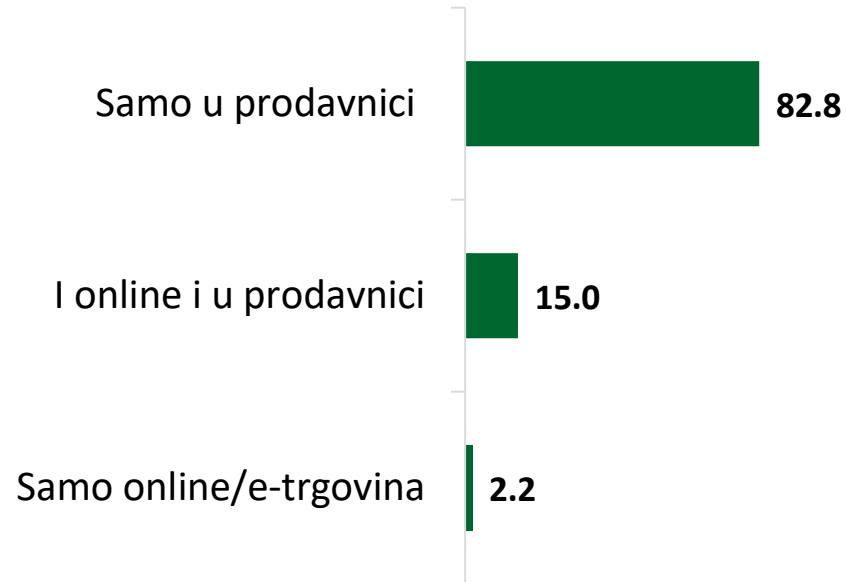


44% privrednih subjekata sa fiskalnim kasama prihvata kartično plaćanje, 56% ne. Svega 4% prihvata IPS.

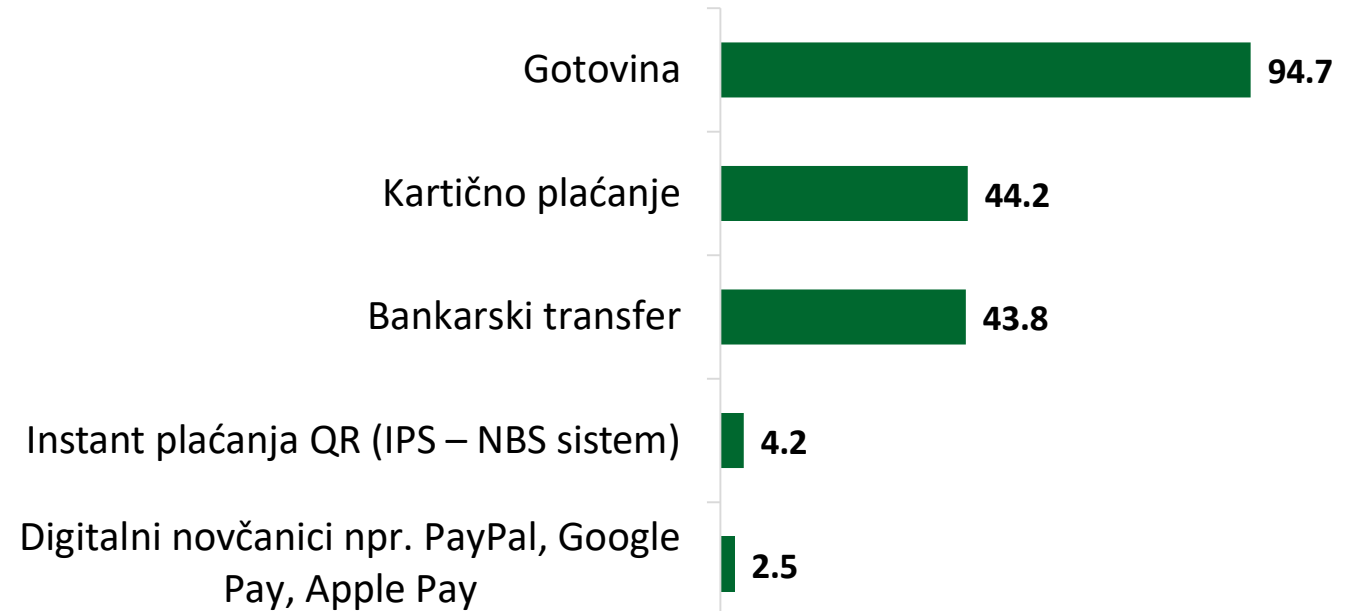
Q1. Preko kojih kanala plaćanja poslujete?

Q2. Koje načine plaćanja prihvatate (označite sve što važi)?

Kanali plaćanja preko kojih posluju:



Načini plaćanja koje prihvataju:



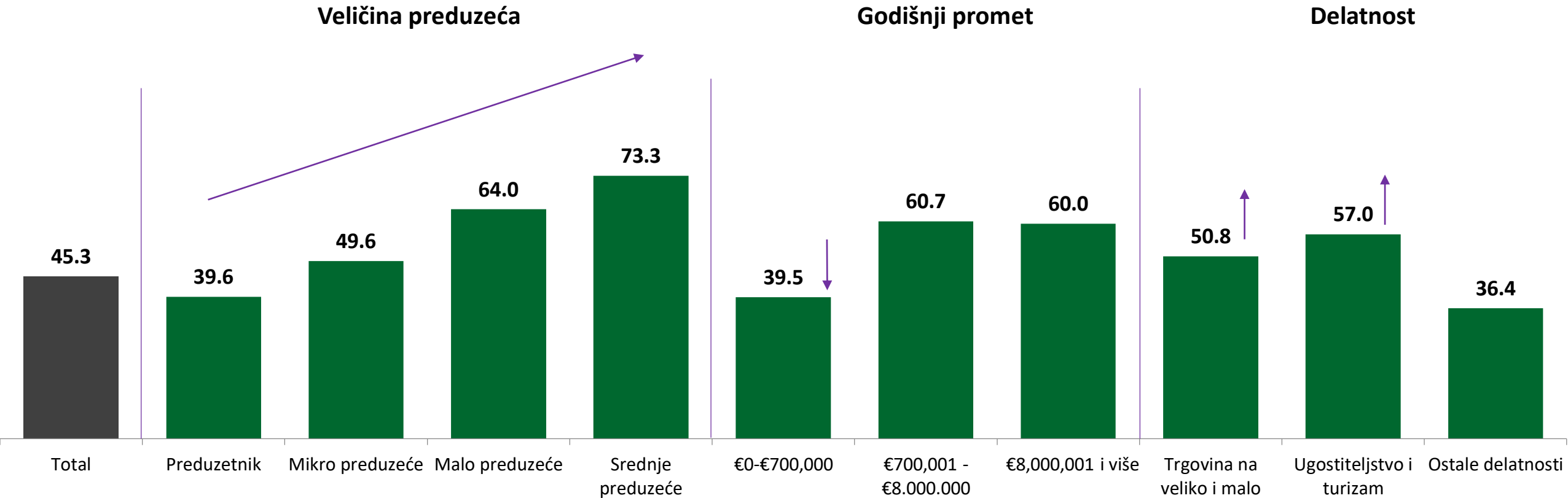
Moguće više odgovora

Više od polovine privrednih subjekata ne nudi građanima mogućnost izbora prilikom plaćanja, već samo jedan vid plaćanja, a to je gotovina.

