

Financijska isključenost i strategije njenog smanjivanja

Pavić, Iris-Dolores

Master's thesis / Diplomski rad

2022

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **University of Zagreb, Faculty of Economics and Business / Sveučilište u Zagrebu, Ekonomski fakultet**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:148:938981>

Rights / Prava: [Attribution-NonCommercial-ShareAlike 3.0 Unported/Imenovanje-Nekomercijalno-Dijeli pod istim uvjetima 3.0](#)

Download date / Datum preuzimanja: **2025-03-06**



Repository / Repozitorij:

[REPEFZG - Digital Repository - Faculty of Economics & Business Zagreb](#)



Sveučilište u Zagrebu

Ekonomski fakultet

Integrirani preddiplomski i diplomski sveučilišni studij

Poslovne ekonomije, smjer Financije

Financijska isključenost i strategije njenog smanjivanja

Diplomski rad

Iris-Dolores Pavić

Zagreb, rujan, 2022.

Sveučilište u Zagrebu

Ekonomski fakultet

Integrirani preddiplomski i diplomski sveučilišni studij

Poslovne ekonomije, smjer Financije

Financijska isključenost i strategije njenog smanjivanja

Financial exclusion and its reduction strategies

Diplomski rad

Iris-Dolores Pavić, 0067509723

Mentor: Izv.prof.dr.sc., Maja Mihelja Žaja

Zagreb, rujan, 2022.



Sveučilište u Zagrebu
Ekonomski fakultet



IZJAVA O AKADEMSKOJ ČESTITOSTI

Izjavljujem i svojim potpisom potvrđujem da je diplomski rad isključivo rezultat mog vlastitog rada koji se temelji na mojim istraživanjima i oslanja se na objavljenu literaturu, a što pokazuju korištene bilješke i bibliografija.

Izjavljujem da nijedan dio rada nije napisan na nedozvoljen način, odnosno da je prepisan iz necitiranog rada, te da nijedan dio rada ne krši bilo čija autorska prava.

Izjavljujem, također, da nijedan dio rada nije iskorišten za bilo koji drugi rad u bilo kojoj drugoj visokoškolskoj, znanstvenoj ili obrazovnoj ustanovi.

(vlastoručni potpis studenta)

(datum i vrijeme)



Sveučilište u Zagrebu
Ekonomski fakultet



STATEMENT ON THE ACADEMIC INTEGRITY

I hereby declare and confirm by my signature that the final thesis is the sole result of my own work based on my research and relies on the published literature, as shown in the listed notes and bibliography.

I declare that no part of the thesis has been written in an unauthorized manner, i.e., it is not transcribed from the non-cited work, and that no part of the thesis infringes any of the copyrights.

I also declare that no part of the thesis has been used for any other work in any other higher education, scientific or educational institution.

(personal signature of the student)

(place and date)

Sažetak i ključne riječi

Financijska isključenost problem je s kojim se suočavaju mnoge zemlje te je posljednjih godina postao jednim od primarnih okupacija mnogih financijskih institucija, nacionalnih vlasti, središnjih banaka i drugih. Problem je to s kojim se suočavaju kako nerazvijene tako i razvijene zemlje samo iz drukčijih razloga. S obzirom da se financijske institucije vode komercijalnim načelima poslovanja i teže najprije ostvarivanju ciljeva svojih vlasnika, okreću se profitnijim i sigurnijim skupinama ljudi i boljim prilikama na tržištu. U takvim situacijama često su financijske potrebe određene skupine manje povlaštenog i slabije stojećeg stanovništva zanemare te su im uskraćene određene financijske usluge koje su ostatku stanovništva dostupne. Skupine koje se najčešće suočavaju s tim problemom jesu nezaposlene osobe, osobe s niskim primanjima, invalidi, mlade osobe, studenti, umirovljenici i drugi. Spomenuto negativno utječe na blagostanje stanovništva jedne zemlje i povećanje socijalne isključenosti, a što indirektno potiče rast siromaštva. Stoga je vrlo bitno da financijske institucije postanu društveno odgovorne te počnu posvećivati više pozornosti socijalno ugroženom stanovništvu zemlje kako bi povoljno utjecale na društvo i cjelokupno gospodarstvo jedne zemlje. Cilj rada je prikazati financijsku isključenost kao problem koji zahvaća većinu zemalja svijeta, u većem ili manjem obujmu, te analizirati pokazatelje financijske isključenosti i specifičnosti na globalnoj razini, u Americi te Europskoj uniji. Također, prikazana su i zakonska i privatna rješenja u svrhu smanjivanja financijske isključenosti kao bitne odrednice povećanja blagostanja.

