

TNS Medium GALLUP

šesto čulo poslovanja

Finansijska pismenost građana Srbije: rezultati istraživanja

Uvod

Ovo istraživanje je sprovedeno za potrebe Narodne banke Srbije u cilju utvrđivanja nivoa poverenja građana u banke i bankarske usluge.

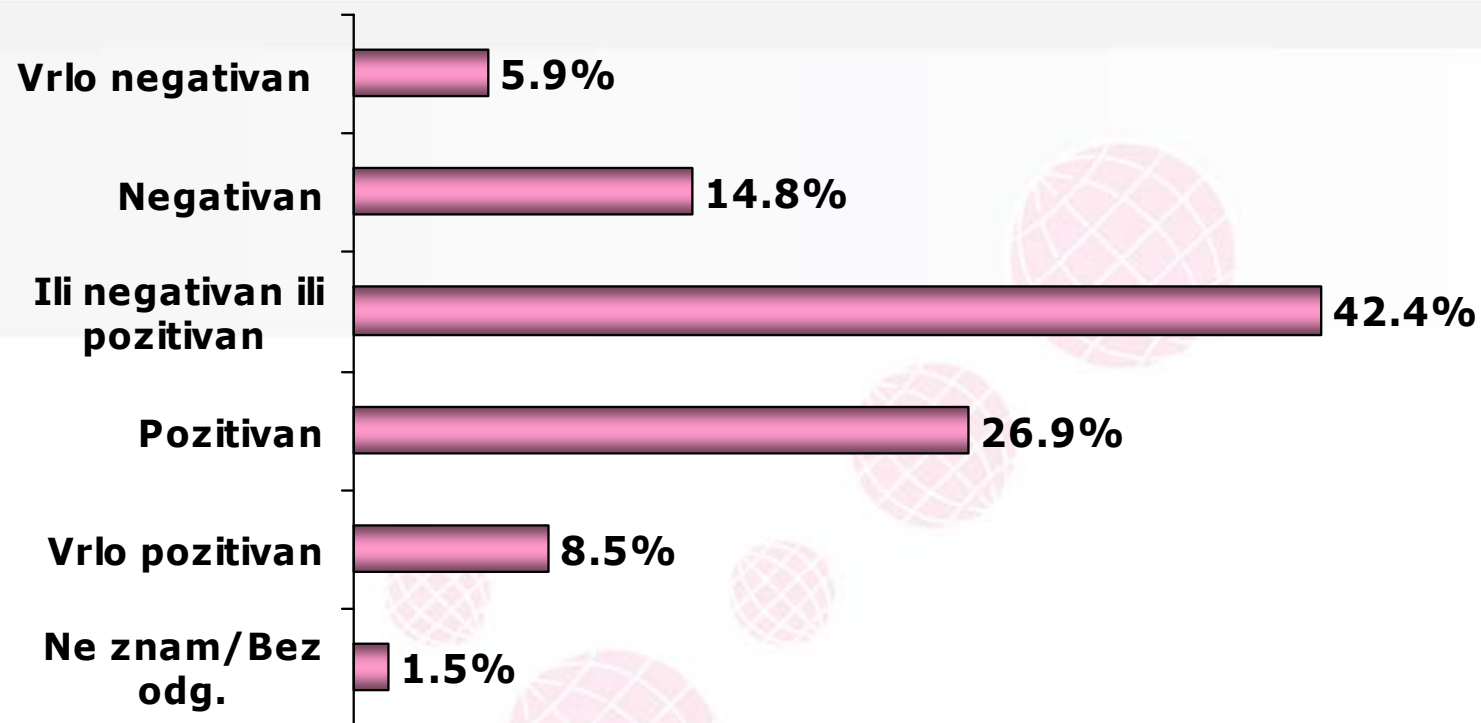
Glavni ciljevi istraživanja:

- Utvrditi stavove građana Srbije prema bankama i nivo njihovog poverenja u banke;
- Utvrditi koliko su građani informisani o bankarskim kreditima i uslovima uzimanja kredita;
- Utvrditi ko su korisnici tekućih računa u Srbiji;
- Utvrditi da li građani Srbije koriste platne kartice i u kojoj su meri informisani o uslovima njihove upotrebe.

Metodologija

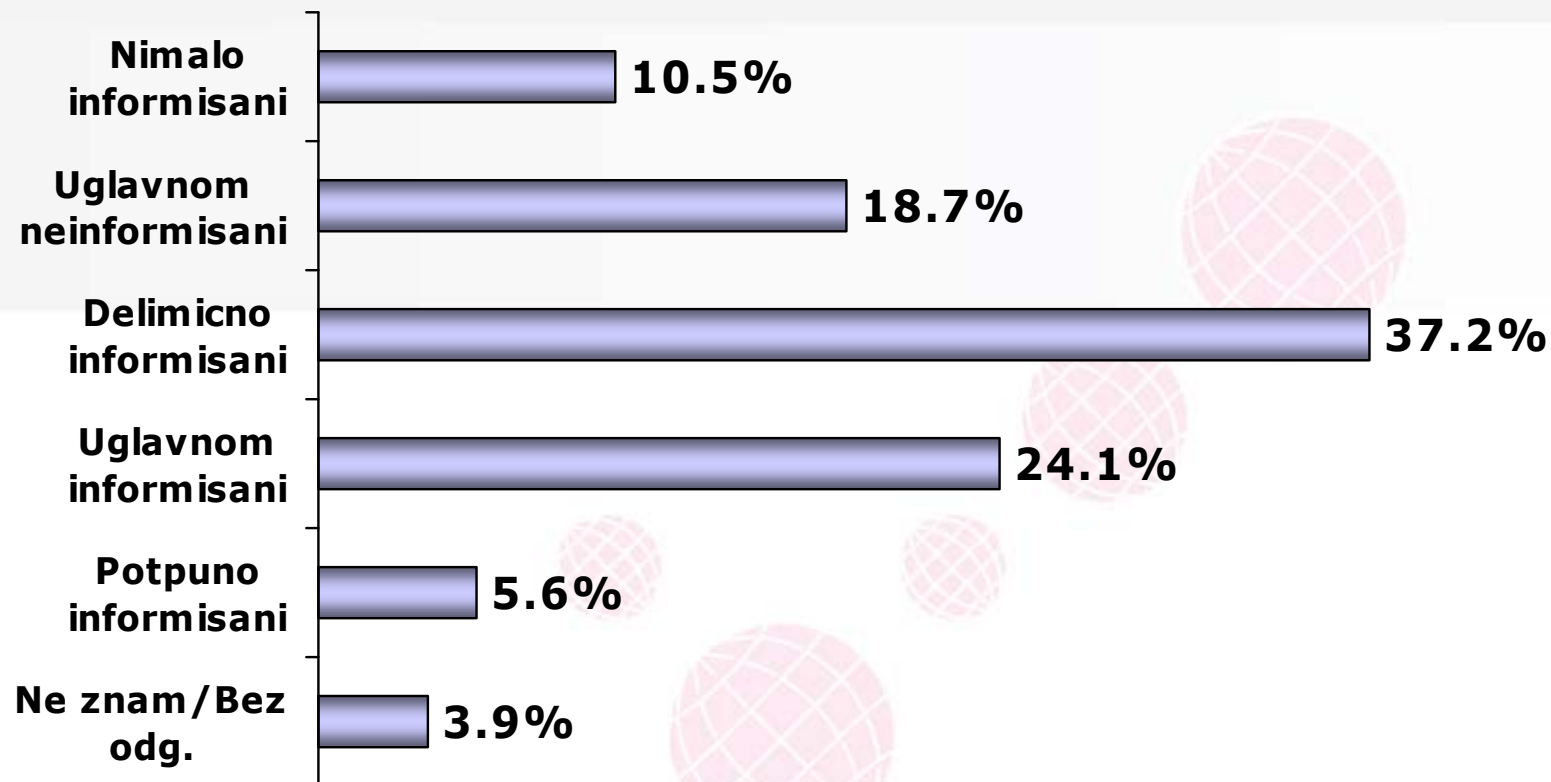
VRSTA ISTRAŽIVANJA:	Kvantitativno istraživanje.
MESTO:	Istraživanje je sprovedeno na teritoriji Srbije, i u gradskoj i u seoskoj sredini.
TEHNIKA /INSTRUMENT:	Strukturirani intervjui, lično vođeni, na osnovu strukturiranog upitnika.
VRSTA UZORKA:	Građani Srbije stariji od 25 godina Uzorak stratifikovan u više faza.
VELIČINA UZORKA:	1500 ispitanika
RAD NA TERENU:	28. septembar – 4. oktobar 2006.