Samo 17% privrednika se služi i online kanalom plaćanja, a oni kojima je ovo jedini kanal plaćanja su retki (2%).

Mali broj privrednika prihvata instant plaćanja i plaćanja preko mWallet-a.

Ko prihvata bezgotovinsko plačanje?



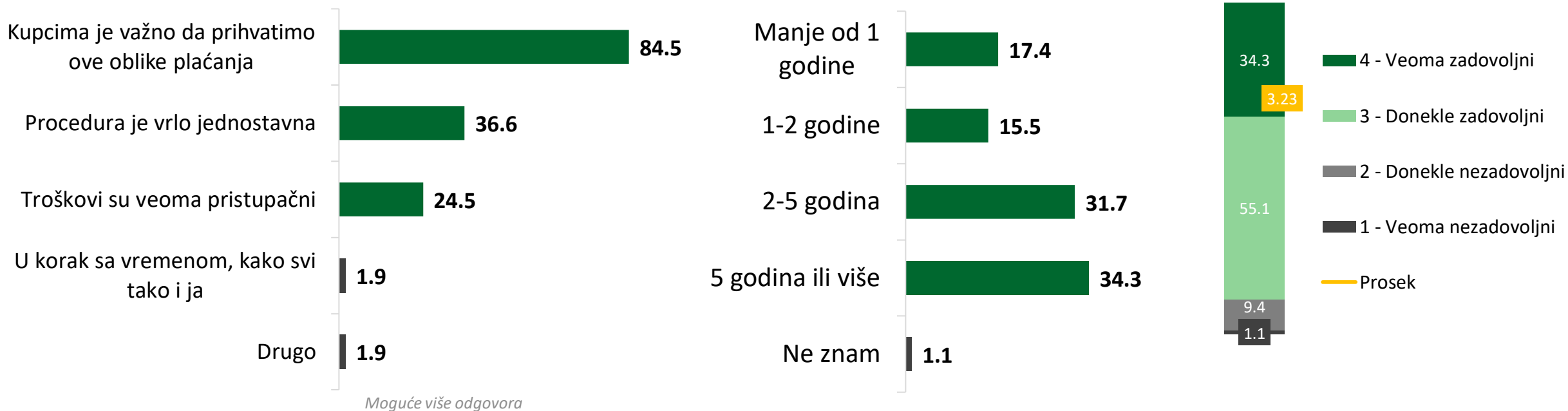
Kupci „diktiraju“ uvođenje bezgotovinskog plaćanja

Q2b. Ako prihvatate bilo koji od gore navedenih načina plaćanja, možete li ukratko navesti glavne razloge?

Q4. Koliko dugo prihvatate bezgotovinsko plaćanje?

Q3. Koliko ste zadovoljni mogućnostima bezgotovinskog plaćanja koje imate na raspolaganju?

Jedinica: %



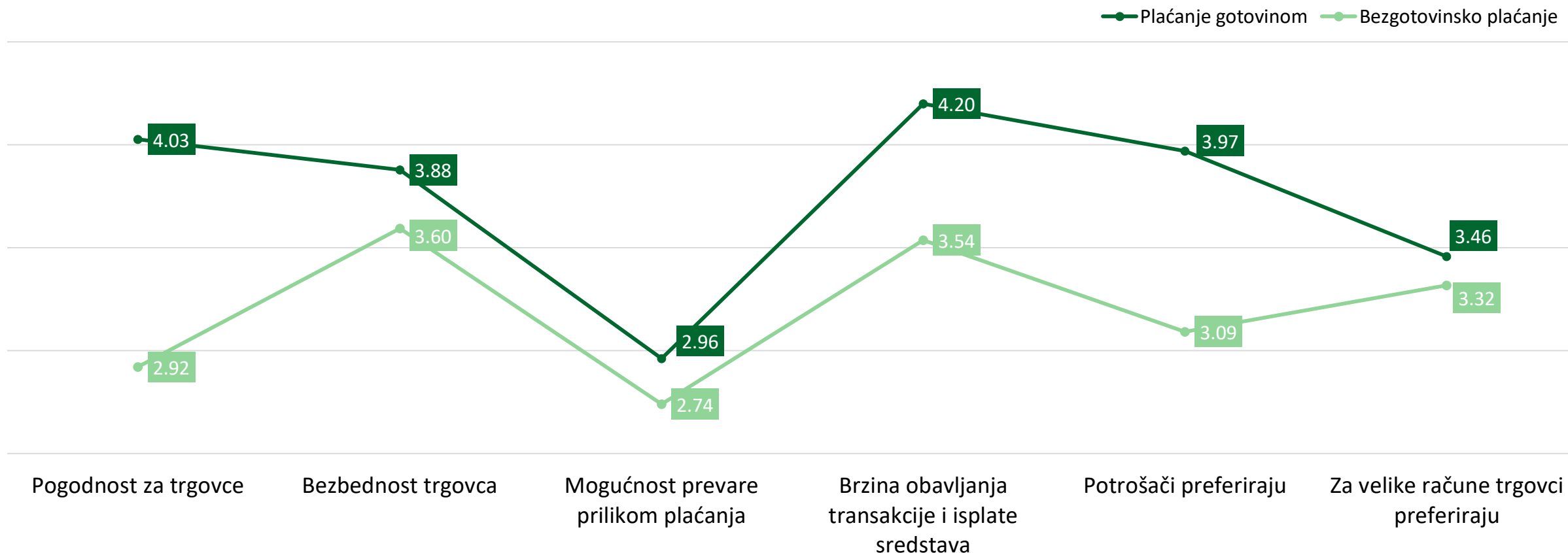
Ključni razlog zbog kojeg privrednici prihvataju plaćanje karticama je procena da je kupcima važno da ova mogućnost postoji. Jednostavnost procedure i pristupačni troškovi su ređe navođeni razlozi za uvođenje kartičnog plaćanja.