Ključne riječi: financijska isključenost, socijalna isključenost, financijska pismenost, uzajamne financijske institucije

Abstract and key words

Financial exclusion is a problem that many countries are facing and has become one of the primary occupations of many financial institutions, national governments, central banks, and others. This is a problem faced by both underdeveloped and developed countries. Given that financial institutions are guided by commercial principles of business and aim at achieving the objectives of their owners first, they choose a more profitable and safer group of people and better market opportunities. In such situations, the financial needs of a particular group of less favorable and worst-standing populations are often ignored, and deprived of certain financial services available to the rest of the population. The most common people that face this problem are unemployed people, low-income earners, invalids, younger people, students, pensioners and others. This has a negative impact on the well-being of one country's population and social exclusion, and it is indirectly encouraging the growth of poverty. It is therefore essential that financial institutions become socially responsible and start to pay more attention to the country 's socially vulnerable population so they would improve the lives of the citizens and the entire economy situation of one country. The purpose of this paper is to present financial exclusion as a problem that affects most of the world's countries, in a larger or smaller volume, and to analyse financial exclusion indicators on a global basis, in America and the European Union. Legal and private solutions to reduce financial exclusion are also presented as a key factor in increasing prosperity.

Key words: financial exclusion, social exclusion, financial literacy, mutual financial institutions

SADRŽAJ

1. UVOD	1
1.1. Predmet i cilj rada	1
1.2. Izvori podataka i metode prikupljanja	2
1.3. Sadržaj i struktura rada	2
2. POJAM I OBLICI FINACIJSKE ISKLJUČENOSTI	3
2.1. Pojmovno određenje financijske isključenosti	3
2.1.1. Razlozi financijske isključenosti	8
2.2. Oblici financijske isključenost	9
2.3. Povezanost financijske i socijalne isključenosti	12
3. POKAZATELJI FINACIJSKE ISKLJUČENOSTI	17
3.1. Analiza pokazatelja financijske isključenosti u svijetu	17
3.2. Analiza pokazatelja financijske isključenosti u Americi	37
3.3. Analiza pokazatelja financijske isključenosti u Europskoj uniji	41
4. STRATEGIJE SMANJIVANJA FINACIJSKE ISKLJUČENOSTI	44
4.1. Zakonska rješenja problema financijske isključenosti	44
4.2. Privatna rješenja problema financijske isključenosti	47
4.2.1. Uzajamne kreditne institucije	47
4.2.2. Kreditne unije	49
4.2.3. Kooperativne banke	55
4.3. Uloga financijske pismenosti u smanjenju financijske isključenosti	58
5. ZAKLJUČAK	62

LITERATURA

POPIS TABLICA

POPIS GRAFIKONA

POPIS SLIKA

ŽIVOTOPIS

1. UVOD

1.1. Predmet i cilj rada

Predmet ovog diplomskog rada jest Financijska isključenost i strategije njenog smanjivanja. Financijska isključenost predstavlja situaciju u kojoj određene ili sve financijske usluge nisu dostupne svim građanima jedne zemlje, a koje su vrlo bitne za vođenje normalnog života građana, osnivanje i vođenje poduzeća te vođenje brige o starosnoj dobi jer teško je zamisliti život bez osnovnih financijskih usluga kao što su transakcijski račun, štedni račun, pristup kreditima i odobrenim prekoračenjima, dostupnost kartica i ostale financijske usluge. Upravo to financijsko isključivanje određene skupine stanovništva, zbog nedovoljnog povrata koristi od pružanja usluga spomenutim skupinama, dovodi do još većeg problema s kojim se suočavaju te osobe, a to je problem socijalne isključenosti. Socijalna isključenost dalje sprječava razvoj određene zemlje ukoliko postoji mnogo takvih slučajeva jer u konačnici država skrbi o osobama u težim životnim situacijama, a sve to se financira upravo iz proračuna što ostavlja manje prostora za razvojne politike gospodarstva i ostale investicije od kojih gospodarstvo i stanovnici mogu imati koristi u budućnosti. Navedeni problem smanjenja financijske isključenosti, odnosno povećanja financijske uključenosti, nastoji se riješiti zakonskim inicijativama kojima je cilj poboljšati položaj ugroženih skupina ljudi te privatnim inicijativama, koje su sve češće, kako bi se uključilo sve više ljudi u financijski svijet i tako se povećalo blagostanje stanovnika jedna zemlje i njihovog gospodarstva u cjelini.