Kakav je opšti stav građana prema bankama i bankarskim uslugama?



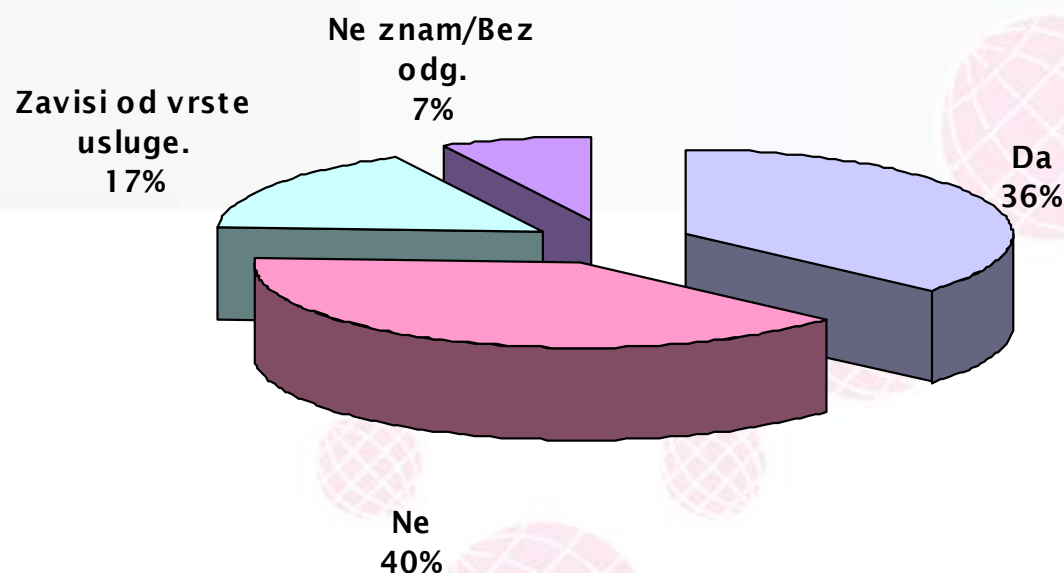
Ispitanici imaju neutralno ili vrlo pozitivno mišljenje o bankama i bankarskim uslugama. Međutim, 20% ispitanika ima negativan stav prema bankama. Generalno govoreći, stav prema bankama je u celini povoljan, sa prosečnom ocenom od **3,17** (na skali od 1 do 5).

U kojoj meri mislite da ste informisani o bankarskim uslugama koje koristite?



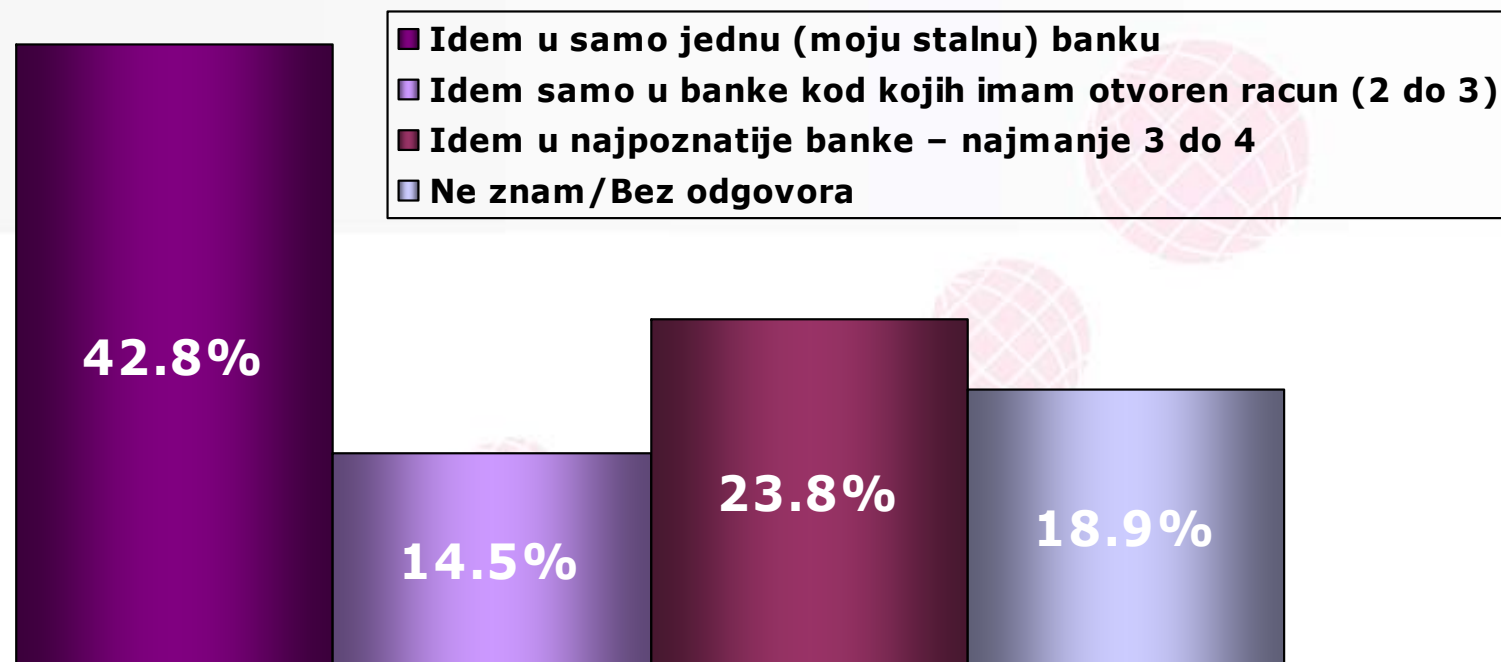
U priličnoj meri. Ispitanici su generalno upoznati sa bankarskim uslugama koje koriste. Samo 29% ispitanika je reklo da je loše informisano. Prosečna informisanost iznosi **2,95**.

Da li upoređujete uslove pod kojima se nude iste bankarske usluge kod više banaka?