Približno trećina privrednika je uvela bezgotovinsko plaćanje u poslednje 2 godine. Privrednici su većinom zadovoljni mogućnostima bezgotovinskog plaćanja koje imaju na raspolaganju (90%)

Plaćanje gotovinom se percipira značajno boljim od bezgotovinskog plaćanja

Q11. Molim Vas da za plaćanje gotovinom i bezgotovinskim vidovima plaćanja, ocenite sledeće odlike i kategorije plaćanja (skala 1-5):

Jedinica: prosek



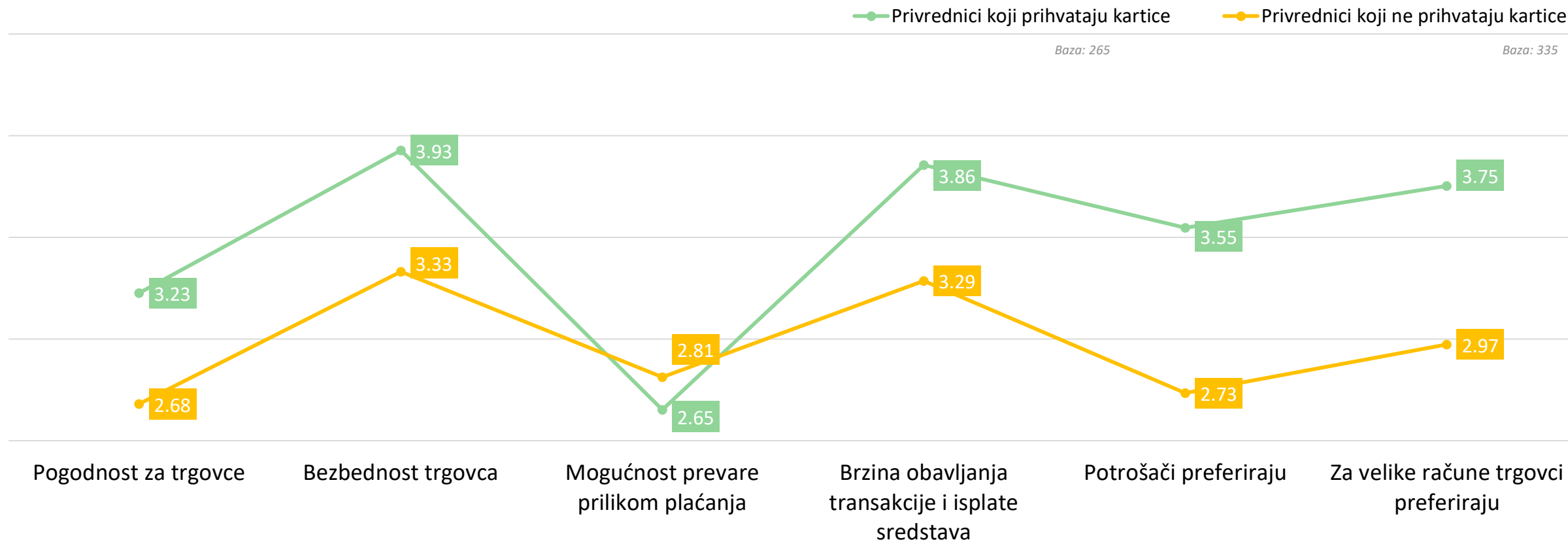
Plaćanje gotovinom je bolje evaluirano po svim procenjivanim aspektima u odnosu na bezgotovinske oblike plaćanja osim kada je u pitanju mogućnost prevare prilikom plaćanja (koja se procenjuje kao nešto viša kod plaćanja gotovinom).

Najveće razlike gotovinskog i bezgotovinskog plaćanja se vide u pogodnostima za trgovce, percipirane preferencije i baze potrošača.

Privrednici koji prihvataju kartice imaju znatno pozitivniji stav o bezgotovinskom plaćanju

Q11. Molim Vas da za plaćanje gotovinom i bezgotovinskim vidovima plaćanja, ocenite sledeće odlike i kategorije plaćanja:

