



Public Opinion, Market & Media  
Research Company

# 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.

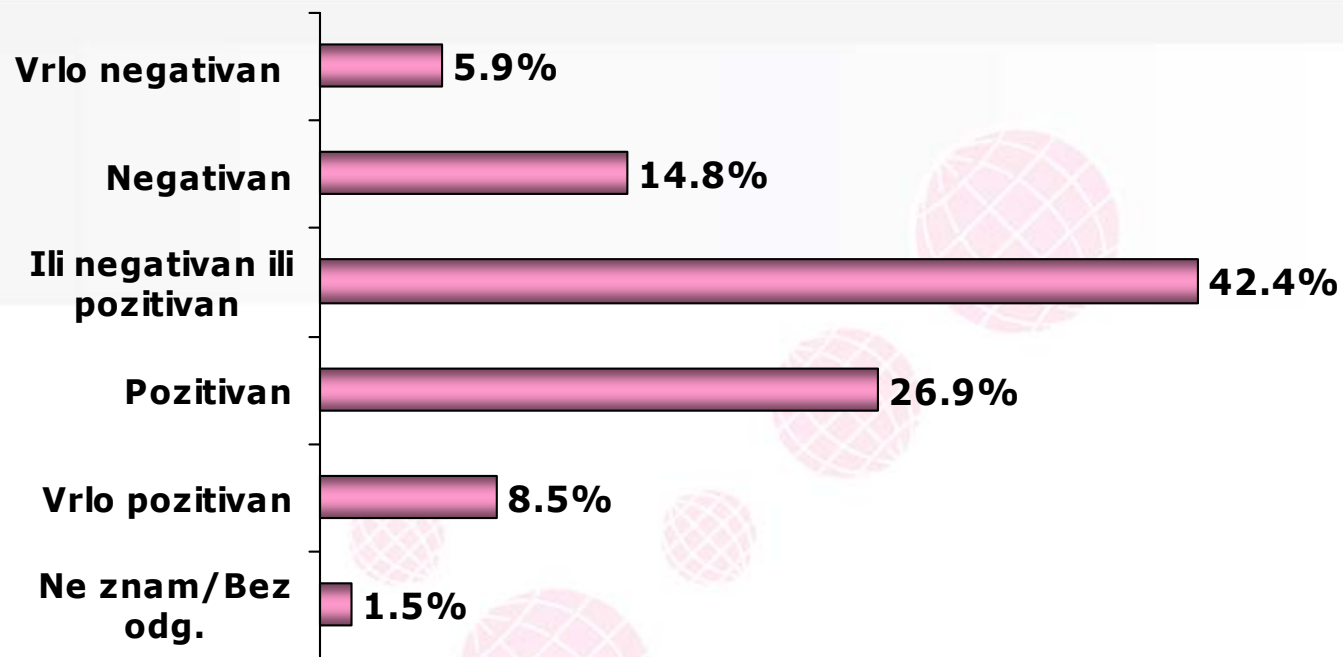
Glavni ciljevi istraživanja:

- 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

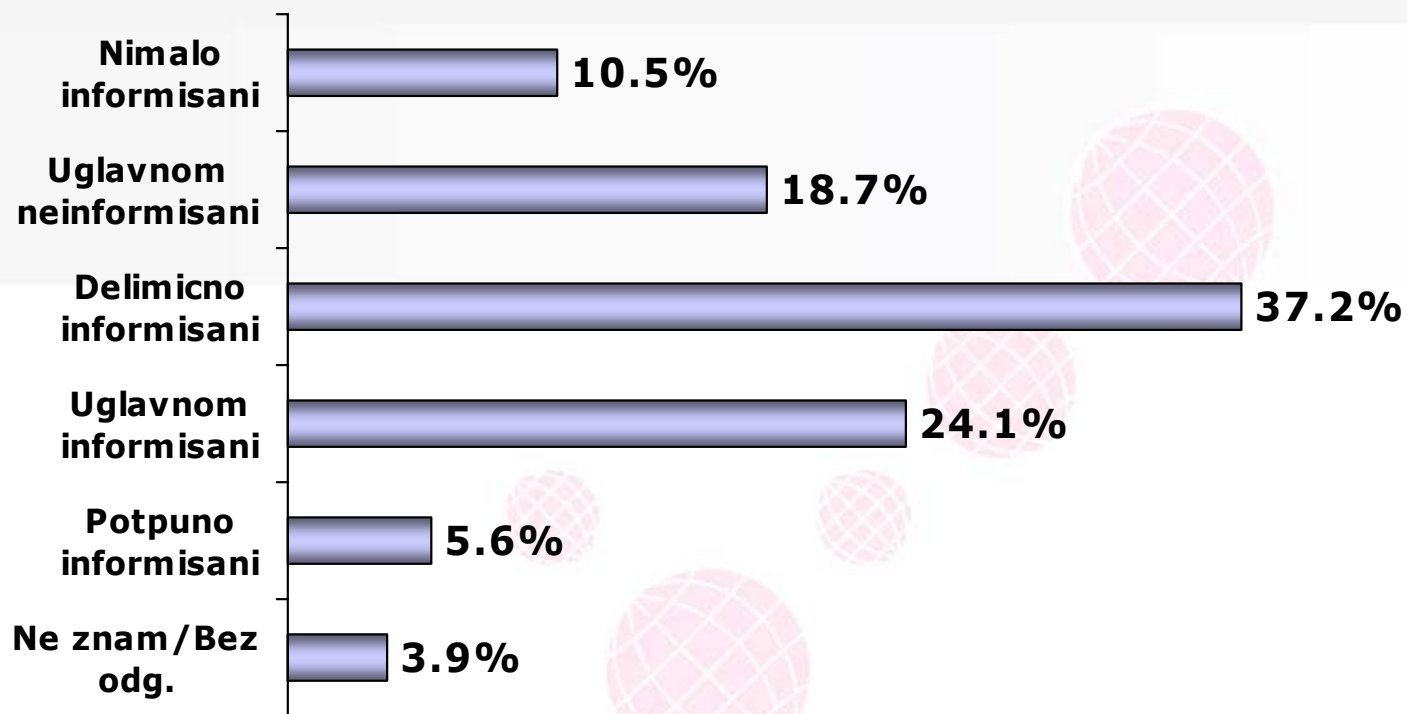
|                             |   |
|-----------------------------|---|
| <b>VRSTA ISTRAŽIVANJA:</b>  | <b>Kvantitativno istraživanje.</b>  |
| <b>MESTO:</b>               | <b>Istraživanje je sprovedeno na teritoriji Srbije, i u gradskoj i u seoskoj sredini.</b> |
| <b>TEHNIKA /INSTRUMENT:</b> | <b>Strukturirani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