Cilj rada je skrenuti pažnju na problem financijske isključenosti, kako u svijetu tako i na našim područjima. Nisu samo nerazvijene zemlje te u kojima je prisutan spomenuti problem, već i prisutan i u razvijenim zemlje jer nemaju svi stanovnici određene zemlje jednak pristup svim uslugama. Stoga je potrebno provesti određene strategije za poboljšanje financijske pismenosti i uključenosti koje su prigodne za pojedine zemlje kako bi se povećalo blagostanje jedne zemlje.

1.2. Izvori podataka i metode prikupljanja

U radu će se koristiti razni bibliografski izvori poput knjiga, tematski primjerenih internetskih izvora, objavljenih stručnih članaka i ostalih publikacija iz područja financijske isključenosti. Istraživački dio rada temelji se na analizi podataka vezanih za financijsku isključenost na globalnoj razini objavljenih i pripremljenih od strane Svjetske banke, a to je baza podataka Global Findex Database, te podataka nacionalnih financijskih institucija za pojedine zemlje koji su dostupni na njihovim službenim stranicama i objavljeni u službenim dokumentima. Podaci će biti obrađeni metodom analize, kompilacije i deskripcije.

1.3. Sadržaj i struktura rada

Rad se sastoji od pet dijelova. Prvi dio odnosi se na uvod koji navodi predmet i cilj rada, metode prikupljanja i izvore podataka te sadržaj i strukturu rada. Drugi dio započinje s osnovnim terminima što podrazumijeva objašnjenje pojma financijske isključenosti, navođenje i objašnjenje raznih oblika financijske isključenosti te povezanosti financijske i socijalne isključenosti kao bitnog faktora blagostanja jedne zemlje. U trećem dijelu rada pozornost je usmjerena na analizu konkretnih situacija po zemljama i prisutnosti financijske isključenosti koristeći pokazatelje financijske isključenosti u svijetu, Americi i Europskoj uniji. S obzirom na opći cilj smanjenja financijske isključenosti, četvrti dio rada usmjeren je na prikaz strategija smanjivanja problema financijske isključenosti putem zakonskih i privatnih rješenja te je istaknuta uloga i važnost financijske pismenosti u povećanju financijske uključenosti. U petom dijelu rada prikazana su zaključna razmatranja provedenog istraživanja.

2. POJAM I OBLICI FINACIJSKE ISKLJUČENOSTI

2.1. Pojmovno određenje financijske isključenosti

Pojam financijske isključenosti predstavlja pojavu isključivanja pojedinaca ili cijelih skupina stanovništva, najčešće se radi o socijalno ugroženim skupinama, sa financijskog tržišta zbog čega isti nisu u mogućnosti koristiti osnovne financijske usluge koje bi im olakšale život i pružile razne mogućnosti. Najčešće se radi o namjernom, odnosno svjesnom ograničavanju mogućnosti pojedinaca ili određenih skupina građana za korištenjem kredita kod financijskih institucija, otvaranje transakcijskog ili drugog osnovnog bankovnog računa, štednih računa ili drugih bankarskih proizvoda i usluga na njima odgovarajući način.

Problem financijske isključenosti poznat je dugo godina i posebno je prisutan u slabo razvijenim zemljama, ali je isto tako uočen i u najrazvijenijim zemljama. U nerazvijenim zemljama financijska isključenost posljedica je slabo razvijenog financijskog sustava, nedovoljnog broja banaka i drugih financijskih institucija te nedostatka njihovih proizvoda i usluga, visokih stopa nezaposlenosti, velikih udaljenosti od poslovnih jedinica, slabe zaštite klijenata te nedovoljne razvijenosti financijskih kontrola, nadzora i regulacije. Sve to dovodi do povećanja nezaposlenosti, smanjenja društvenog blagostanja jedne zemlje, niskog životnog standarda, slabim mogućnostima razvoja pojedinaca pa samim time i zajednice i cjelokupnog gospodarstva, niske razine dohotka te nedovoljne prisutnosti štednje radnog stanovništva zemlje.

U razvijenim zemljama financijska isključenost posljedica je pak drugih okolnosti, a to se ponajviše odnosi na politike i ponašanje financijskih institucija. S obzirom da je vlasnicima banaka povećanje profita na prvom mjestu, njihove usluge su prvenstveno namijenjene profitnom dijelu stanovništva kako bi ostvarili svoje ciljeve te konstantno povećavali vrijednost svoga poduzeća. Takvim ponašanjem namjerno se zanemaruju potrebe manje povlaštenog stanovništva jer se kod takvih usluga ne očekuje dovoljan povrat sredstava pa im samim time takvi poslovni nisu privlačni i za posljedice se pojavljuju nezadovoljene potrebe slabije stojećih građana. Isto tako, s obzirom da se javlja sve veća konkurencija na

financijskom tržištu, financijske institucije na razne načine nastoje zadržati svoju konkurentnost, a to najprije ostvaruju povećanjem svojih prihoda i širenjem svojih mreža za što im je potreban kapital te s druge strane smanjivanjem nepotrebnih troškova i ograničavanjem usluga neprofitnim skupinama građana.