Jedinica: prosek

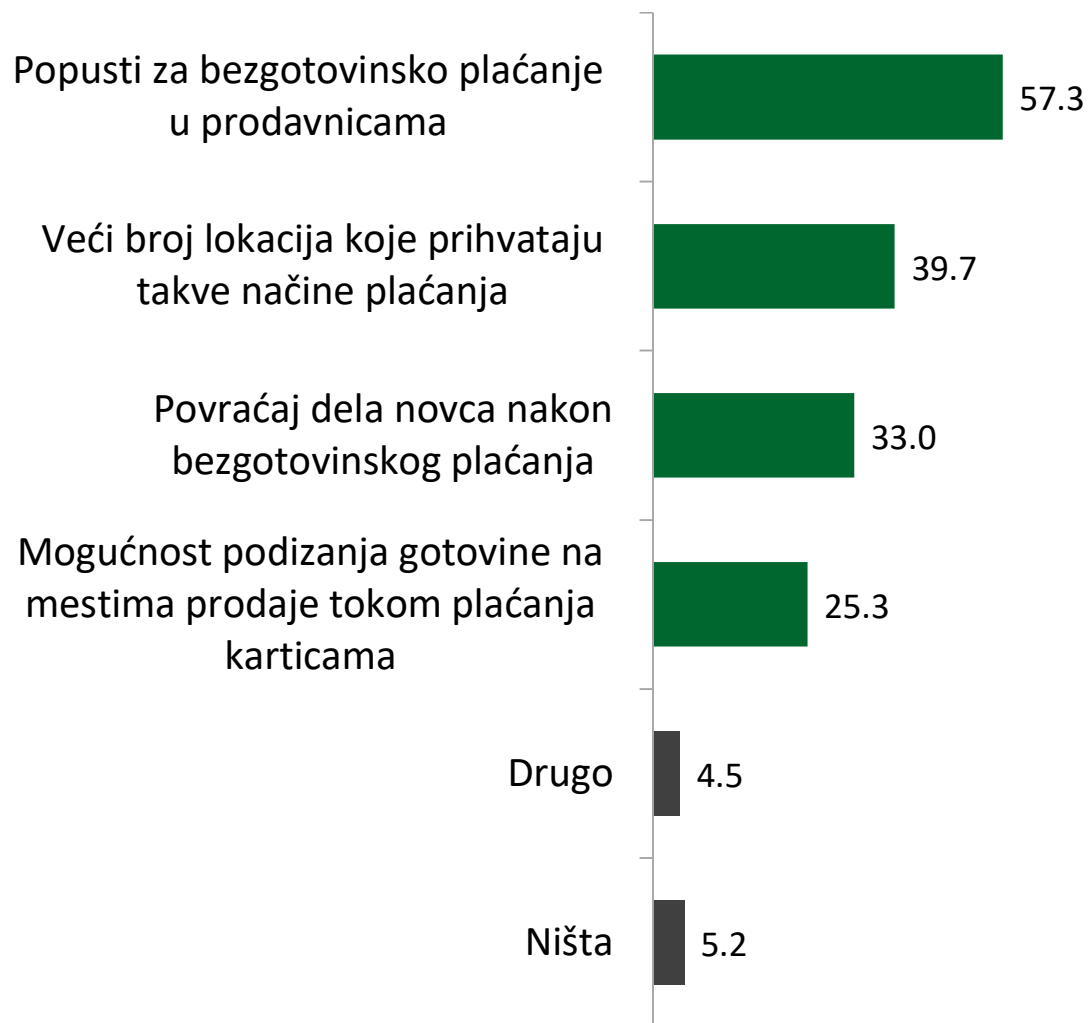


Privrednici koji su imali iskustvo sa prihvatanjem plaćanja karticama imaju znatno pozitivniji stav prema bezgotovinskim vidovima plaćanja.

Popusti i proširenje prihvatne mreže se vide kao motivatori koji bi uticali na povećanje korišćenja bezgotovinskog plaćanja

Q12. Šta od navedenog smatrate da bi dodatno navelo ljude da u većoj meri koriste bezgotovinsko plaćanje:

Jedinica: %



Moguće više odgovora

Privrednici **vide popuste za bezgotovinsko plaćanje** kao najbolji način da stanovništvo počne u većoj meri da ga koristi.

Oko 2/5 smatra da bi i povećanje broja lokacija koje prihvataju bezgotovinsko plaćanje doprinelo tome da se ovi oblici plaćanja više koriste.

Manji je broj onih koji smatraju da benefiti u vidu povraćaja dela novca (1/3) i mogućnost podizanja gotovine na mestu prodaje (1/4) vode povećanju motivacije za korišćenjem bezgotovinskog plaćanja.

Finansijska pismenost – pregled rezultata – privreda

1. Siva ekonomija je:

2. Da li vam je zakonom dozvoljeno da potrošačima dodatno naplaćujete robu ili usluge zbog određenog načina plaćanja kojim žele da plate?

3. Da li postoji vrsta platne kartice koja je posebno namenjena segmentu malih i srednjih preduzeća?

4. Ko određuje cenu naknade za trgovce prilikom kartičnog plaćanja (cena po kartičnoj transakciji)?

5. Kada potrošač plati karticom na vašoj lokaciji, kada je plaćanje zagarantovano?

6. Ako shvatite da ste plaćeni lažnim novčanicama, šta treba da uradite:

7. Koja vrsta tehničke opreme vam je potrebna da biste počeli da prihvatate bezgotovinsko plaćanje?

8. Na svakih 100 dinara neto plate (plate koja se isplaćuje zaposlenom) poslodavac u proseku plaća porez i doprinose u iznosu:

9. Koji je najveći poreski prihod budžeta Republike Srbije:

10. Najviše novca iz budžeta Republike Srbije se troši na:

11. Koji je zakonski rok za deponovanje gotovine u vašoj kasi na vaš bankovni račun?

12. Takse i naknade su:

13. Prema novom zakonu o onlajn fiskalizaciji, da li su uređaji dva u jednom (jedan uređaj koji je i fiskalni registar i POS terminal) obuhvaćeni državnom subvencijom?

14. Da li je moguće pretvoriti vaš Android uređaj u POS uređaj?

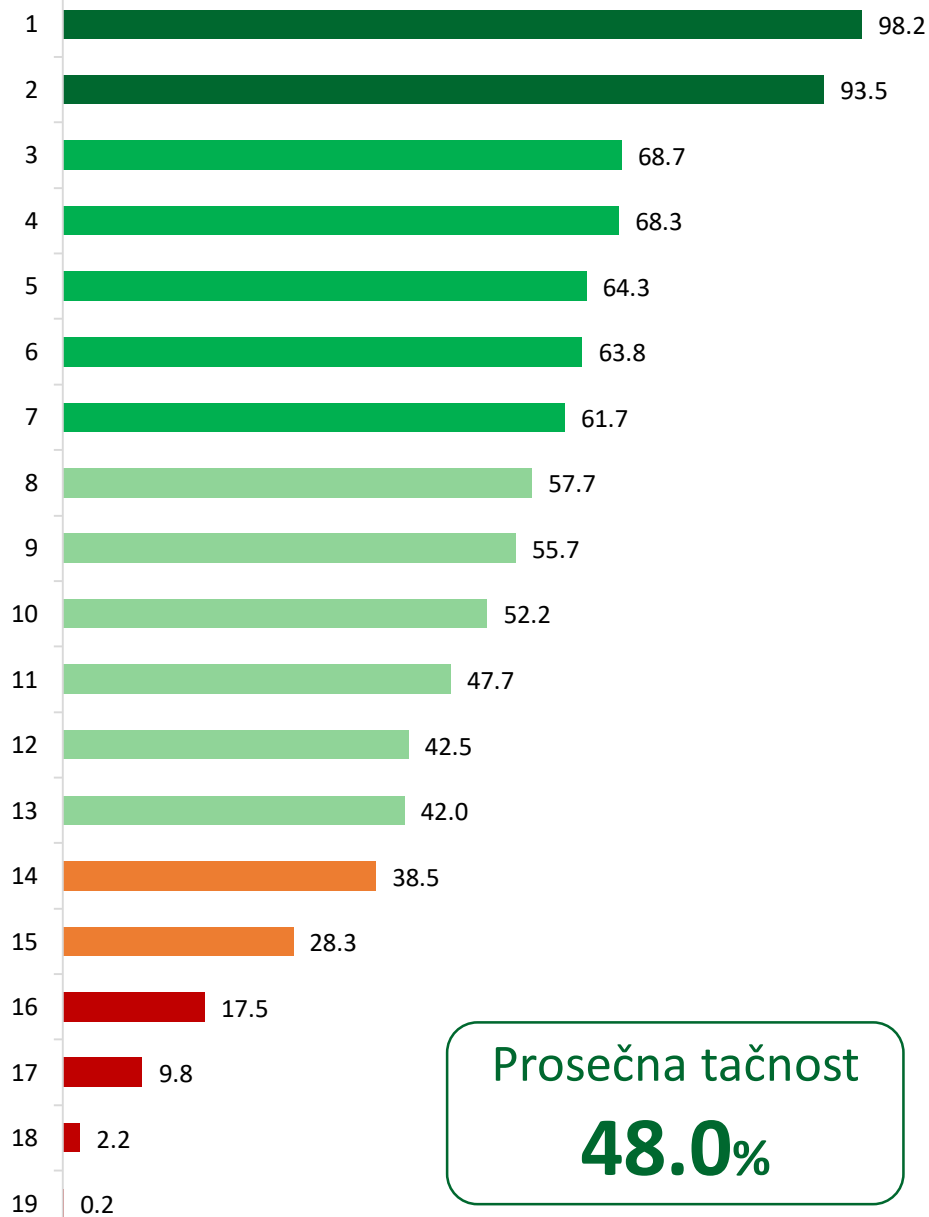
15. Šta je kupovina sa povratom gotovine (kupovina sa cash-back-om)?