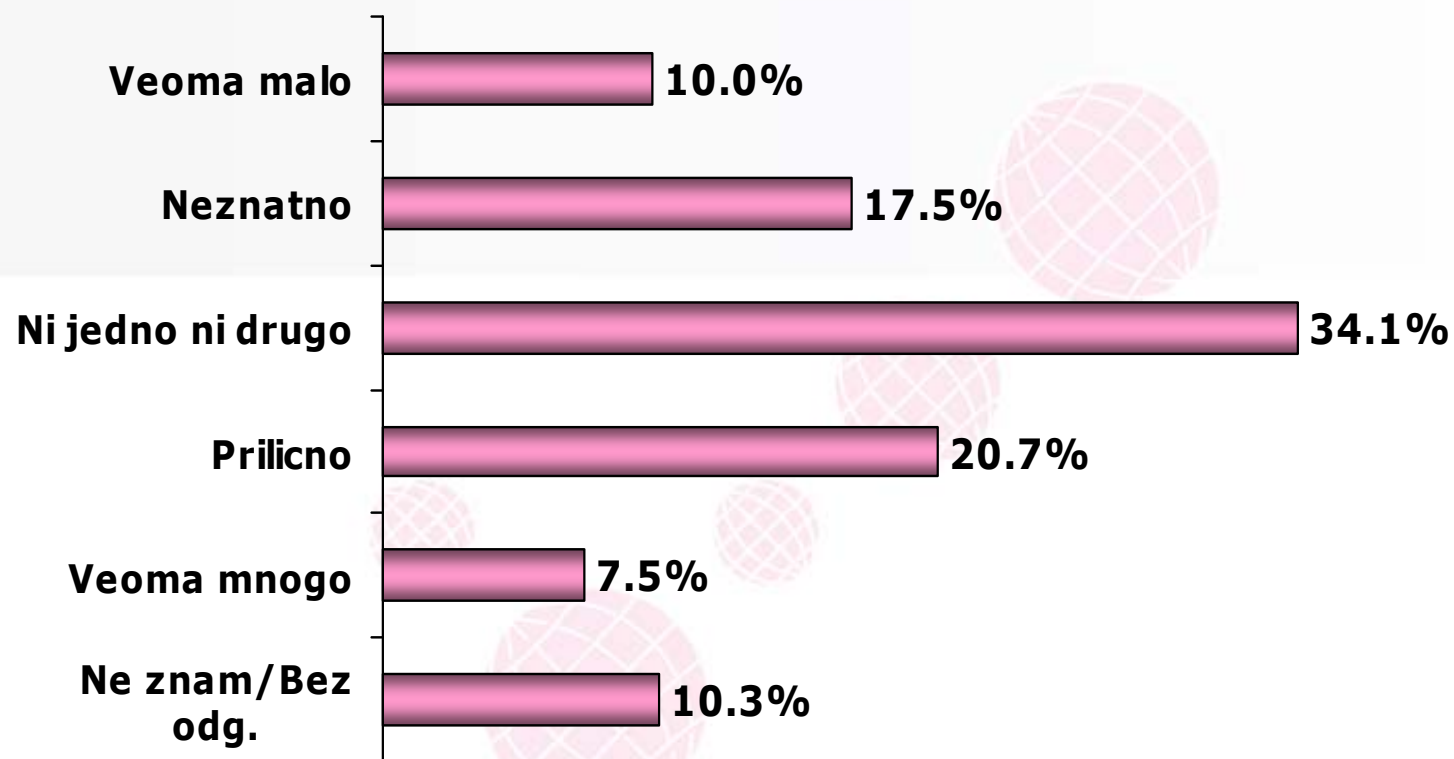
Ispitanici se dele na one koji ne upoređuju uslove pod kojima se nude bankarske usluge – 40% i one koji to rade – 36%, dok 17% kaže da to zavisi od vrste usluge. **Mlađi obrazovaniji ljudi, sa većim primanjima, iz gradske sredine,** upoređuju uslove pod kojima se nude bankarske usluge više nego drugi.

Koliko banaka posetite pre nego što odlučite čije ćete usluge koristiti?



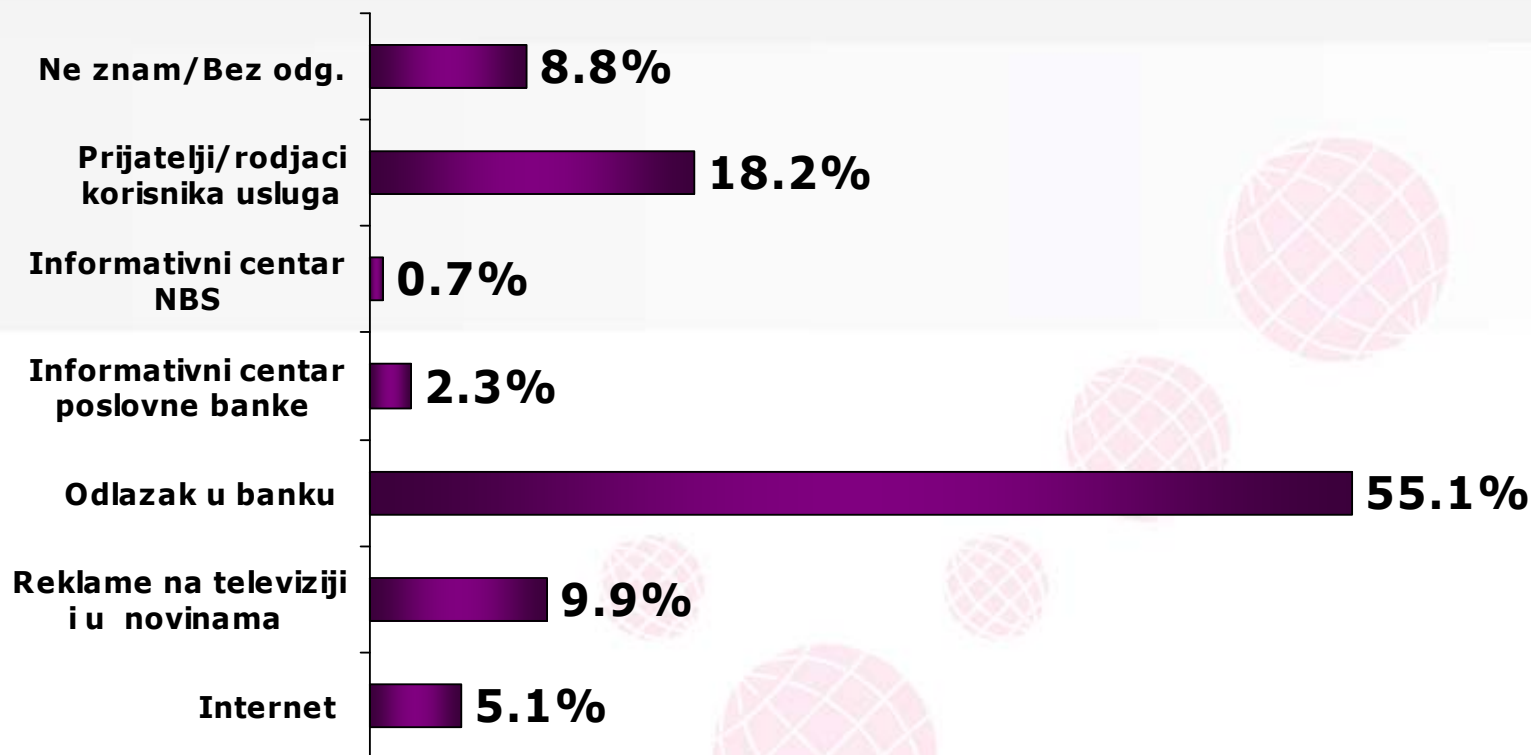
Ispitanici su uglavnom lojalni svojim bankama prilikom odlučivanja o korišćenju neke nove usluge (43%), odnosno lojalni bankama kod kojih imaju račune (19%). U najpoznatije banke, tj. "najzvučnija imena", ide oko 24% ispitanika. **Starije osobe su lojalnije**, kao i osobe sa **srednjom ili nižom stručnom spremom, iz seoske sredine.**

Mislite li da se uslovi pod kojima banke nude usluge bitno razlikuju?