# Kakav je opšti stav građana prema bankama i bankarskim uslugama?



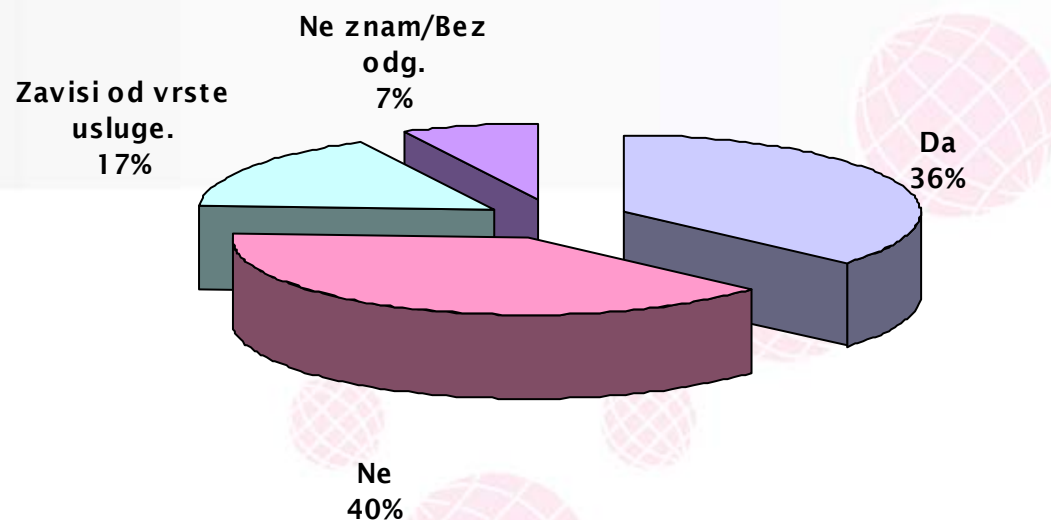
Ispitanici imaju neutralno ili vrlo pozitivno mišljenje o bankama i bankarskim uslugama. Međutim, 20% ispitanika ima negativan stav prema bankama. Generalno govoreći, stav prema bankama je u celini povoljan, sa prosečnom ocenom od **3,17** (na skali od 1 do 5).

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



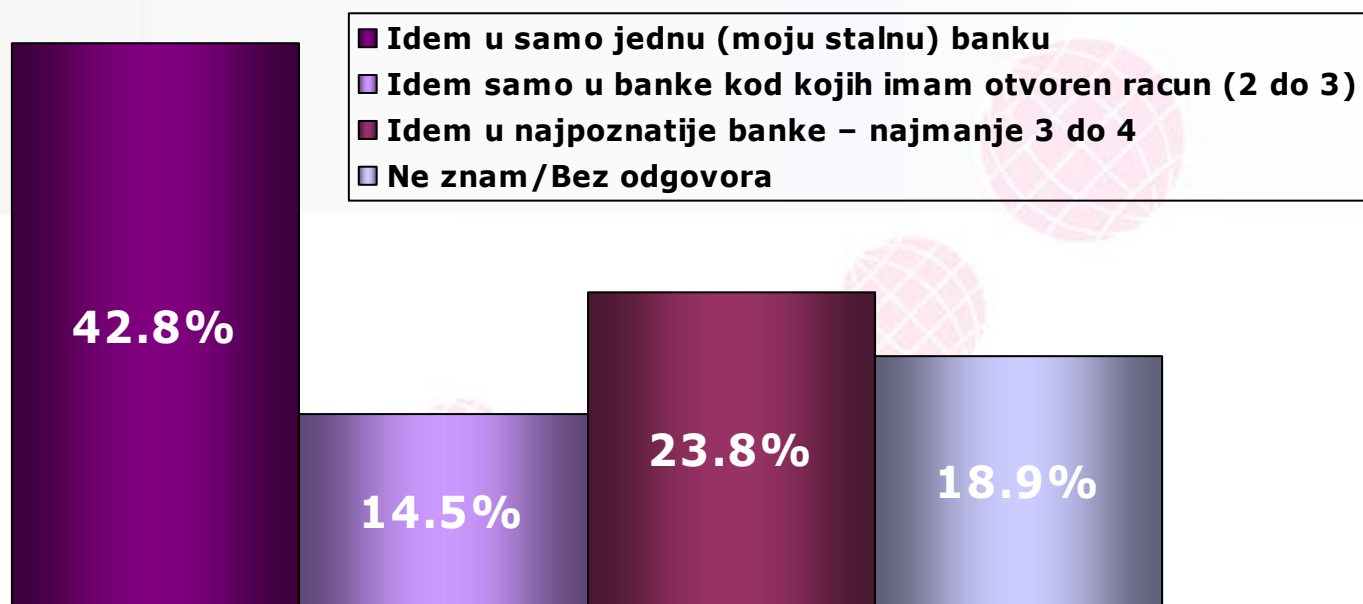
U priličnoj meri. Ispitanici su generalno upoznati sa bankarskim uslugama koje koriste. Samo 29% ispitanika je reklo da je loše informisano. Prosečna informisanost iznosi **2,95**.