Stoga, u svakoj zemlji određeni broj ljudi iz raznih razloga ponekad ili konstantno ne koristi temeljne financijske usluge kao što je transakcijski račun. Ponekad ih određene skupine dobrovoljno ne koriste i ne smatraju svoju financijsku isključenost kao problem, ali ostatak isključenih koji prisilno oskudijevaju financijskim uslugama zbog poslovnih politika financijskih institucija dovedeni su u nepovoljan položaj jer ne mogu povećati kvalitetu života i životni standard sebe i svojih obitelji bez osnovog pristupa financijskih uslugama. Često takvim ljudima nisu dostupne ni dostatne zdravstvene usluge, obrazovanje, posao i mnogi drugi bitni faktori koji su ključni za razvoj pojedinca i zajednice, smanjenje rizika od siromaštva i povećanje blagostanja jedne zemlje.

Pojam financijske isključenosti zatim se proširio na definiciju, a ona glasi kako je financijska isključenost proces u kojem ljudi nailaze na razne prepreke prilikom pristupanja ili korištenja financijskih usluga i proizvoda na financijskom tržištu koje su primjerene njihovim potrebama i omogućuju im vođenje normalnog društvenog života u društvu u kojem pripadaju.¹

Postoje skupine građana koje su najčešće diskriminirane i financijski isključene od strane banaka i drugih financijskih institucija, a neki od njih su mladi ljudi i studenti, nezaposlene osobe i osobe koje nemaju siguran posao, invalidi i osobe koje su duže vrijeme na bolovanju, osobe koje žive u nerazvijenim ili manje razvijenim područjima, osobe koje imaju niska primanja ili oni koji primaju socijalnu pomoć, umirovljenici, nacionalne manjine, žene, samohrani roditelji, osobe koje imaju niže razine naobrazbe te mnoge druge skupine ljudi koji su manje povlašteni po pitanju dostupnosti financijskih proizvoda i usluga.

¹ Eurodiaconia (2020.), *Ensuring Financial Inclusion for the Most Vulnerable: A Call for Action* (e-publikacija), preuzeto 04. rujna 2022. s https://www.eurodiaconia.org/wordpress/wp-content/uploads/2021/01/Eurodiaconia-Report_Ensuring-Financial-Inclusion-for-the-Most-Vulnerable.pdf

Općenito, ranjive skupine mogu se smatrati skupine ljudi s posebnim karakteristikama, životnim situacijama ili sposobnostima koje znače da ne mogu uživati u istim pravima i prilikama za sudjelovanjem u društvu kao i svi drugi. Ranjivost se može odraziti na različite načine i utjecati na ljude tijekom njihovog života i u određenim trenucima, a to znači da mogu biti suočeni sa brojnim i čestim preprekama i financijskim isključenjima. Važno je stoga identificirati takve skupine i njihove karakteristike koje su poznate kao sklone isključenju. Treba krenuti od sastavljanja popisa skupina ljudi sa sličnim karakteristikama koje ograničavaju njihov općeniti pristup ili pravilno korištenje financijskih usluga. Popis ne može obuhvatiti sve skupine i njihove karakteristike, ali može pomoći u razumijevanju prepreka koje je važno savladati za uključivanje, što je bitno za savladavanje diskriminacije među tim skupinama i smanjenje gospodarskog troška financijskom isključenju.²

Još jedan od problema s kojim se suočavaju ljudi s niskim i srednjim primanjima jest neosiguran odgovarajući pristup odvjetnicima te financijskim i pravnim savjetima. Spomenuti nedostatak utječe na takve osobe na različite načine, a ono uključuje i nesposobnost lakog razumijevanja jednostavnih financijskih dokumenata kao što su hipoteke na kuću ili ugovori o izdavanju i korištenju kreditnih kartica. Posljedice toga jesu te da ljudi s niskim primanjima nisu u mogućnosti jednostavno sklapati financijske ugovore i ne mogu očekivati da će se ugovori poštivati, a ukupni učinak jest isključenje tih ljudi sa financijskog tržišta koja je mnogima osigurala blagostanje.

Pravne savjete za ljude s niskim primanjima, bar u minimalnom obliku, u većini država subvencioniraju vlade. Subvencioniranje financijskih i pravnih savjeta od strane vlade moguće je opravdati na osnovi ekonomskog efekta koji proizlazi iz društva koje dobro funkcionira, bez osjećaja da su ljudi isključeni iz financijskog svijeta. Subvencioniranje takvih savjeta od strane vlade bio bi sjajan način demokratizacije financija te bi osiguralo ljudima informacije koje su im potrebne za donošenje dobro informiranih financijskih odluka.