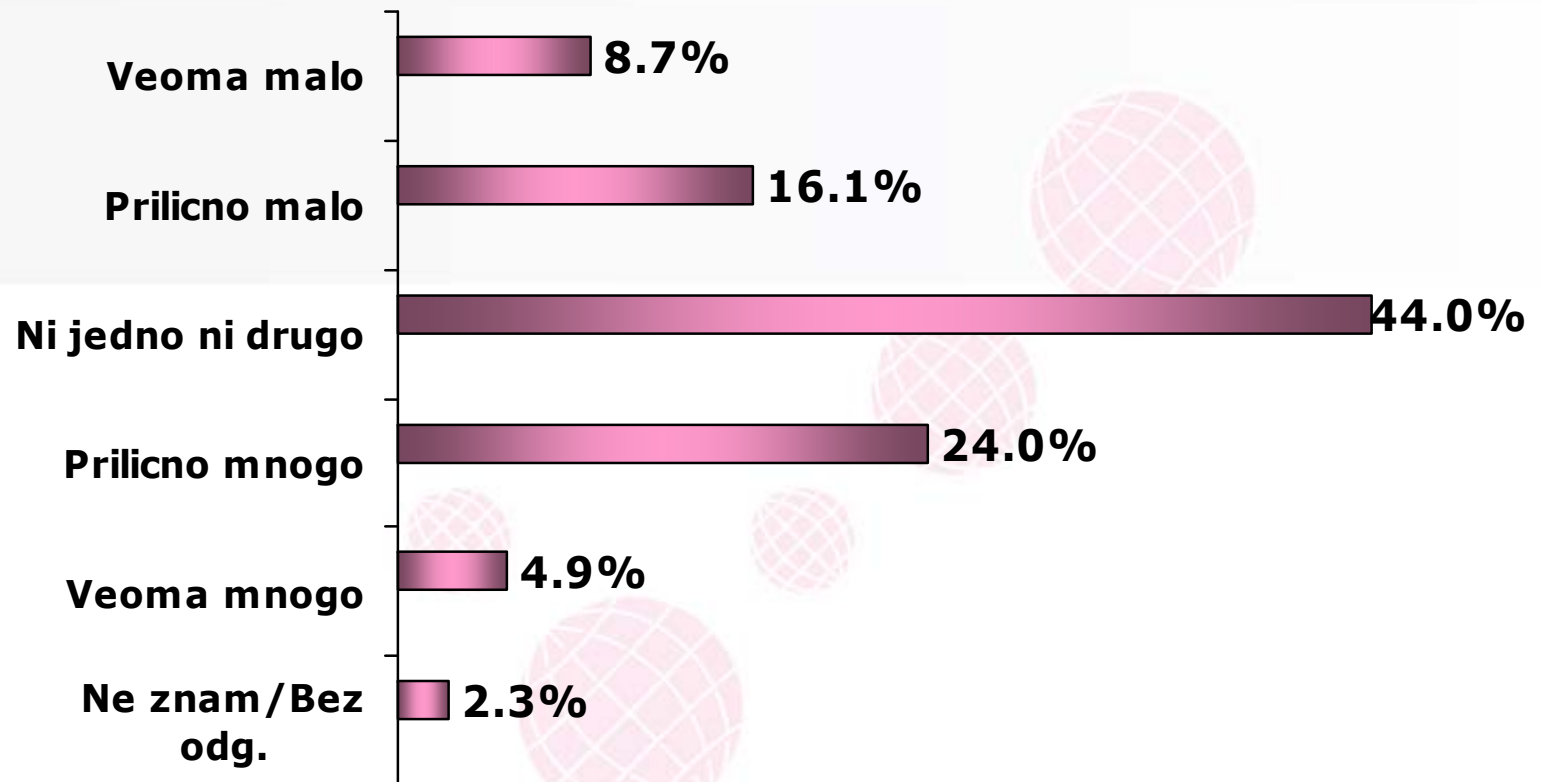
Većina ispitanika misli da se uslovi korišćenja usluga banaka bitno ne razlikuju. Ukupna prosečna ocena razlike u uslovima pod kojima se nude bankarske usluge je **2,98**.

Kako se informišete o uslovima korišćenja bankarskih usluga?



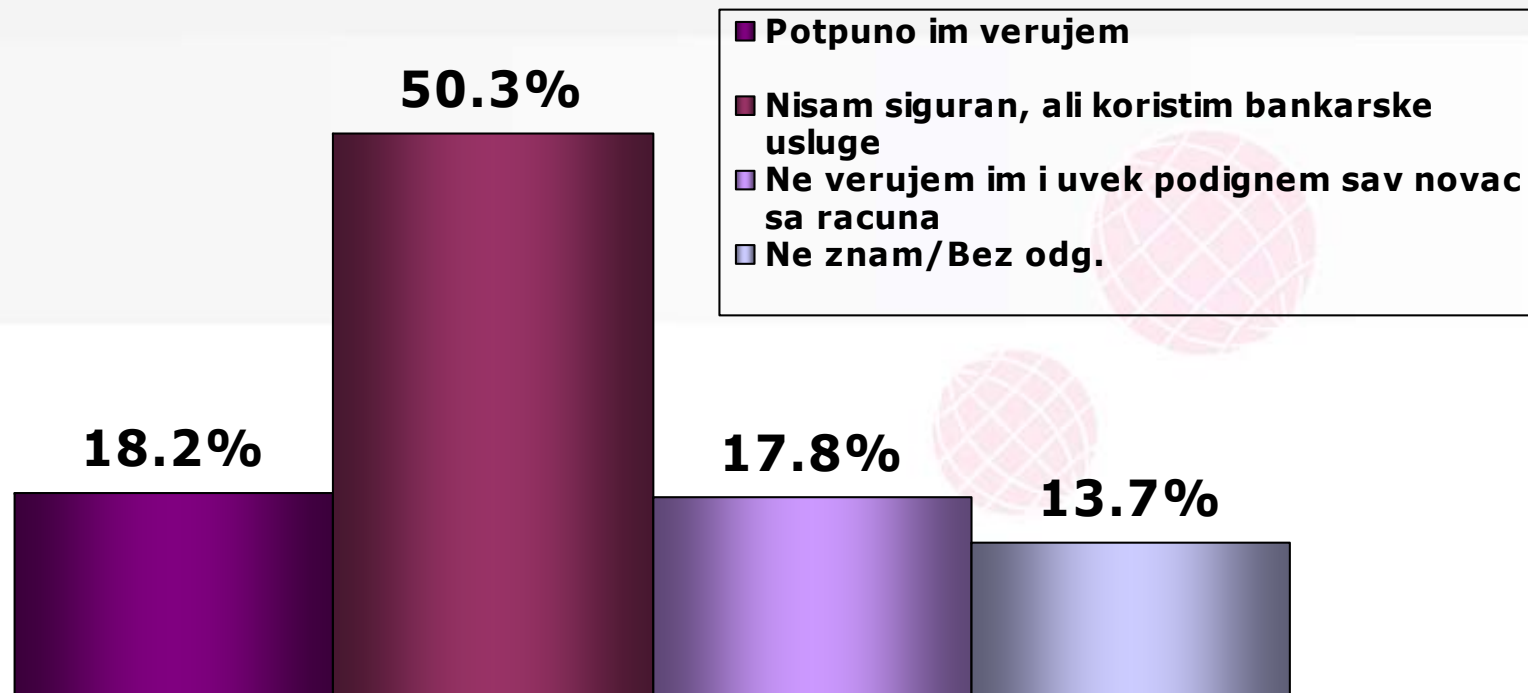
Građani najčešće odlaze u banke da se informišu o uslovima korišćenja bankarskih usluga (55%). Drugi po zastupljenosti način informisanja je preko prijatelja ili rođaka – 18%, dok se 10% ispitanika informiše putem reklama. 5% ispitanika se informiše preko interneta, i to uglavnom muškarci, mlađe generacije i iz gradske sredine.

Koliko verujete bankama na skali od 1 do 5?