16. Poznavanje pojmova *povrat sredstava prilikom plaćanja*, *politika nulte odgovornosti*, *povrat robe* i *refundacija*.

17. Šta je „Card on File“?

18. Da li ste svesni koraka potrebnih da biste počeli da prihvatate bezgotovinsko plaćanje na svom Android uređaju?

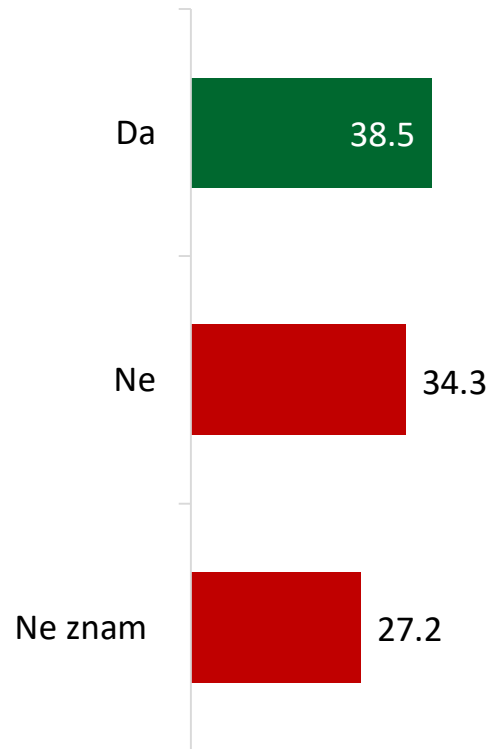
19. Da li znate komponente naknade za transakciju karticom kod trgovca (vas), tzv. naknada za uslugu trgovca?



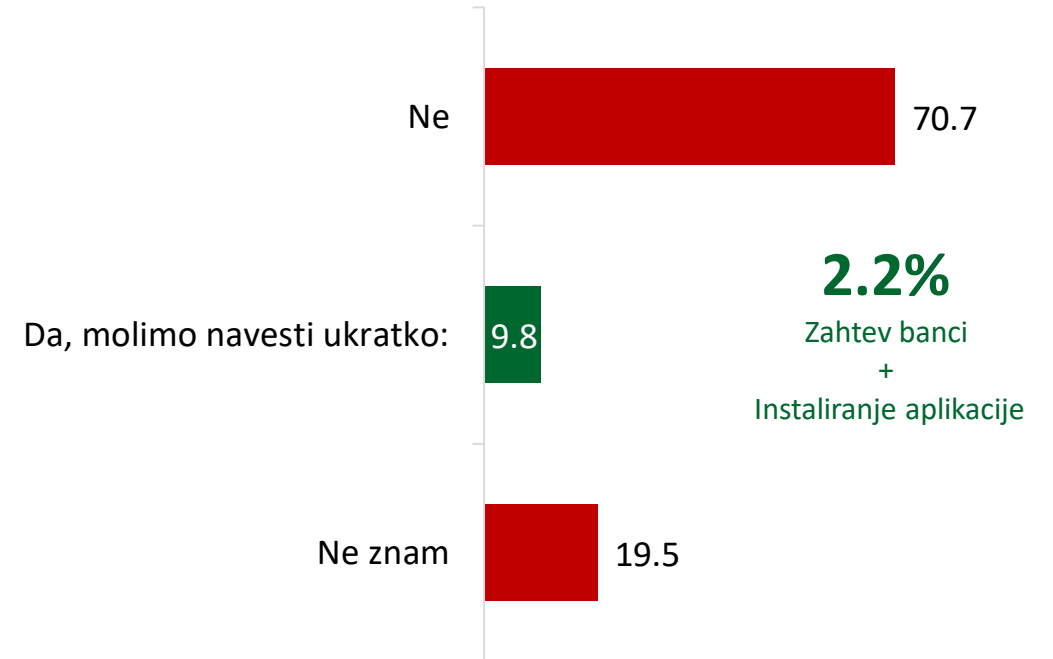
Prosečna tačnost

48.0%

Da li je moguće pretvoriti vaš Android uređaj u POS uređaj?



Da li ste svesni koraka potrebnih da biste počeli da prihvatate bezgotovinsko plaćanje na svom Android uređaju?