² Finance watch (2020.), *Financial exclusion: Making the invisible visible* (e-publikacija), preuzeto 04. rujna 2022 s https://www.finance-watch.org/wp-content/uploads/2020/03/FW-Report_Vulnerable_Groups_March2020.pdf?mc_cid=3e58d0bba6&mc_eid=6aa7949e24#:~:text=Finance%20Watch/Financial%20inclusion%205%20Financial%20e

Danas mnoge države podupiru i programe financijske pismenosti te je često moguće pronaći njihove financijsko obrazovne materijale na mrežnim stranicama regulatornih tijela vlade. Jeftini su te ih je jednostavno objavljivati. Međutim, pojedincima treba mnogo više od mrežne stranice koju mogu pregledati. Treba im stvarni stručni financijski savjet, odnosno savjet koji je prilagođen svakome od njih i namijenjen osiguranju njihove dobiti, a osiguranje takvih savjeta izuzetno je skupo. Kada ljudi imaju dobre pravne i financijske savjetnike koji ih uistinu predstavljaju, koji su predani isključivo pomaganju njima i rješavanju njihovog slučaja, tada će donositi bolje i sigurnije odluke. Mogu potpisivati ugovore i prihvatiti izazove ulaganja koji uključuje kreativnu primjenu financijske teorije na njihove individualne probleme.³

Suprotan pojam financijskoj isključenosti jest financijska uključenost koja predstavlja nastojanja da se financijski proizvodi i usluge učine dostupnima svim pojedincima i poduzećima bez obzira na njihove karakteristike i različitosti koje ih odvajaju od drugih. Ona nastoji ukloniti sve prepreke koje su postavljene u financijskom sustavu i koje isključuju određene skupine ljudi iz korištenja pojedinih ili svih financijskih usluga. Povećanjem financijske uključenosti nastoji se poboljšati životni standard svakog pojedinca te postići društveno blagostanje jedne zemlje.

Financijska uključenost nastoji omogućiti pojedincima i tvrtkama jednak pristup pristupačnim financijskim uslugama kao što su transakcijski bankovni računi, mogućnosti štednje i ulaganja te krediti i osiguranje. Nedostatak pristupa tim resursima pogoršava jaz u dohotku i bogatstvu te onemogućuje stanovništvu koje nema pristup bankovnim uslugama uopće ili nema dovoljan pristup takvim uslugama od punog sudjelovanja u globalnom gospodarstvu. Srećom, napredak u fintechu pomaže u olakšavanju pristupa bankarstvu za zajednice koje su tradicionalno nedovoljno uslužene.

³ Shiller, R. (2015.), *Odvjetnici i financijski savjetnici*, u: Njavro, M., Njavro, M. (ur.), *Financije i dobro društvo* (str. 84-86.), Zagreb, Mate d.o.o.

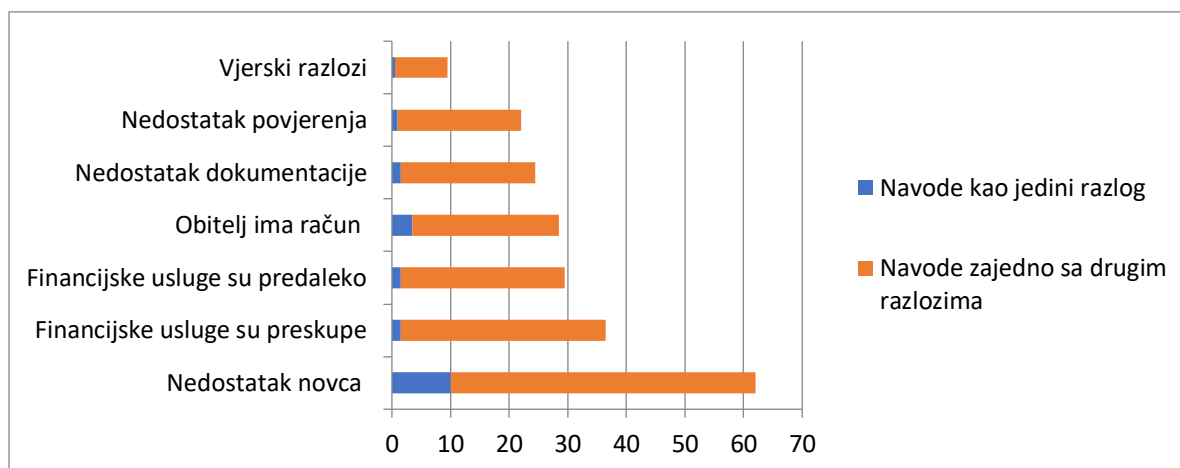
Dostupnost digitalnih plaćanja jedan je od najznačajnijih fintech trendova za poboljšanje financijske uključenosti. Mnogi ljudi diljem svijeta jedini su izvor financijske potpore za članove obitelji ili prijatelje u drugim zemljama. Pojedinci i obitelji s niskim primanjima čine značajan dio ove demografske skupine i trebaju biti u mogućnosti prenositi novac lako, brzo i po niskoj cijeni.