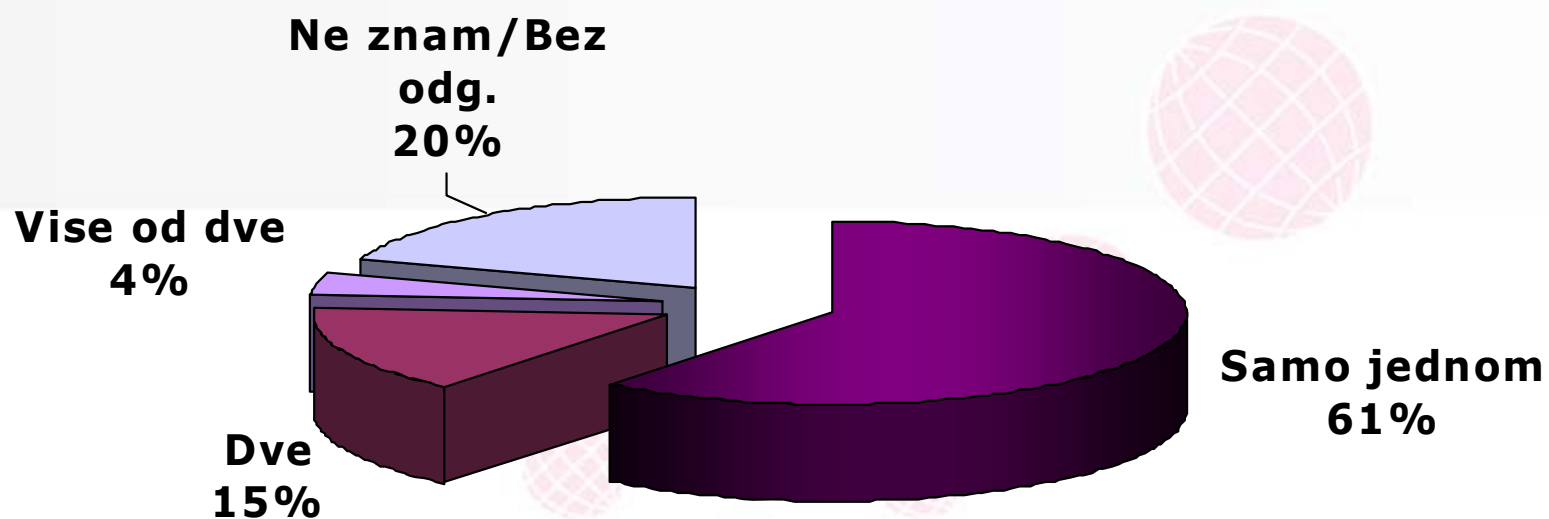
Građani Srbije uglavnom veruju bankama – većina pokazuje umeren nivo poverenja (44%). Ovo potvrđuje i prosečna ocena poverenja u banke, koja iznosi 3,0. Mlađi, obrazovaniji ispitanici, sa većim primanjima po članu domaćinstva imaju više poverenja u banke.

Poverenje u banke u pogledu sigurnosti uloga



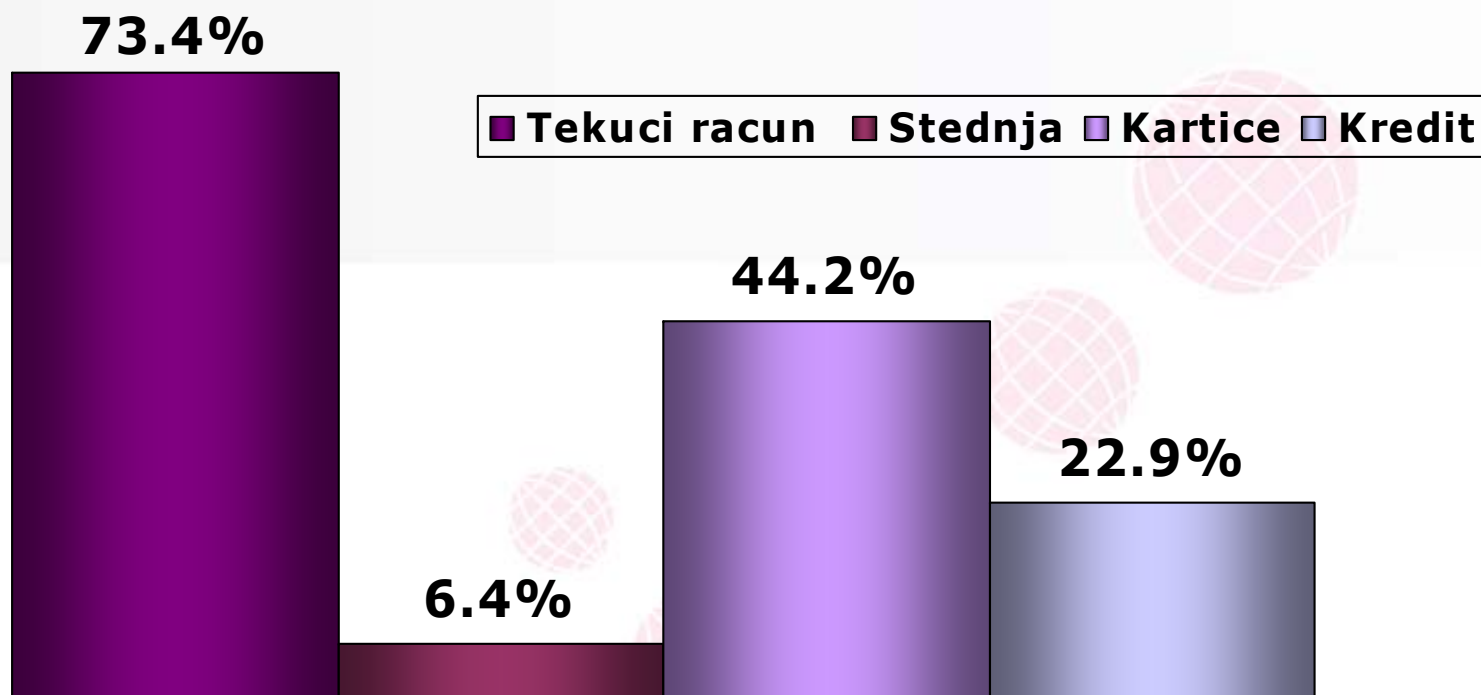
Generalno se uočava nedostatak poverenja u banke u pogledu sigurnosti uloga. Većina građana se ne oseća sigurno, ali ipak koristi usluge banaka (50%). Zbog nedostatka poverenja, **stariji** građani, osobe sa **nižom stručnom spremom i iz seoske sredine**, podižu čitav novac sa računa češće nego ostali. Oko 18% ispitanika ima puno poverenje u banke, i to uglavnom **mlađe osobe sa višom stručnom spremom**.

Sa koliko banaka poslujete?



Većina ispitanika posluje sa jednom bankom (61%), a 19% sa dve ili više. Ovu poslednju grupu uglavnom čine osobe sa većim primanjima po članu domaćinstva i višom stručnom spremom.