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



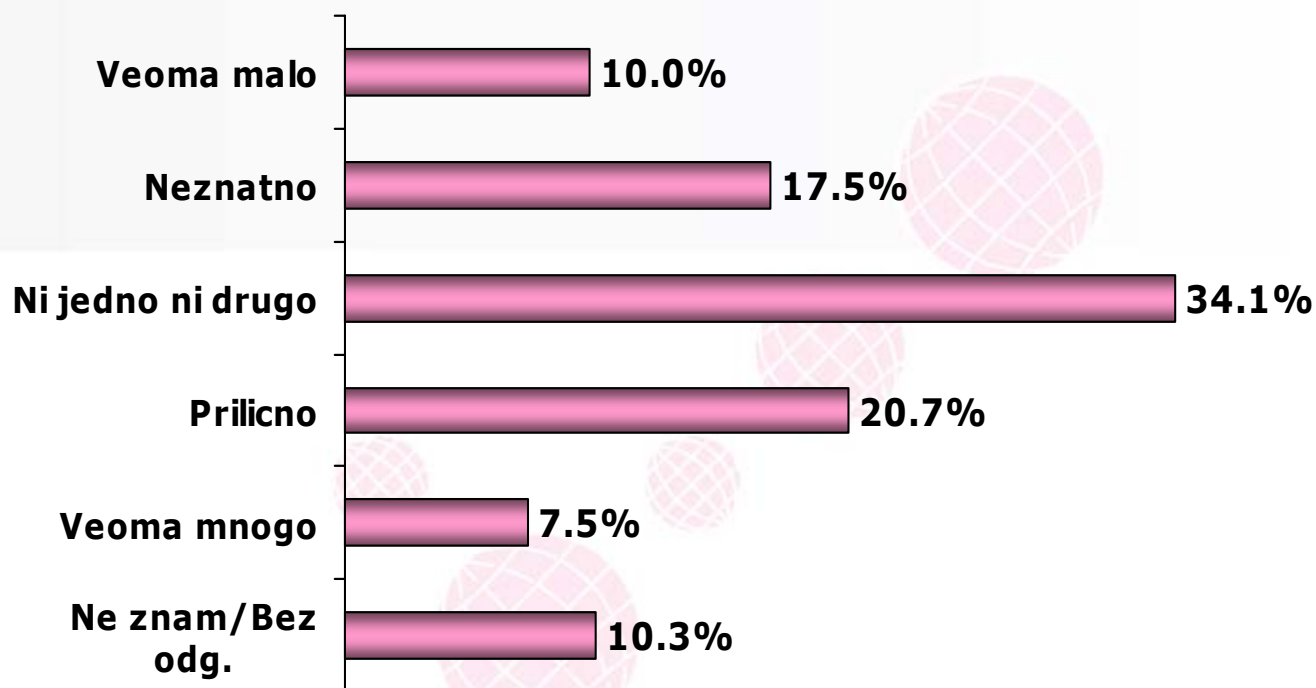
Ispitanici se dele na one koji ne upoređuju uslove pod kojima se nude bankarske usluge – 40% i one koji to rade – 36%, dok 17% kaže da to zavisi od vrste usluge. **Mlađi obrazovaniji ljudi, sa većim primanjima, iz gradske sredine,** upoređuju uslove pod kojima se nude bankarske usluge više nego drugi.

# 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.**

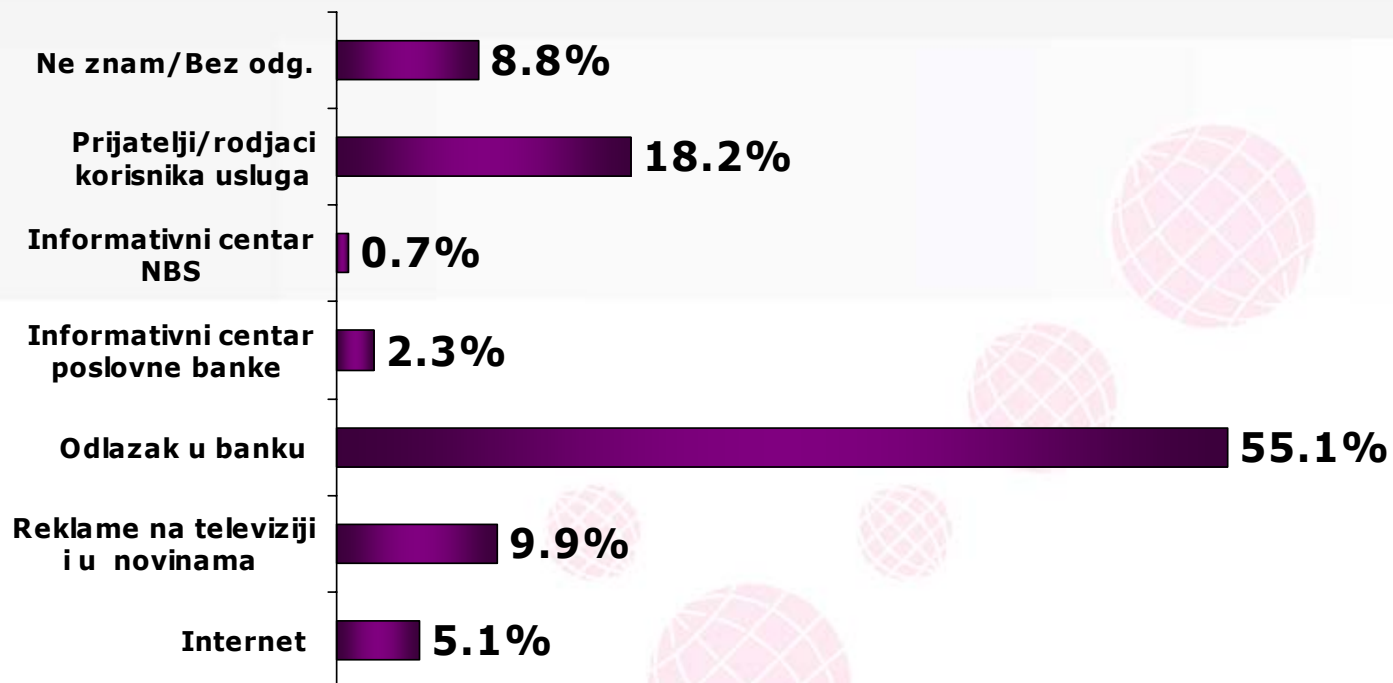
# Mislite li da se uslovi pod kojima banke nude usluge bitno razlikuju?



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**.