Pojedinci koji su financijski uključeni na financijsko tržište i koriste financijske usluge imaju velike privilegije u odnosu na financijski isključene pojedince. Prvenstveno, pristup osnovnom transakcijskom računu omogućuje pojedincu obavljanje legalnog posla i primanje dohotka na osobni račun što mu omogućuje traženje boljeg zaposlenja za razliku od osoba koje nemaju pristup niti osnovnom transakcijskom računu. Nadalje, mogućnosti štednog računa donose mnoge prednosti za financijski uključene pojedince jer mogu brinuti o svojoj budućnosti stvarajući zalihe sredstava za dane kada ne budu imali novčane tokove kao što imaju tijekom radnog vijeka.

Također, veće su šanse štednje kod pojedinaca koji primitke od rada dobivaju na račun jer po potrebi povlače novac za pokrivanje određenih životnih troškova, a ostatak ostane na računu u banci za pokrivanje iznenadnih troškova i druge neočekivane situacije. Financijski isključenim pojedincima nisu dostupni niti krediti kod financijskih institucija i iz tog razloga moraju se po potrebi oslanjati na neformalne zajmove koji su mnogo nepovoljniji od onih koje nude financijske institucije jer nose visoke kamatne stope što za posljedicu često ima preveliku zaduženost pojedinaca iz koje se teško mogu izbaviti i često ih dovode u rizik od siromaštva. Zbog nedostupnosti kredita pojedinci si često ne mogu priuštiti niti rješavanja stambenog pitanja.

2.1.1. Razlozi financijske isključenosti

Grafikon 1. Odrasli bez računa navode razloge zbog kojih nemaju račun kod financijske institucije u 2021. godini, u %



Izvor: The World Bank (2021.), The Global Findex Database

Grafikon 1 prikazuje razloge koje su odrasle osobe navele za neposjedovanje računa kod financijske institucije. Nedostatak novca, pretpostavljeni troškovi računa i udaljenost od financijskih institucija glavni su razlozi zbog kojih su ljudi i dalje financijski isključeni. Na globalnoj razini 24% odraslih osoba nema račun. Oko 60% osoba koji nemaju račun naveli su nedostatak novca kao jednog od mnogih faktora zašto nemaju otvoren račun. Drugim riječima, ljudi su obično odgovorili da nemaju dovoljno novca, a zatim su uključili i druge razloge kao što su preskupe financijske usluge za korištenje ili prevelika udaljenost financijskih institucija. Spomenuti odgovori upućuju na to da bi ljudi otvorili račun kada bi bankovni troškovi bili niži ili kada bi im financijske institucije bile dostupnije i bliže.

Samo 12% odraslih prijavilo je da nemaju dovoljno novca kao jedinu barijeru. Diljem svijeta, 36% odraslih osoba koje nemaju račun reklo je da su financijske usluge preskupe. Taj je udio bio gotovo dvostruko veći, oko 60%, u Latinskoj Americi i na Karibima. U Brazilu, Kolumbiji, Hondurasu, Nikaragvi, Panami, Paragvaju i Peruu više od 60% odraslih koji nemaju račun navelo je trošak kao prepreku. Udaljenost financijskih institucija prepreka je za 31% odraslih osoba. U nekim je gospodarstvima udio bio veći, s 53% odraslih koji nemaju račun u Liberiji navodeći kako su im financijske institucije bile predaleko. Druga

gospodarstva u kojima je veći udio odraslih osoba bez računa koji su naveli udaljenost kao prepreku bile su Bolivija sa 47%, Indija sa 43% i Uganda sa 41%.

Na globalnoj razini 30% odraslih osoba koje nemaju račun reklo je da nemaju račun zato što ga već ima jedan član obitelji. U nekim gospodarstvima veća je vjerojatnost da će žene prijaviti takav razlog nego muškarci. U Turskoj, 39% žena spomenulo je taj razlog, a muškaraca 25%. Podaci otkrivaju značajne razlike u spolovima i u zemljama poput Alžira, Bolivije, Nepala, Pakistana i Tunisa, gdje je veća vjerojatnost da žene navedu upravo to kao razlog izostanka vlasništva računa.