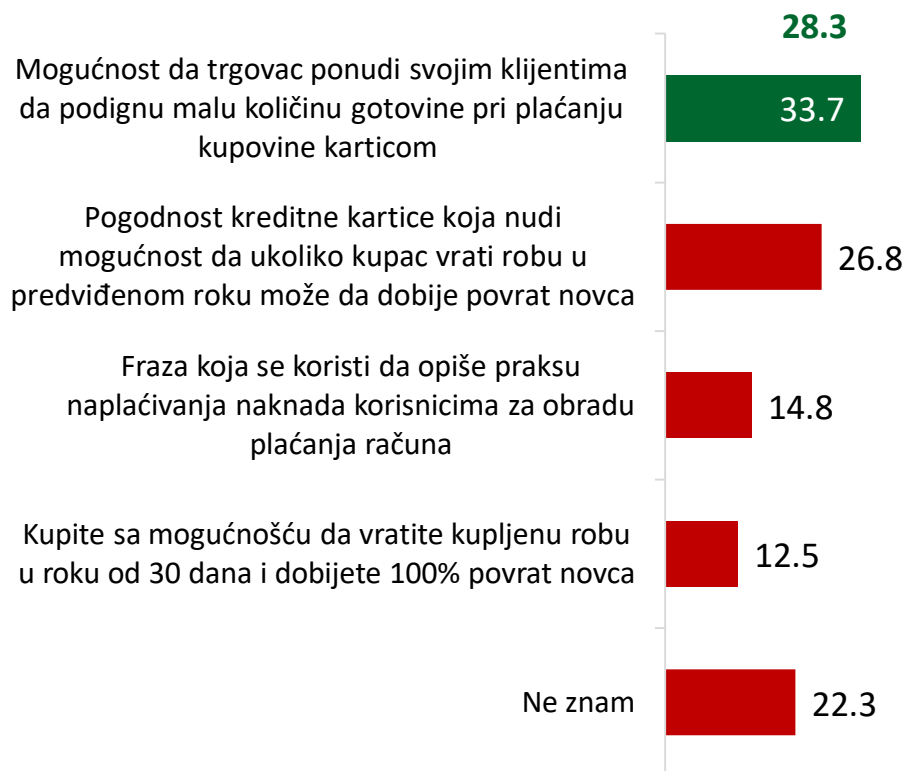


Napomena – zelene cifre označavaju jedinstvene tačne odgovore.

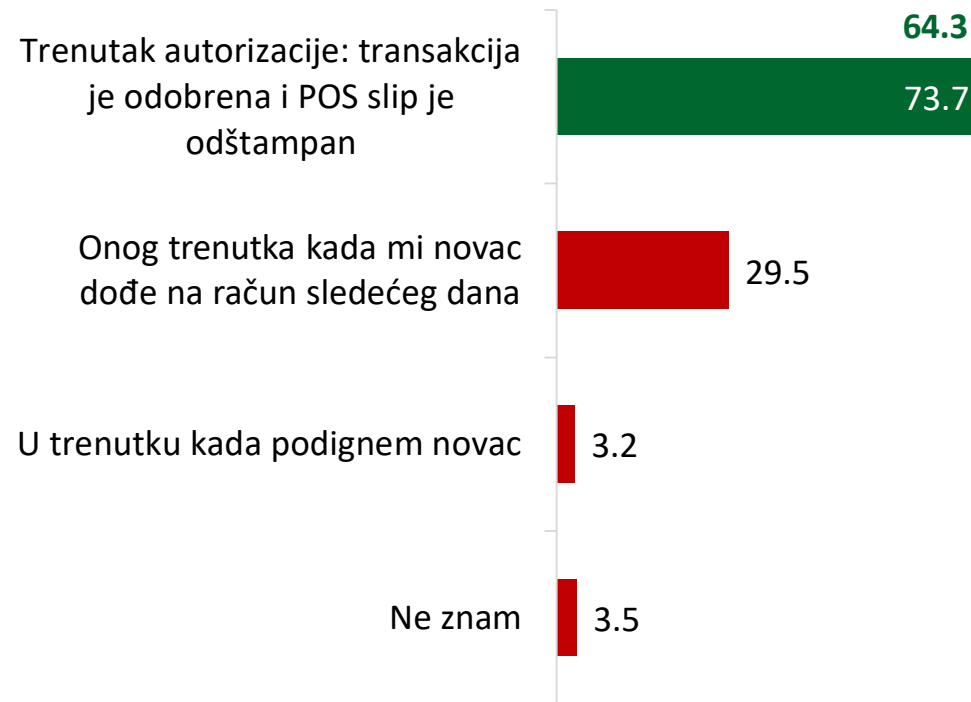
Ispitanik je mogao da „pokvari“ odgovor ukoliko bi osim tačnog odabrao još neki odgovor kao tačan.

Jedinica: %

Šta je kupovina sa povratom gotovine (kupovina sa cash-back-om)?



Kada potrošač plati karticom na vašoj lokaciji, kada je plaćanje zagarantovano?

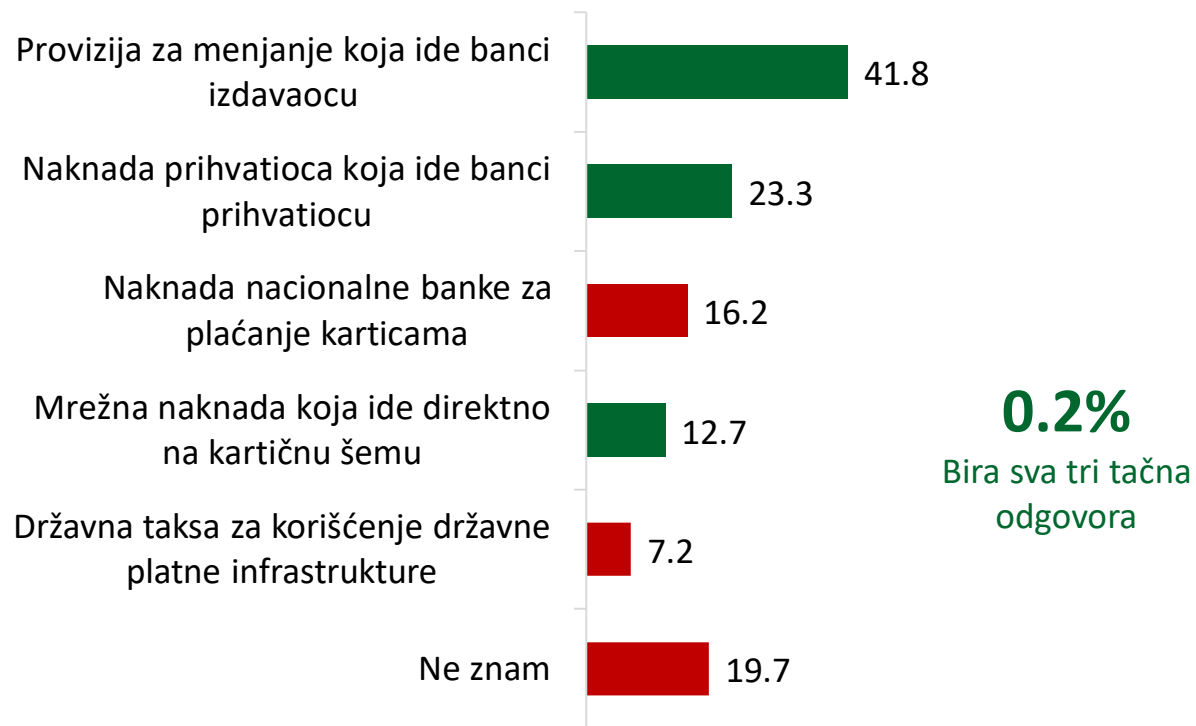


Napomena – zelene cifre označavaju jedinstvene tačne odgovore.