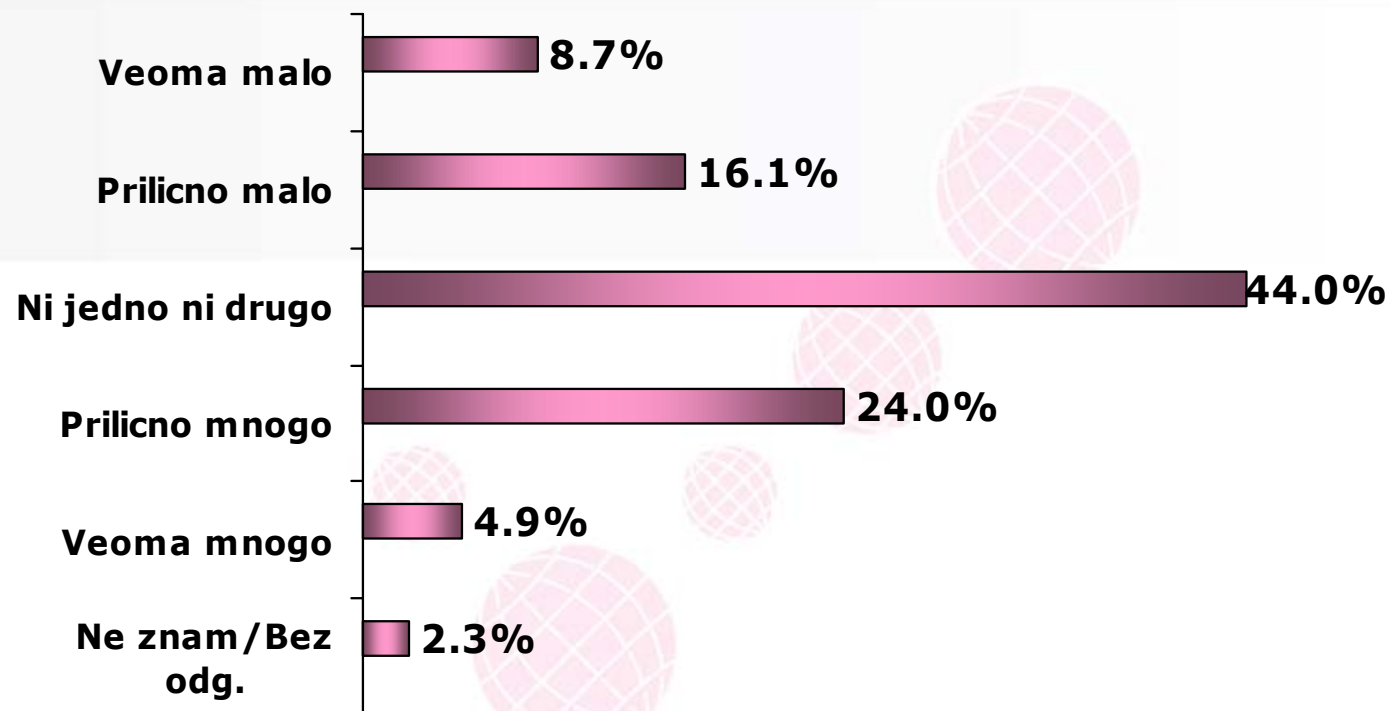


# Kako se informišete o uslovima korišćenja bankarskih usluga?



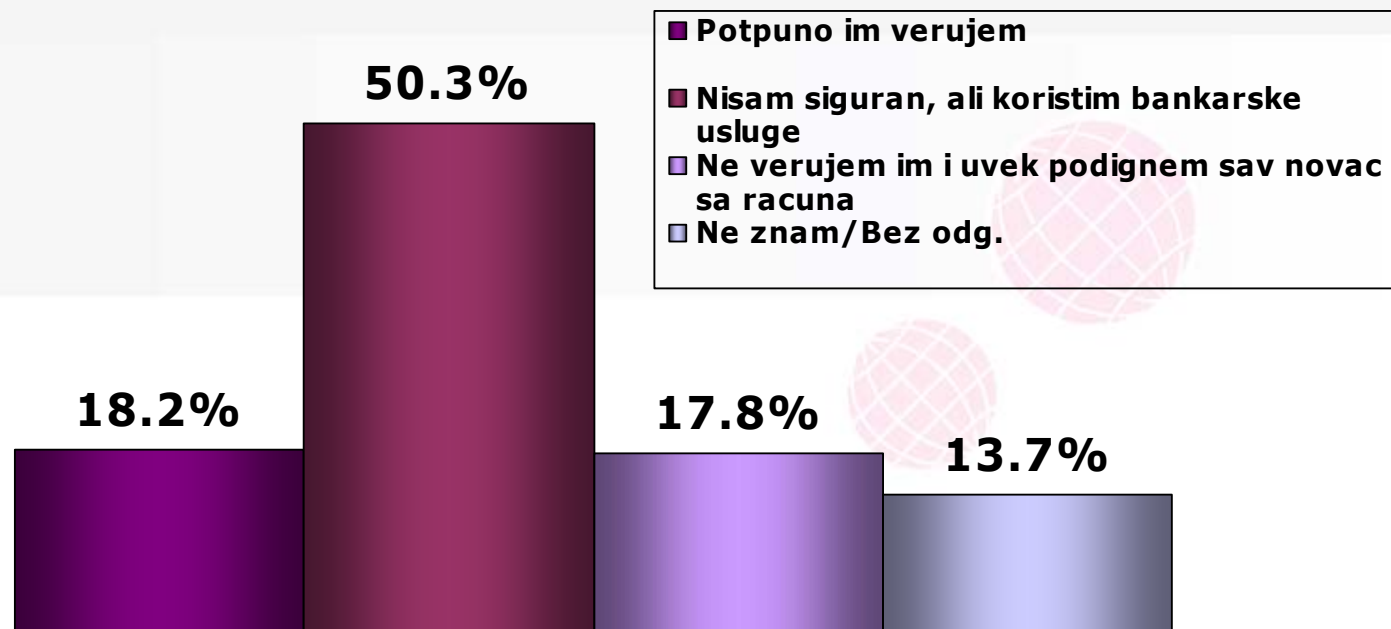
Građani najčešće odlaze u banke da se informišu o uslovima korišćenja bankarskih usluga (55%). Drugi po zastupljenosti način informisanja je preko prijatelja ili rođaka – 18%, dok se 10% ispitanika informiše putem reklama. 5% ispitanika se informiše preko interneta, i to uglavnom muškarci, mlađe generacije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