Zahtjevi u pogledu dokumentacije mogu također ometati osobe u otvaranju računa. 27% stanovništva koji nemaju račun naveli su kako im nedostaje dokumentacija koja je potrebna za otvaranje računa kod financijske institucije. U gospodarstvima kao što su Kolumbija takav razlog prisutan je sa 43%, u Tanzaniji sa 50% i Ugandi sa 50%. Nepovjerenje u financijski sustav predstavlja veću prepreku u određenim regijama, a na globalnoj razini navodi se kod 23% odraslih osoba koje nemaju još uvijek otvoren račun. U Europi i Srednjoj Aziji te Latinskoj Americi i na Karibima, oko trećina odraslih koji nemaju račun kažu da nemaju račun jer ne vjeruju bankarskom sustavu. I na kraju, samo je 10% odraslih osoba koje nemaju račun na globalnoj razini koji su kao prepreku naveli religiju.

2.2. Oblici financijske isključenosti

Financijska je isključenost direktno ili indirektno prisutna je u raznim oblicima, a neki od njih su snižavanje troškova financijskih institucija smanjivanjem broja poslovnica njihovim zatvaranjem te skraćivanjem radnog vremena u manje razvijenim dijelovima grada, na krajevima gradova i manje prometnim dijelovima. Na taj način nastoje smanjiti svoje troškove poslovanja, a svi njihovi dotadašnji korisnici i stanovnici ostanu uskraćeni za njihove bankarske usluge te im samim time povećavaju rizik od siromaštva. Drugi oblik je nastojanje što veće zamjene klasičnih šalterskih poslova sa direktnim bankarstvom koji se zasniva na informatičkoj tehnologiji i modernim kanalima distribucije, kao što su mobilno i internet bankarstvo. Iako korištenje takvih modernih kanala ima svojih prednosti kao što su

mogućnost pristupa velikom broju bankarskih i drugih financijskih usluga sa bilo koje lokacije, brzina provedbe takvih transakcija i mnoge druge prednosti, isto tako ima i svoje nedostatke.

Problem mobilnog i internet bankarstva je taj što najsiromašnije skupine nemaju pristupa spomenutim kanalima jer zahtijevaju prilična novčana sredstva za kupnju takvih uređaja te traže određena informatička znanja koja takva skupina ljudi često ne posjeduje. Isto tako, bankomati su najčešće postavljeni u sigurnim i prometnim dijelovima grada, dok su u manje sigurnim i ne toliko privlačnim područjima bankomati rijetko postavljeni te se na taj način ljudima u tim područjima uskraćuju usluge bankomata. Idući oblik financijske isključenosti su sve stroži kreditni uvjeti sve su češća prepreka i uzrok financijskog isključenja osoba s nižim prihodima, nezaposlenim osobama, osobama sa zaposlenjem na određeni rok, osobama koje nemaju siguran posao, zaposlenima koji su duže vrijeme na bolovanju, starijim osobama i umirovljenicima, samcima, primateljima socijalnih naknada, manjim poduzećima, stanovnicima siromašnijih dijelova grada i mnoge druge manje povlaštene osobe. Takve skupine banke smatraju vrlo rizičnima te im iz tog razloga najčešće izbjegavaju odobravati kredite i tako veliki broj ljudi ostaje uskraćen za dobivanje bankovnog kredita jer ne zadovoljavaju stroge kreditne standarde koje su banke postavile.

Zatim, jedan od oblika isključenosti je i tehnološka standardizacija maloprodajnog bankarstva koja se odnosi na automatizaciju kreditnog procesa i rješavanje kreditnih zahtjeva podnesenih od strane građana, zatim izdavanje kreditnih kartica i drugih bankovnih usluga koje bankama pomažu u bržem obavljanju posla i u kvalitetnijem upravljanju rizicima, ali zbog automiziranog procesa mnogim ljudima bankarski krediti postanu nedostupni čak i u slučajevima kada bi u starom načinu obrade kredita imali barem male izgleda. Ovako se građani suočavaju sa mnogo odbijenica na podnesene zahtjeve za kredit bez ikvake objašnjenja, bez mogućnosti provjere ispravnosti provedbe kreditnog procesa ili ikakvog pokušaja ispravka. Iz tih razloga građani su češće obeshrabreni i demotivirani podnositi kreditne zahtjeve.