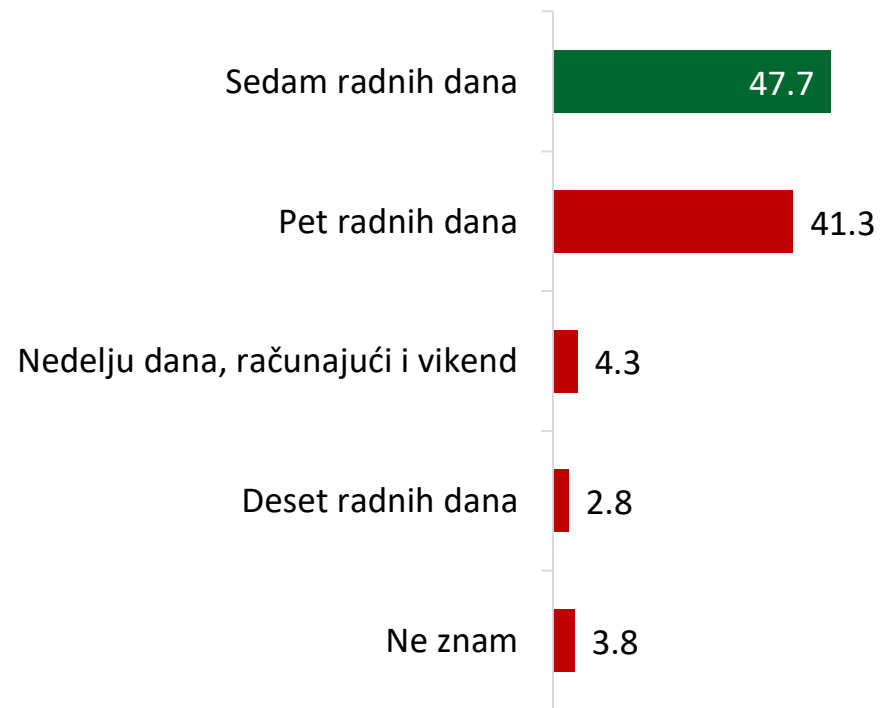
Ispitanik je mogao da „pokvari“ odgovor ukoliko bi osim tačnog odabrao još neki odgovor kao tačan.

Jedinica: %

Da li znate komponente naknade za transakciju karticom kod trgovca (vas), tzv. naknada za uslugu trgovca?



Koji je zakonski rok za deponovanje gotovine u vašoj kasi na vaš bankovni račun?

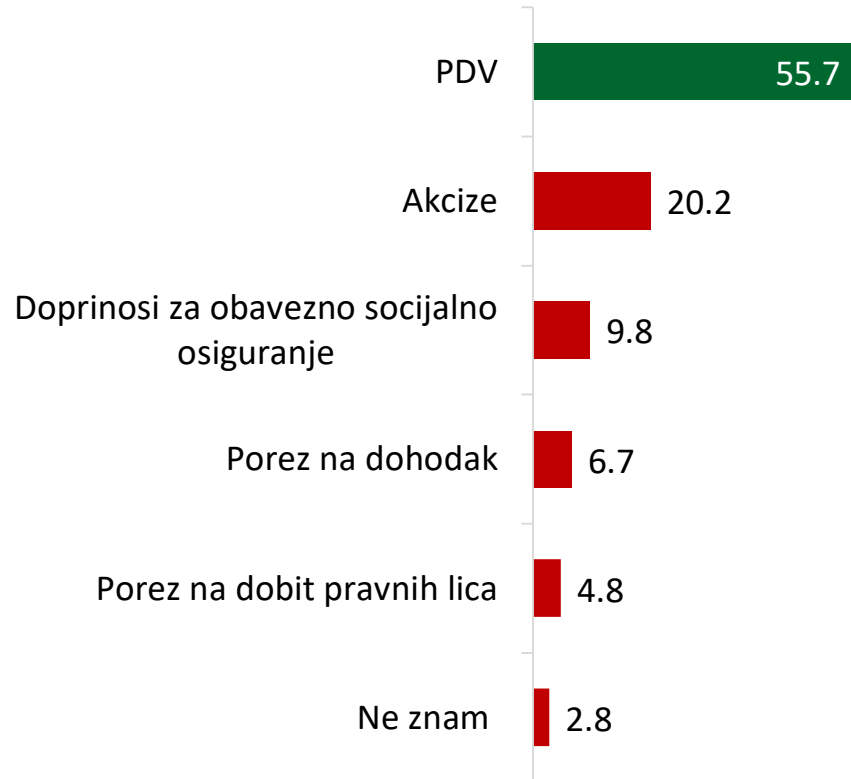


Napomena – zelene cifre označavaju jedinstvene tačne odgovore.

