

НАРОДНА БАНКА СРБИЈЕ

**СТРАТЕГИЈА НАРОДНЕ БАНКЕ СРБИЈЕ НА
ПОЉУ ФИНАНСИЈСКЕ ЕДУКАЦИЈЕ ЗА
ПЕРИОД 2012 – 2015. ГОДИНЕ**

Март 2012. године

УВОД

Финансијска едукација је добила на значају у условима континуираног развоја финансијског тржишта, као и демографских и економских промена. Финансијска тржишта постала су софистициранија, са широком понудом нових и комплексних производа који са собом носе различите ризике. Упоредо с развојем финансијског тржишта развија се и потреба корисника финансијских услуга да користе производе које им тржиште нуди. За то је неопходно да корисници тих услуга имају потребна знања и информације који би им омогућили да схвате концепт и карактеристике финансијских производа и услуга. Континуирана едукација у овој области школске деце и омладине, као потенцијалних корисника тих производа и услуга, намеће се као процес који треба да отпочне од најранијег узраста.

ФИНАНСИЈСКА ЕДУКАЦИЈА У СВЕТУ

Према дефиницији OECD-а, „финансијска едукација представља процес у ком корисници финансијских услуга унапређују своје разумевање финансијских производа, њиховог концепта и ризика који ти производи носе, а онда помоћу добијених информација, инструкција и/или савета развијају вештине и способности да препознају и разумеју финансијски ризик, као и да, на основу тих информација, доносе одговарајуће одлуке, али и да су упознати с тим где да затраже помоћ или да предузму све кораке ради унапређења своје финансијске писмености“. Финансијска едукација не представља замену за класично образовање, већ за циљ има пружање благовремених, адекватних и потпуних информација у вези с финансијским производима. Треба напоменути да су, према препорукама OECD-а, циљна група за финансијску едукацију физичка лица будући да, као непрофесионални инвеститори, немају примарно економско образовање, али и теже долазе до неопходних информација.

Дирекција за финансијска и пословна питања у оквиру OECD-а објавила је четири препоруке¹ које су преведене на српски језик и објављене на сајту Народне банке Србије:

1. Препоруку о принципима и стандардима добре праксе у вези с финансијском едукацијом и подизањем свести о финансијским питањима (из 2005. године),
2. Препоруку у вези са стандардима добре праксе пословања осигуравајућих друштава с циљем подизања нивоа свести о ризицима и у вези са едукацијом из области осигурања (из 2008. године),
3. Препоруку у вези са стандардима добре праксе за финансијску едукацију у вези с приватним пензијама (из 2008. године), и

¹ Препоруке се могу погледати на сајту OECD-а www.oecd.org и сајту Народне банке Србије www.tvojinovac.nbs.rs

4. Препоруку у вези са стандардима добре праксе на пољу финансијске едукације и подизања свести у вези с кредитирањем.

Циљ ових препорука је подстицање како држава чланица ОЕСД-а, тако и оних које то нису на финансијску едукацију свих друштвених група, и то почев од основне школе. Програми финансијске едукације треба да буду усмерени на животно важне аспекте као што су штедња, осигурање, пензије, али и задуженост. Препоруке такође промовишу националну кампању финансијске едукације, интернет странице посвећене овој тематици, као и право грађана да добију јасну, разумљиву и потпуну информацију пре него што се одлуче на то да ли ће се задужити или како ће инвестирати свој новац. Важну улогу у процесу финансијске едукације имају финансијске институције, које треба подстицати да проверавају да ли је клијент разумео услове под којима купује одређени производ, као и да својим саветима помогну клијенту да отклони нејасноће у вези с тим условима.