# Koliko verujete bankama na skali od 1 do 5?



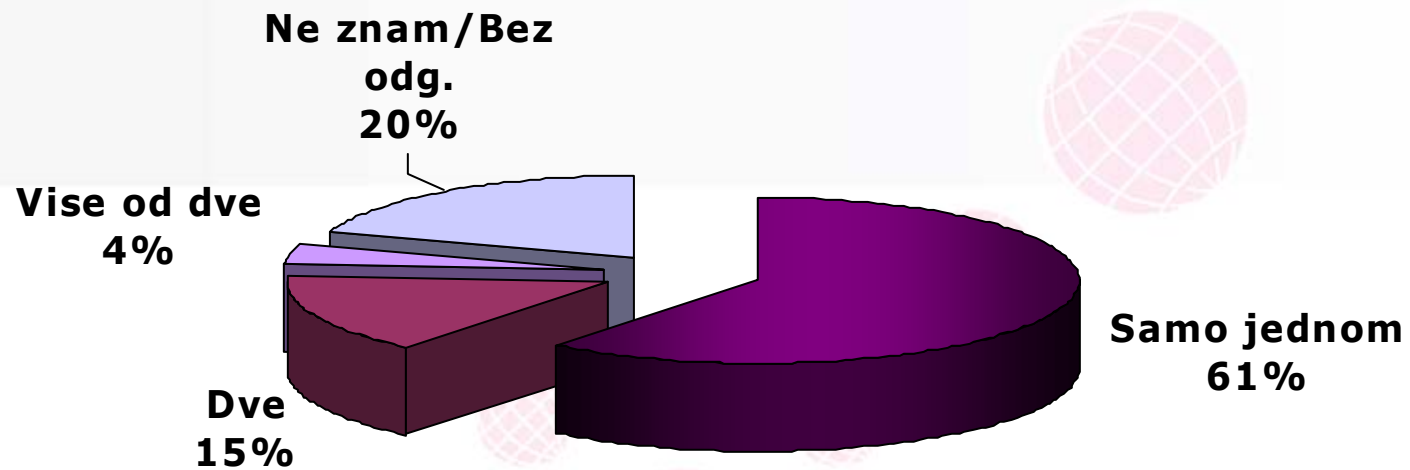
Građani Srbije uglavnom veruju bankama – većina pokazuje umeren nivo poverenja (44%). Ovo potvrđuje i prosečna ocena poverenja u banke, koja iznosi 3,0. Mlađi, obrazovaniji ispitanici, sa većim primanjima po članu domaćinstva imaju više poverenja u banke.

# Poverenje u banke u pogledu sigurnosti uloga



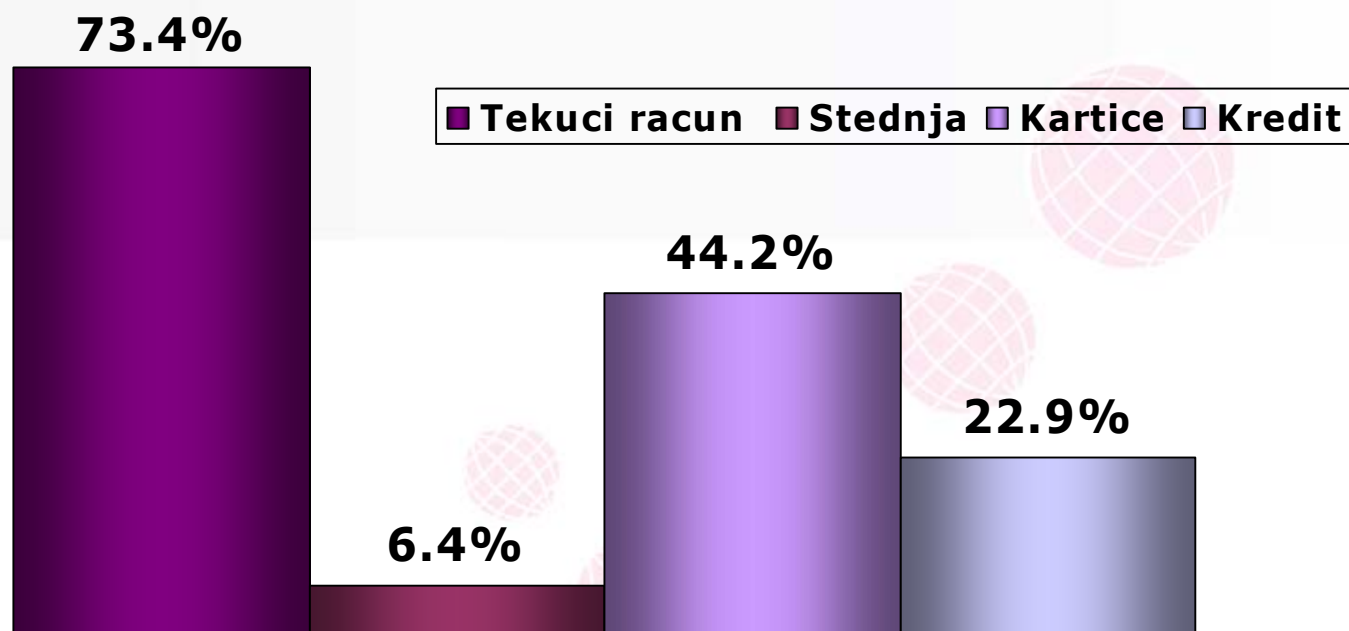
Generalno se uočava nedostatak poverenja u banke u pogledu sigurnosti uloga. Većina građana se ne oseća sigurno, ali ipak koristi usluge banaka (50%). Zbog nedostatka poverenja, **stariji** građani, osobe sa **nižom stručnom spremom i iz seoske sredine**, podižu čitav novac sa računa češće nego ostali.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