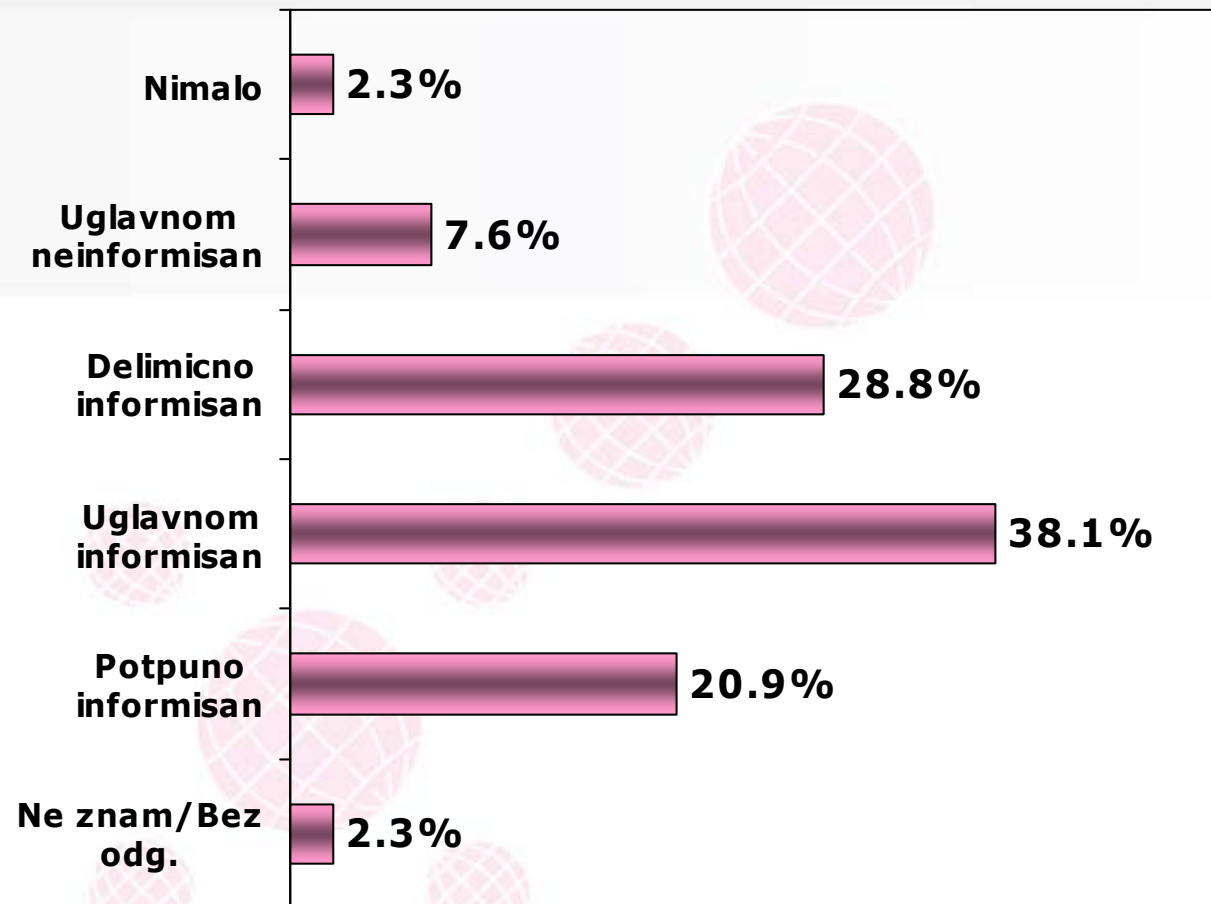
Koje bankarske usluge koristite?



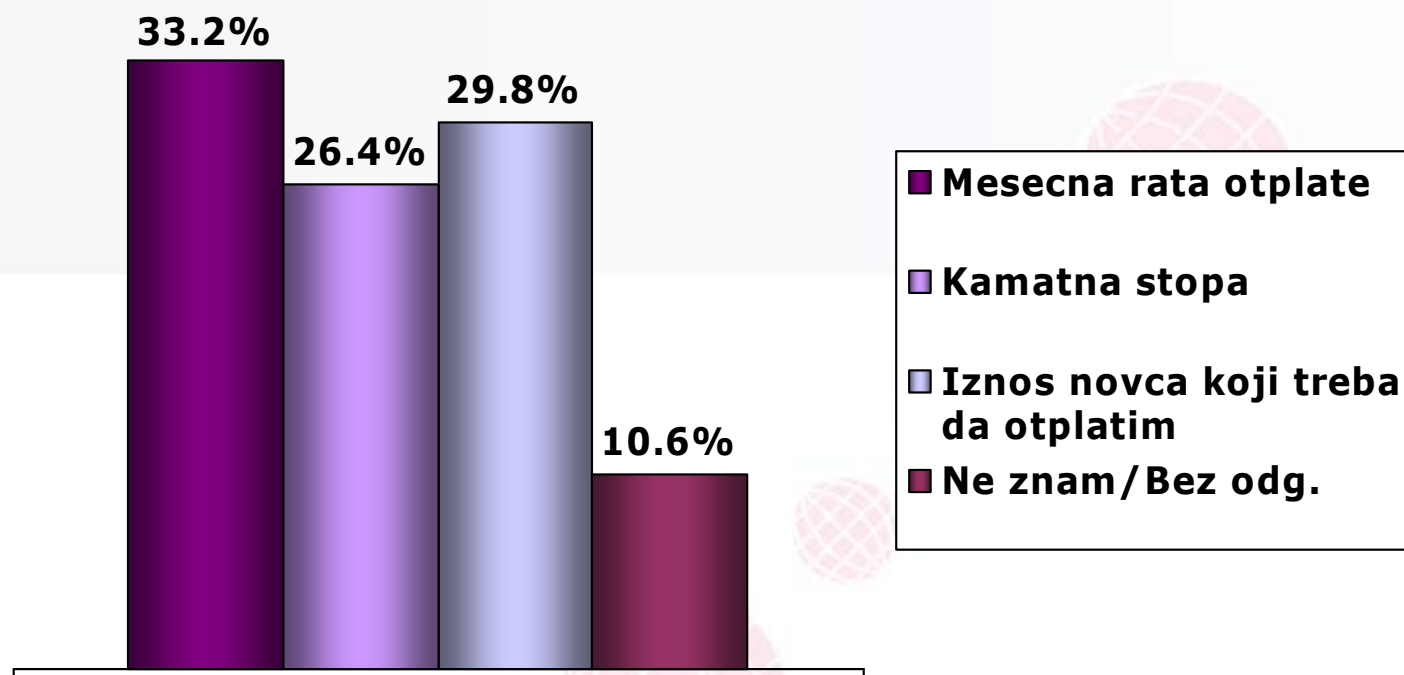
Od bankarskih usluga, tri četvrtine ispitanika (73%) koriste tekući račun, 44% kartice, 23% kredite i 6% štednju.

SAMO KORISNICI KREDITA: Na skali od 1 do 5 ocenite koliko ste detaljno bili informisani o svim uslovima korišćenja kredita?

Korisnici kredita kažu da su uglavnom bili informisani o uslovima korišćenja kredita (59%). Oko 10% ispitanika smatra da nije bilo informisano tako dobro. Prosečni nivo informisanosti o uslovima korišćenja kredita iznosi **3,69**. Nema bitnih razlika među ispitanicima u pogledu nivoa informisanosti.



Koji je glavni kriterijum prilikom odlučivanja o zaduživanju?

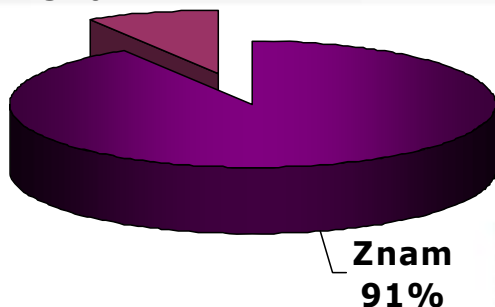


Prilikom odlučivanja o zaduživanju kod banke, većina ispitanika obraća pažnju na mesečnu ratu (33%), zatim na iznos novca koji treba da se otplati (30%) i konačno, na kamatnu stopu (26%). Osobe sa većim primanjima i višom stručnom spremom najviše se rukovode mesečnom ratom otplate.

SAMO KORISNICI KREDITA: Nivo informisanosti o kreditima

Da li znate koliko tacno iznosi vasa mesecna rata?

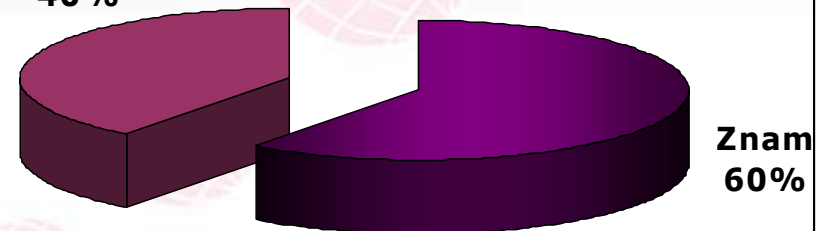
**Ne znam
9%**



Čak 91% korisnika kredita zna kolika je njihova mesečna rata. 9% ispitanika, međutim, tvrdi da im ova informacija nije poznata.

Da li tacno znate koji deo kredita se odnosi na glavnicu, a koji na kamatu?