ФИНАНСИЈСКА ЕДУКАЦИЈА У РЕПУБЛИЦИ СРБИЈИ

Финансијска едукација је процес који је и у свету започет на почетку трећег миленијума. У корак са светом, препознајући потребу за финансијском едукацијом и њен значај, Народна банка Србије је у 2005. години започела са едукацијом најмлађих чланова друштва – ученика у основним школама, пре свега о улози централне банке у финансијском и монетарном систему земље, историјату новца, електронском банкарству, осигурању, платним картицама итд. Израдом савремених дидактичких материјала, припремом интерактивних радионица, квизова, игрица итд., процес се касније проширио и на ученике средњих школа. Организовањем каравана и олимпијаде штедње у школама широм Србије, Народна банка Србије је деци и омладини приближила улогу и значај штедње.²

У 2010. години је организован семинар „Динар – наш новац“ за наставнике основних и средњих школа, који је акредитован у Заводу за унапређење образовања и васпитања и сврстан у обавезне семинаре за просветне раднике. На семинару је наставницима, као главним посредницима у образовном процесу за финансијску едукацију и преношење знања о основним економским појмовима, подељен дидактички материјал који је припремила Народна банка Србије.³

² Активности на едукацији младих организовало је Одељење за комуникацију.

³ Едукативни материјали доступни су за коришћење на поддомену веб-сајта Народне банке Србије www.centarzaposetioce.nbs.rs.

Ангажовање на овим активностима показало је да за дефинисање одговарајућег плана активности финансијске едукације неопходно претходно спровести истраживање јавног мњења.

Спроведена истраживања финансијског тржишта

За потребе Народне банке Србије, у 2006. години је спроведено истраживање о поверењу грађана у банкарски сектор у Србији⁴. Оно је, између осталог, показало да 24% испитаника нема отворен рачун у банци, да 48% корисника кредита не зна шта је валутна клаузула и поред тога што чак 81% кредита становништву управо садржи валутну клаузулу, тј. индексирани су страном валутом. Такође, 58% грађана не зна које су последице узимања кредита с валутном клаузулом ни који су ризици узимања кредита индексираних различитим страним валутама (еврима, швајцарским францима, доларима и сл.). Поред тога, резултати анализе приговора корисника финансијских услуга у Центру за кориснике финансијских услуга⁵ показују да је око 50% приговора неосновано зато што корисници нису разумели одредбе уговора које су закључили с финансијском институцијом.

Управо у намери да грађанима олакша разумевање финансијских производа и услуга, Народна банка Србије је објавила и дистрибуирала едукативне материјале у којима је пружила потребна појашњења о условима коришћења финансијских производа и услуга и о ризицима које ти производи и услуге носе. Међутим, наредна истраживања су показала да, и поред тога, многи корисници немају сазнања чак ни о висини каматне стопе која се примењује на дуговање.

Наиме, резултати истраживања јавног мњења у вези с понудом банкарских производа и услуга на нашем тржишту које је спроведено крајем 2008. године⁶ показују:

- да 31% корисника дозвољеног прекорачења по текућем рачуну не зна висину каматне стопе која се примењује,
- да 28% корисника дебитних картица не користи банкомат,
- да 48% корисника платних картица не користи могућност безготовинског плаћања,
- да 24% корисника кредитних картица не зна висину каматне стопе која се примењује на дуговање по кредитној картици,

⁴ Истраживање је спровела је *TNS Medium Gallup* компанија за истраживање јавног мњења, тржишта и медија.

⁵ Детаљнија анализа приговора на рад финансијских институција дата је у извештајима Центра за заштиту и едукацију корисника финансијских услуга.

⁶ Истраживање услова под којима се на тржишту отварају, воде и затварају текући рачуни спровела је *TNS Medium Gallup* компанија за истраживање јавног мњења, тржишта и медија.

- да 24% корисника кредитних картица не зна да се за подизање готовине с банкомата картицом наплаћује провизија,

- да 56% корисника кредитних картица месечну обавезу по основу дуговања по картици измирује у минималном износу.