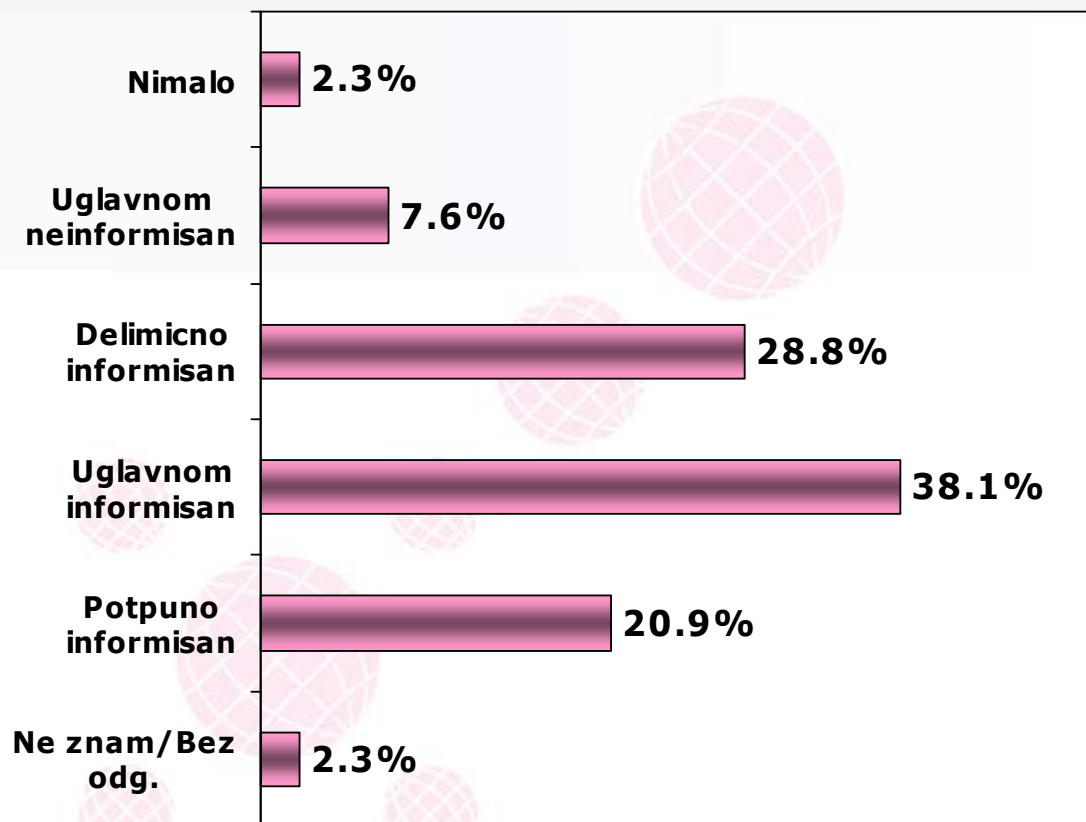
# Koje bankarske usluge koristite?



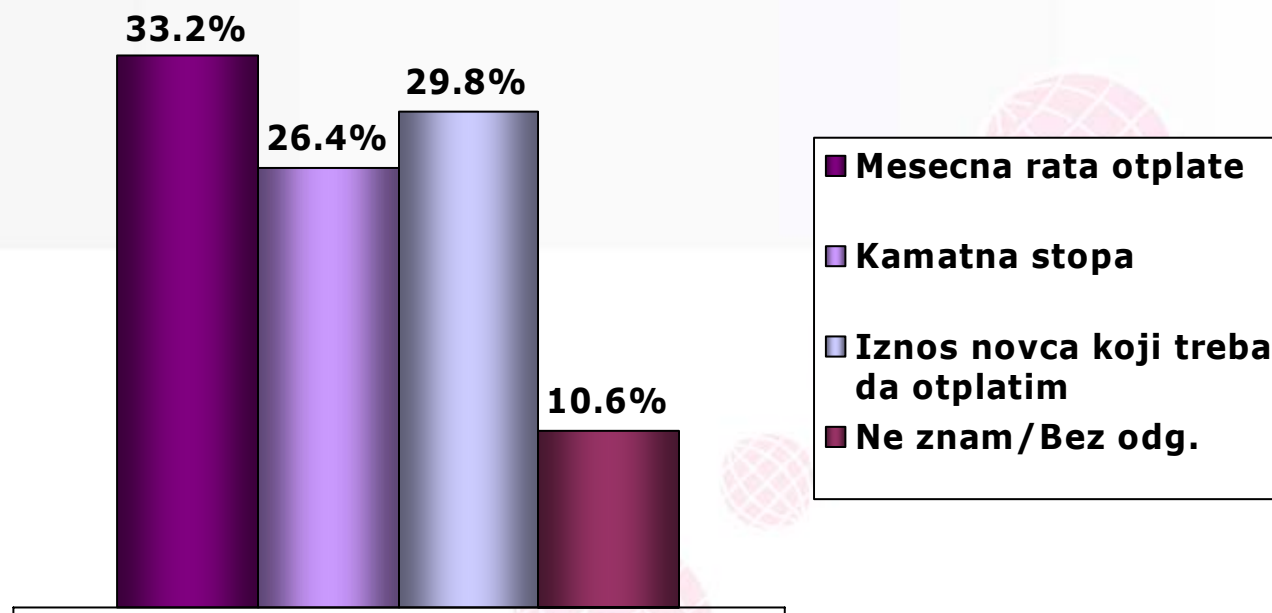
Od bankarskih usluga, tri četvrtine ispitanika (73%) koriste tekući račun, 44% kartice, 23% kredite i 6% štednju.

# 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.



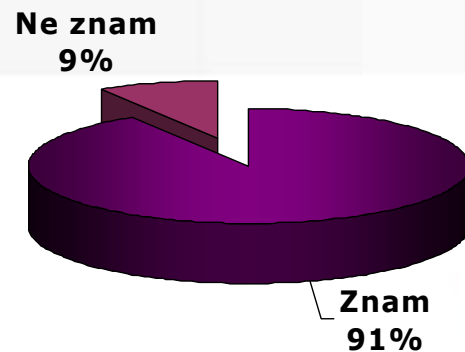
# Koji je glavni kriterijum prilikom odlučivanja o zaduživanju?



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.