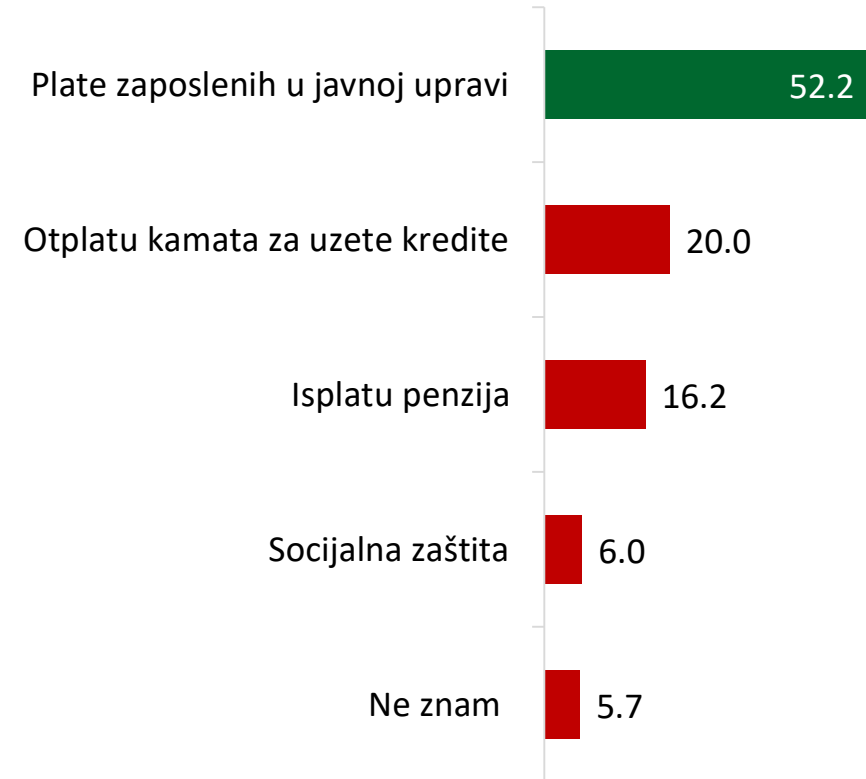
Ispitanik je mogao da „pokvari“ odgovor ukoliko bi osim tačnog odabrao još neki odgovor kao tačan.

Jedinica: %

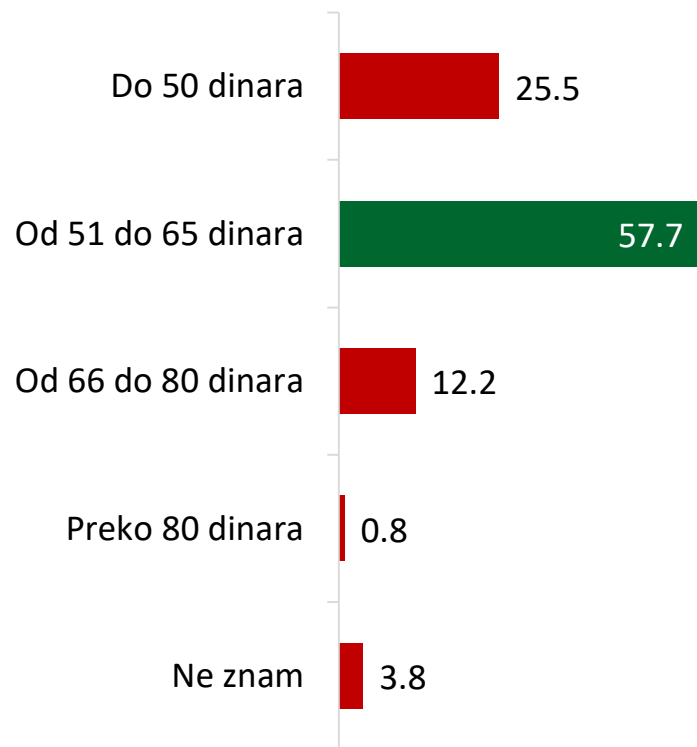
Koji je najveći poreski prihod budžeta Republike Srbije:



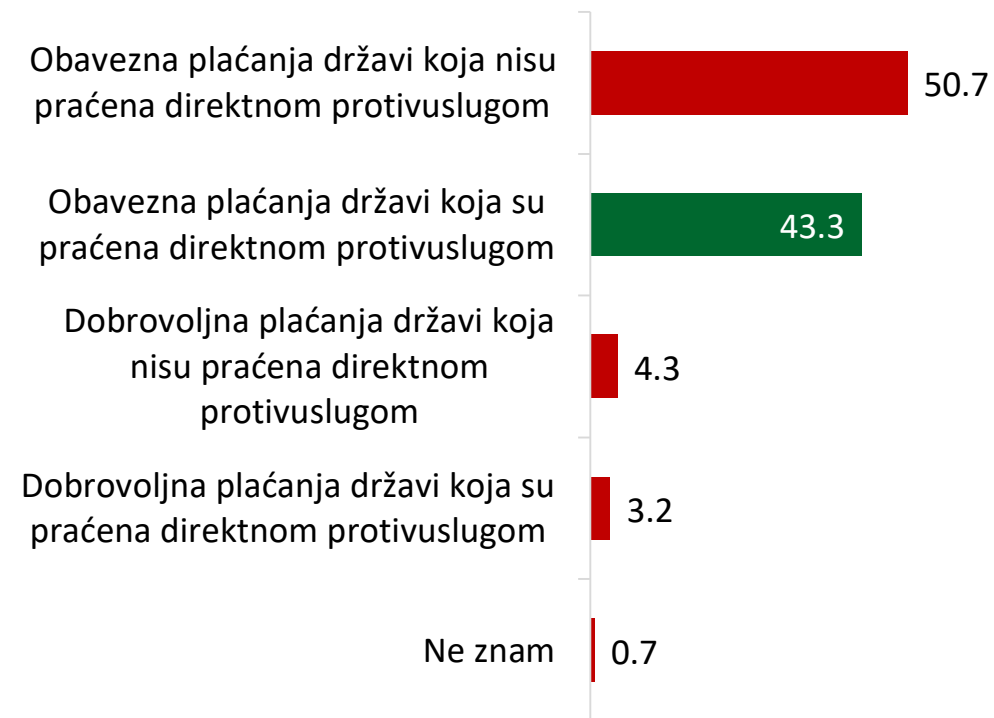
Najviše novca iz budžeta Republike Srbije se troši na:



Na svakih 100 dinara neto plate (plate koja se isplaćuje zaposlenom) poslodavac u proseku plaća porez i doprinose u iznosu:



Takse i naknade su:



Napomena – zelene cifre označavaju jedinstvene tačne odgovore.

Ispitanik je mogao da „pokvari“ odgovor ukoliko bi osim tačnog odabrao još neki odgovor kao tačan.

Jedinica: %

Razumeti Vas i Vaš posao.

Imati **ideju**. **Planirati**.

Biti inovativan.

Držati se čvrstih metodoloških principa.

Razvijati nove.

Imati poslovnu etiku. **Biti tačan**.

Raditi pod pritiskom.

Dati pravu **preporuku**.

Raditi sa **osmehom**.

Osećati posao. Biti **partner**.

Hvala na pažnji!

KONTAKT

Marko Nikolić
Research Manager
marko.nikolic@smart-plus.rs

Jovana Dukić Vasić
Business Development Manager
jovana.dukic-vasic@smart-plus.rs

Kralja Milana 23, Beograd
+381 11 4 123 000
www.smart-plus.rs