Упоредо са испитивањем јавног мњења, спроведено је и квалитативно истраживање понуде банкарских услуга путем ангажовања тајних купаца (*Mystery shopping*). Резултати овог истраживања показали су да су грађани углавном (њих 64%) задовољни услугама својих банака. Међутим, када је реч о условима кредитирања, 43% испитаника исказало је своје незадовољство, и то првенствено због промене каматне стопе, тј. повећања месечне рате. Корисници кредита с променљивом каматном стопом у 40% случајева не знају од чега зависи њена променљивост. Када је реч о начину на који корисници превазилазе проблем с којим се сусрећу приликом коришћења банкарског производа или услуге, испитивање је показало да се грађани најчешће, њих око 55%, обраћају својој банци, док је 42% испитаника упознато и с могућношћу обраћања Народној банци Србије – Центру за заштиту и едукацију корисника финансијских услуга.

Активности Народне банке Србије усмерене ка корисницима финансијских услуга

На основу резултата спроведених истраживања, као и приговора корисника финансијских услуга упућених Народној банци Србије, приступило се дефинисању плана активности у области финансијске едукације грађана, које је започето 2007. године издавањем и дистрибуцијом шест брошура и деветнаест проспеката о различитим финансијских производима и услугама, а затим настављено 2008. године постављањем сајта www.tvojnovac.nbs.rs намењеног корисницима финансијских услуга и грађанима заинтересованим за коришћење тих услуга. Објављеним проспектима и брошурама, на поједностављен начин су објашњени финансијски производи, али и услови њиховог коришћења који су корисницима посебно компликовани за разумевање.

Финансијска писменост је важна за целокупну популацију, а нарочито за оне који се суочавају са специфичним или непланираним догађајима у животу који имају утицај на личне финансије, попут куповине куће или аутомобила, доласка бебе на свет или одласка у пензију. Имајући то у виду, Народна банка Србије је 2008. године објавила седам проспеката о животно важним догађајима људи („Полазите на факултет“, „Одвајате се од породице“, „Добили сте први посао“, „Оснивате породицу“, „Добили сте бебу“, „Како до жељеног аутомобила“, „Дочекајте спремни одлазак у пензију“).

У јануару 2009. године Народна банка Србије је у својим филијалама отворила канцеларије за финансијску едукацију како би грађанима, у непосредном контакту, пружила свеобухватне информације о финансијским производима и услугама.

У новембру 2010. године, Народна банка Србије је у оквиру едукације јавности започела са одржавањем трибина, најпре у градовима где постоје њене филијале, а потом је та пракса у току 2011. године проширена и на друга места у Србији. Едукативне трибине са сегментираним темама и циљним групама подељене су на становништво и привреду (пољопривреда, предузетници, мала и средња предузећа).

Народна банка Србије ће наставити своје активности на овом пољу, али и настојати да у овај процес укључи и друге релевантне институције.

СТРАТЕШКИ ЦИЉ НАРОДНЕ БАНКЕ СРБИЈЕ У СПРОВОЂЕЊУ ФИНАНСИЈСКОГ ОБРАЗОВАЊА

Народна банка Србије има циљ да пружањем свеобухватних и разумљивих информација о феномену новца, финансијском тржишту и производима с којима се корисници на том тржишту сусрећу, затим израдом нових и савремених мултимедијалних и интерактивних едукативних материјала, сталним унапређењем онлајн садржаја посвећених финансијској едукацији, одржавањем едукативних радионица и трибина широм земље – обезбеди финансијско описмењавање како омладине и грађана, тако и привредника и шире јавности уопште.

Финансијска едукација најмлађих чланова друштва путем успостављања наставног програма финансијске едукације у школама, ради развоја свести о финансијској одговорности код младих, представља значајан сегмент стратешког циља Народне банке Србије. У данашње време, финансијско описмењавање младих поприма све већи значај, будући да они треба да се правовремено упознају с појавом нових производа и услуга и да постану компетентни учесници на финансијском тржишту.

У оквиру своје надлежности, Народна банка Србије ће спроводити активности на пољу финансијске едукације грађана и привреде у Републици Србији, како би се обезбедило боље разумевање финансијских производа и услуга које се нуде на тржишту.