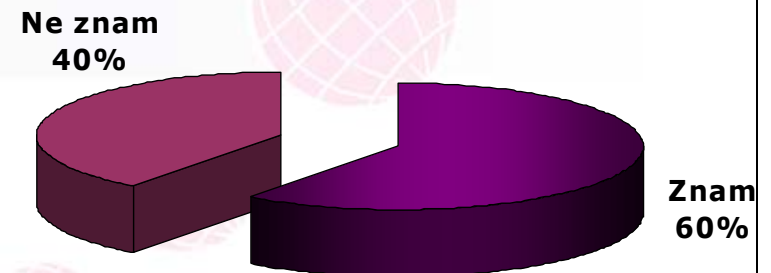
## SAMO KORISNICI KREDITA: Nivo informisanosti o kreditima

**Da li znate koliko tacno iznosi vasa mesecna rata?**



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?**

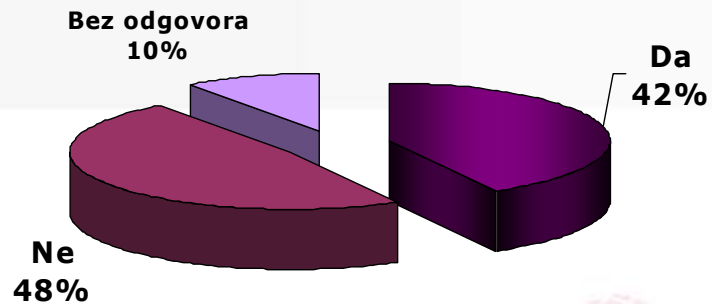


Većina korisnika (60%) zna tačno koji deo kredita se odnosi na glavnicu, a koji na kamatu, dok čak 40% ispitanika kaže da im ovaj podatak nije poznat.



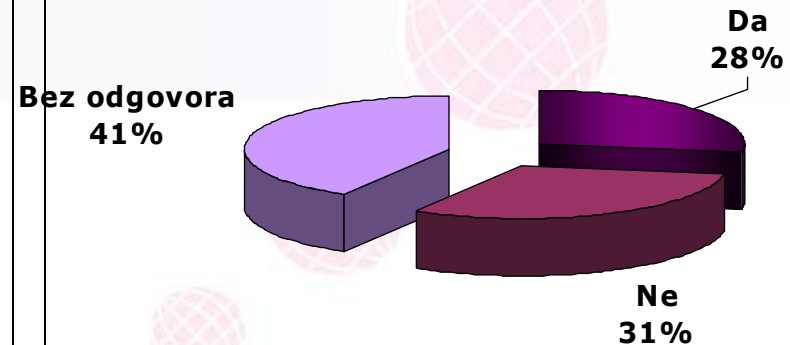
# SVI ISPITANICI: Nivo informisanosti o deviznoj klauzuli

**Da li znate sta je to devizna klauzula?**



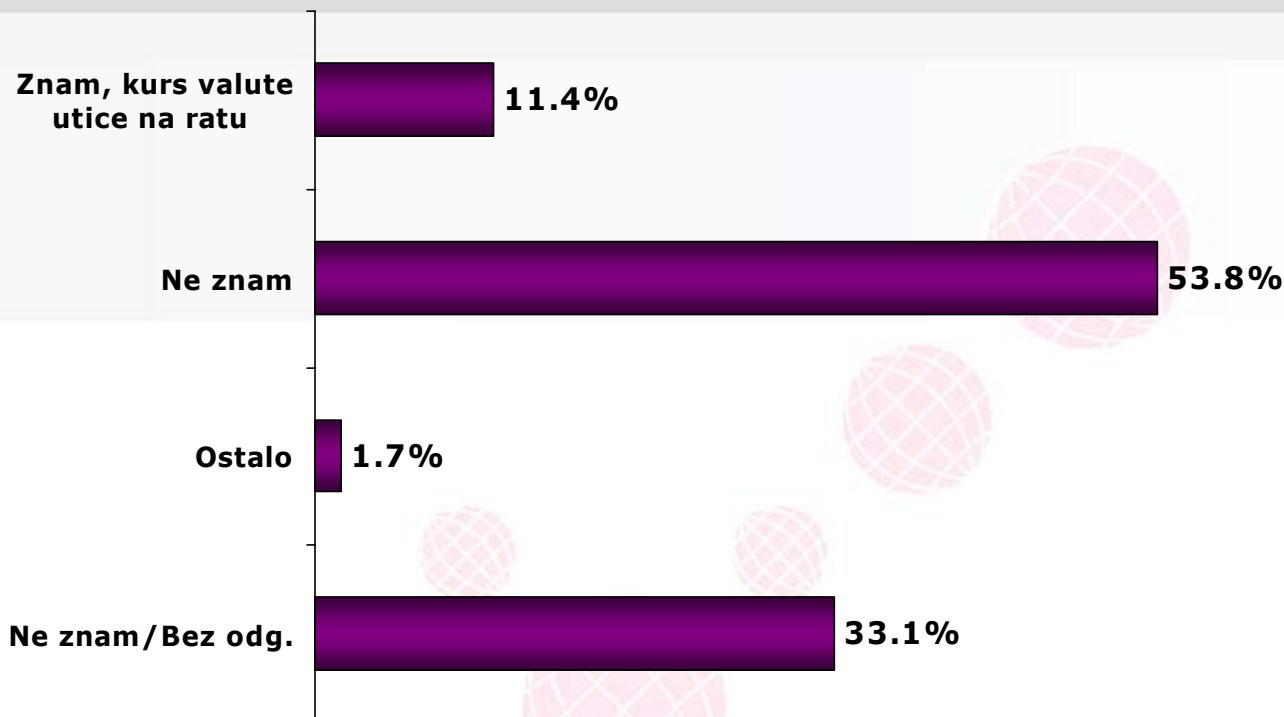
Ispitanici se dele na one koji ne znaju (48%) i one koji znaju šta je devizna klauzula (42%).