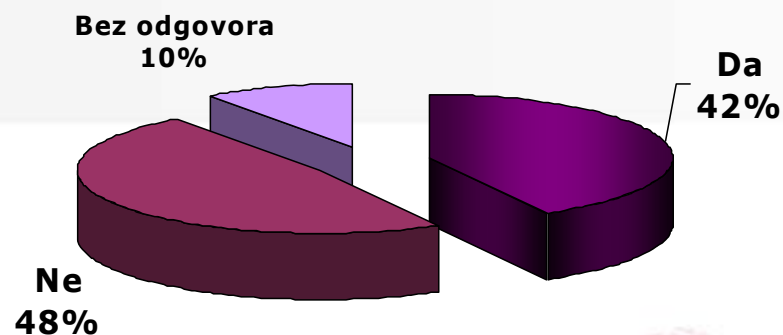
**Ne znam
40%**



Većina korisnika (60%) zna tačno koji deo kredita se odnosi na glavnicu, a koji na kamatu, dok čak 40% ispitanika kaže da im ovaj podatak nije poznat.

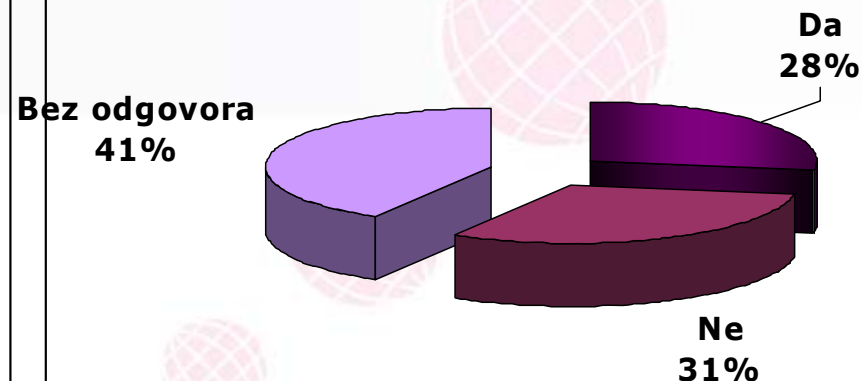
SVI ISPITANICI: Nivo informisanosti o deviznoj klauzuli

Da li znate sta je to devizna klauzula?



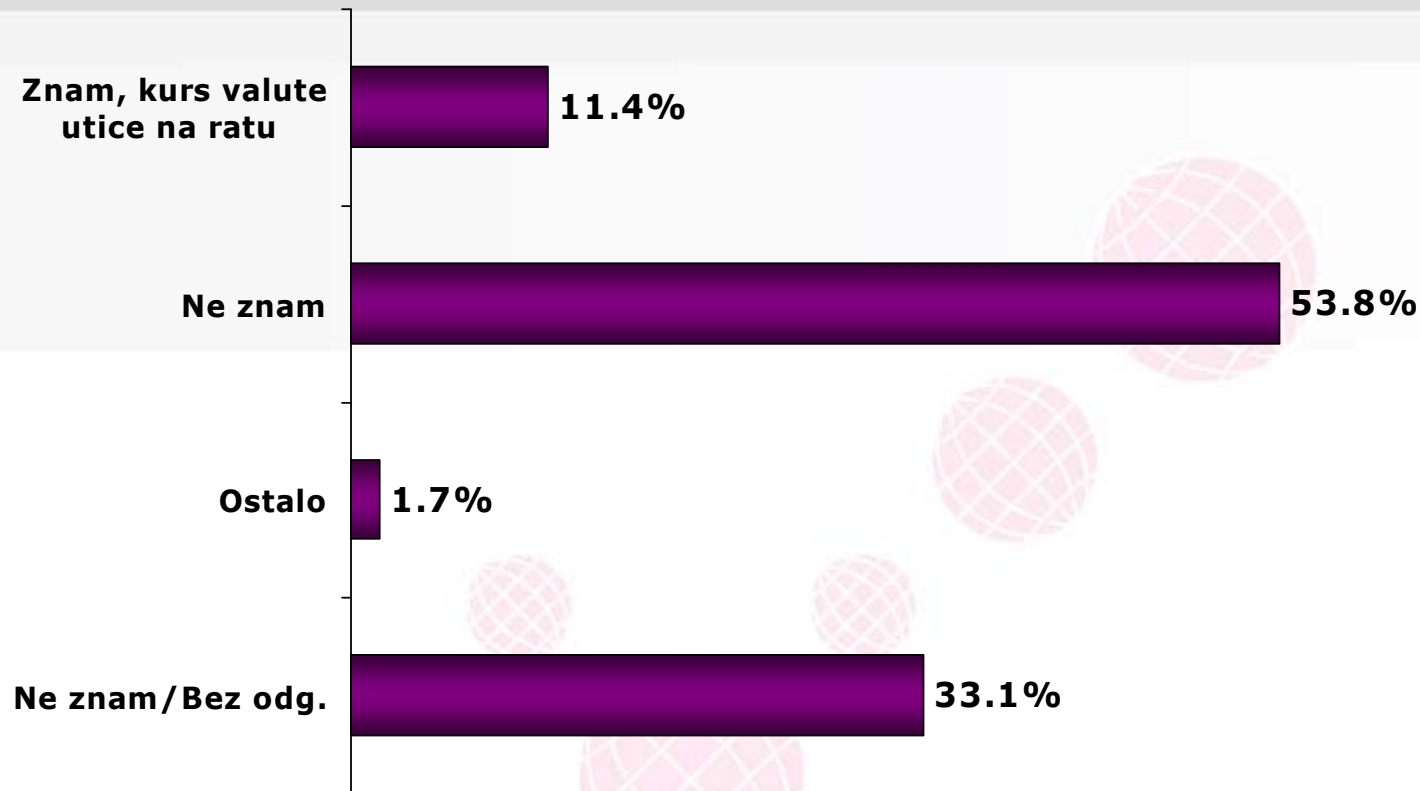
Ispitanici se dele na one koji ne znaju (48%) i one koji znaju šta je devizna klauzula (42%).

Ako uzimate kredit sa deviznom klauzulom, da li pratite koji dev.kurs banka koristi u izracunavanju vasih ukupnih obaveza po osnovu kredita?



Jedna trećina ispitanika prati, a jedna trećina ne prati koji se kurs koristi u izračunavanju ukupnih obaveza po osnovu kredita sa deviznom klauzulom. Čak 41% ispitanika kaže da im taj podatak nije poznat.