**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.

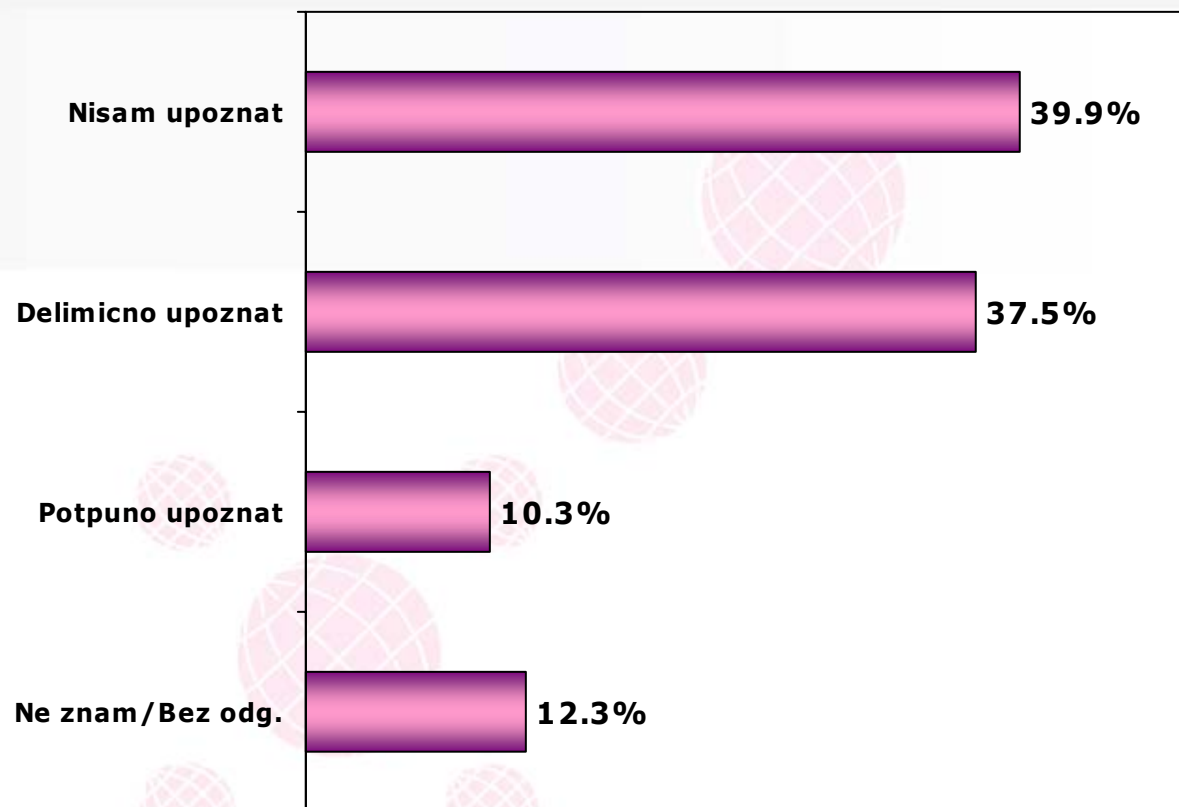
# Znate li koje su posledice vezivanja kredita sa deviznom klauzulom za različite valute (EUR, CHF, CSD)?



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.

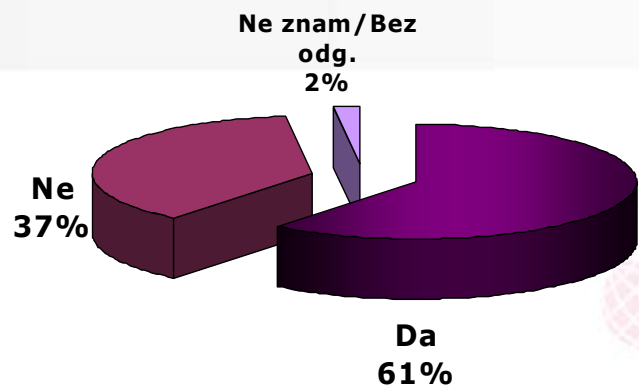
# Koliko ste upoznati sa mogućnošću refinansiranja kredita?

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.



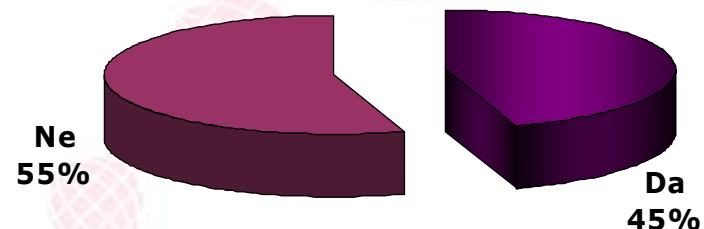
# KORISNICI TEKUĆIH RAČUNA: Minus po tekućem računu

**Da li koristite dozvoljeno prekoracenje tekućeg racuna?**



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

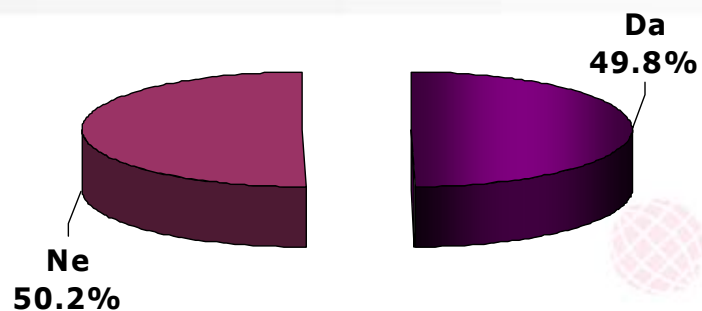
**Da li znate koja se kamata obračunava na minus po tekućem računu?**



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.

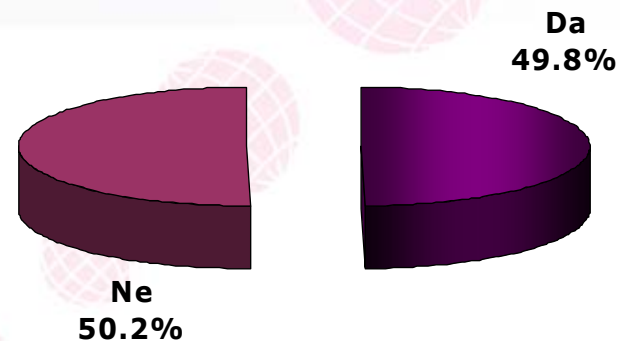
# SAMO KORISNICI KREDITNIH KARTICA: Upotreba kartica

**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](mailto:office@tnsmediumgallup.co.yu)

+381 11 3613 220

+381 11 3613 230

Srbija, Beograd, Savski trg 9