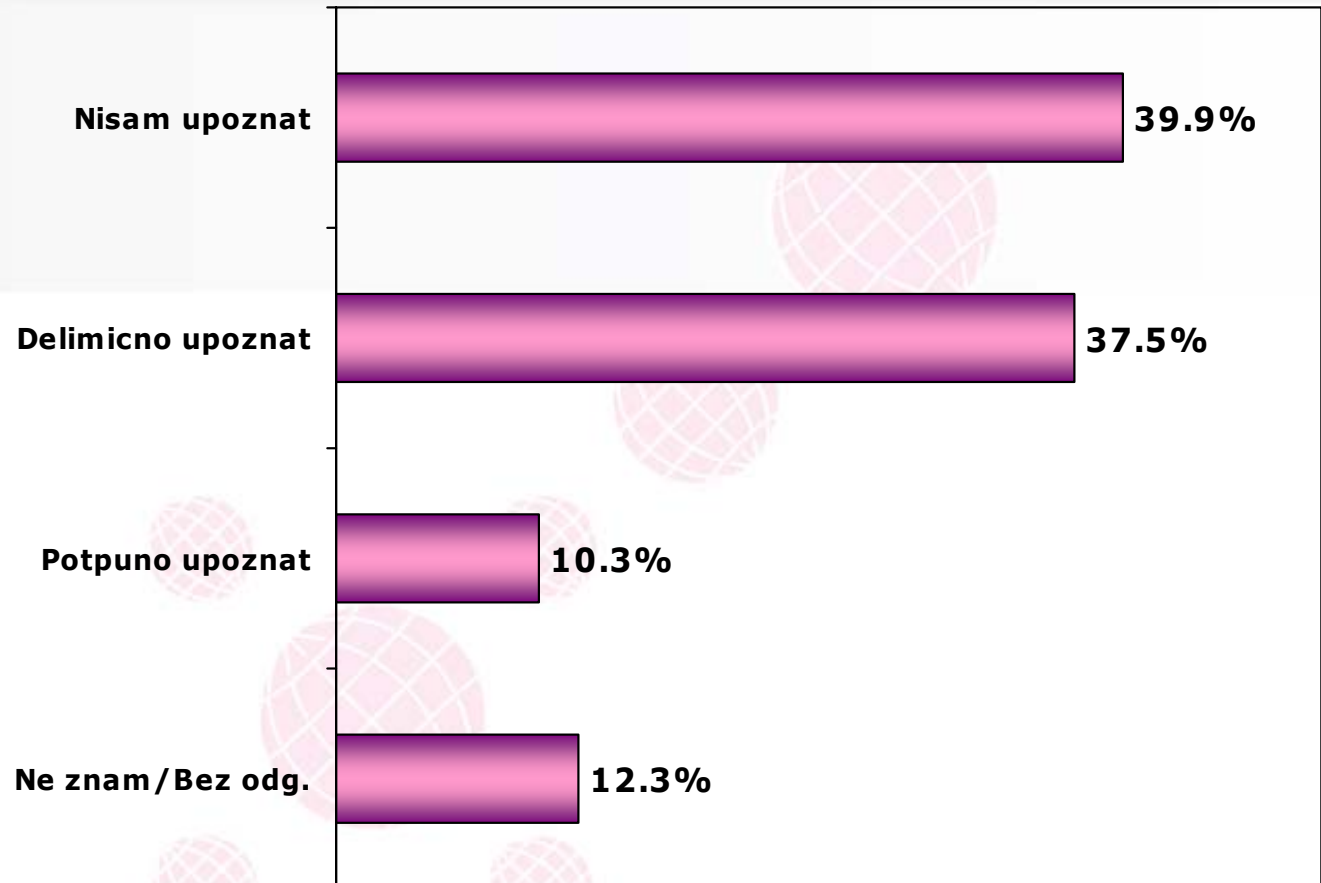
Znate li koje su posledice vezivanja kredita sa deviznom klauzulom za različite valute (EUR, CHF, CSD)?



Više od polovine ispitanika (54%) kaže da nisu upoznati sa posledicama. Samo 11% ispitanika tvrdi da im je poznato da kurs valute utiče na iznos rate. 33% ispitanika nije dalo nikakav odgovor. **Mlađi, obrazovaniji ispitanici sa većim primanjima iz gradske sredine** su češće upoznati sa posledicama. Isto važi za stanovnike Beograda.

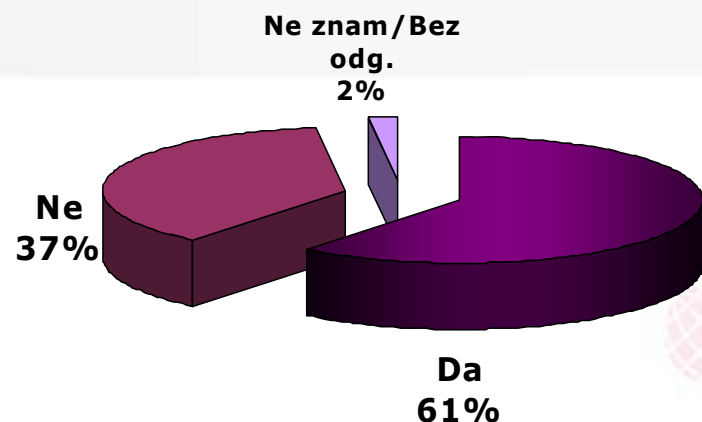
Koliko ste upoznati sa mogućnošću refinansiranja kredita?

Građani Srbije su uglavnom upoznati sa mogućnošću refinansiranja kredita (48%). Ipak 40% ispitanika ne zna ništa o ovoj mogućnosti. Starije osobe obično nisu dobro informisane, zatim osobe sa nižom stručnom spremom i osobe iz seoske sredine. **Stanovnici Beograda** znaju više o ovoj mogućnosti nego ljudi iz drugih krajeva.



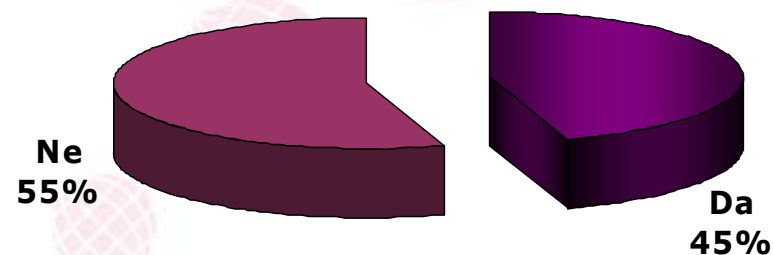
KORISNICI TEKUĆIH RAČUNA: Minus po tekućem računu

Da li koristite dozvoljeno prekoracenje tekuceg racuna?



Većina vlasnika tekućih računa koristi dozvoljeni minus (61%), a 37% ne.

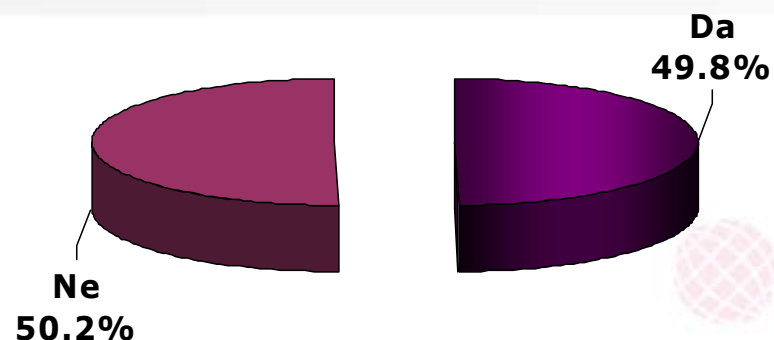
Da li znate koja se kamata obračunava na minus po tekucem racunu?



Nešto više od polovine ispitanika ne zna koja se kamata obračunava na minus po tek.računu (55%), dok je 45% ispitanika upoznato sa ovim podatkom.

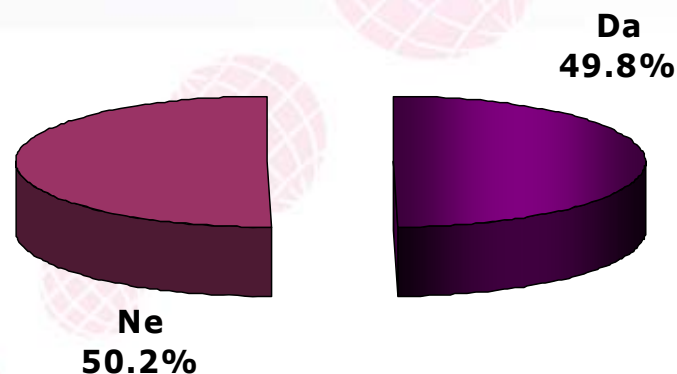
SAMO KORISNICI KREDITNIH KARTICA: Upotreba kartica

Da li znate kolika se kamata obračunava na sredstva korišćena po osnovu kred.kartice?



Polovina ispitanika zna kolika je kamata na sredstva korišćena po osnovu kreditne kartice, a druga polovina ne.

Da li znate kolike su naknade koje placate za transakcije sa karticama ?



Ponovo, polovina korisnika zna kolike su naknade, a polovina ne.

Hvala na pažnji!

TNS Medium GALLUP

office@tnsmediumgallup.co.yu

+381 11 3613 220

+381 11 3613 230

Srbija, Beograd, Savski trg 9