Oblik isključenosti je i uskraćivanje prava na osnovne bankovne usluge kao što je pravo na otvaranje osnovnog tekućeg računa osobama koje nemaju stalan prihod, učenicima i

studentima. Banke također indirektno uskraćuju osnovna prava na način da propišu minimalan iznos koji je potreban na računu, određuju visoke minimalne naknade i visoke provizije koje naplaćuju svojim klijentima i tako spriječavaju osobe s malim prihodima i prometom na korištenje njihovih usluga s obzirom da si takvi ljudi ne mogu priuštiti plaćanje visokih provizija i naknada niti imaju na raspolaganju toliki iznos sredstava koji je potrebno držati na računu. Posljednji oblik je uskraćivanje temeljnih financijskih usluga i financijsko isključivanje pojedinih skupina zbog vjerske, spolne, dobne, rasne i etničke diskriminacije. Tako su određene skupine kao što su migranti, Romi, samohrani roditelji, žene, starije osobe i mnogi drugi pojedinci stavljeni u nepovoljan položaj od strane banke i druge financijske institucije.⁴

Postoji i druga podjela oblika financijske isključenosti, a to su geografska isključenost koja se odnosi na situaciju u kojoj su pojedine skupine ljudi isključene sa financijskog tržišta zbog udaljenosti od financijske institucije. Slijedi uvjetna isključenost odnosi se na uvjete i standarde koje financijske institucije postavljaju, a koje pojedine skupine ljudi ne mogu ispuniti te su iz tog razloga isključeni iz financijskog sustava. Nadalje, cjenovna isključenost odnosi se na postavljanje cijena financijskih proizvoda i usluga na visoke razine koje određenim ljudima nisu prihvatljive i ne mogu si to priuštiti. Idući oblik je marketinška isključenost koja nastaje zbog marketinga koji je usmjeren pojedinim skupinama klijenata, najčešće onim bogatim, te prodaji bankarskih proizvoda i usluga profitabilnijim klijentima. I posljednji oblik je samoisključenost koja se odnosi na situaciju u kojoj se određene skupine ljudi svojevolumno isključuju sa financijskoj tržišta zbog raznih razloga kao što su strah od odbijanja, strah od nesigurnosti prilikom korištenja određenih proizvoda i zbog mnogih drugih prepreka.

Financijska isključenost razlikuje se i po tome je li ona dobrovoljna ili nedobrovoljna. U slučaju dobrovoljne financijske isključenosti potencijalnim korisnicima omogućen je pristup financijskim proizvodima i uslugama, ali ih oni zbog svojih osobnih razloga ne žele koristiti.

⁴ Leko, V., Stojanović, A. (2011.), Financijska isključenost, u: Stojanović, A., Leko, V. (ur.), *Modeli financiranja posebnih namjena koje sadrže javni interes* (str. 25.-26.), Zagreb, Grafit-Gabrijem d.o.o.

Različiti su razlozi vlastitog odabira financijske isključenosti, a oni mogu biti kulturni, vjerski, nedostatak potrebe za financijskim proizvodima i uslugama, nedostatak financijske pismenosti i mnogi drugi razlozi. S druge strane, postoje skupine ljudi koje bi voljele biti financijske uključene, ali nisu u takvoj mogućnosti iz raznih razloga. Neki od razloga su nedostatak prihoda za pokrivanje raznih naknada, nepostojanje financijskih podružnica u njihovoj blizini koja ih sprječava u pristupanju određenim financijskim proizvodima i uslugama, visoke cijene financijskih proizvoda i usluga i mnogi drugi.⁵

2.3. Povezanost financijske i socijalne isključenosti

Financijske usluge bitan su dio suvremenog života. One su potrebne za vođenje normalanog života i za ispunjenje temeljnih potreba kao što su pronalaženje zaposlenja, mjesta za život i dobivanje zdravstvene skrbi te su potrebne za jednako sudjelovanje svakog pojedinca u društvu. Ta potreba za pristupom financijskim proizvodima i uslugama predstavlja ključni problem uključivanja jer nedostupnost financijskih proizvoda i usluga u trenucima kada je najpotrebnije dovodi do veće financijske nesigurnosti, a kao posljedica toga dovodi i do siromaštva i veće dohodovne nejednakosti. Nažalost, ne mogu svi građani i rezidenti neke zemlje koristiti usluge koje trebaju ili bi željeli, a kao rezultat toga javlja se socijalna isključenost.

Rizik od socijalne isključenosti veći je za ljude koji su već diskriminirani u društvu jer slučajevi isključenja su usko povezani s diskriminacijom. Ugrožene skupine mogu se smatrati skupinama ljudi s posebnim i drukčijim karakteristikama od ostalih, ljudi koji su u specifičnim životnim situacijama ili ljude s drukčijim sposobnostima koje znače da ne mogu uživati u istim pravima i mogućnostima sudjelovanja u društvu kao svi drugi.

⁵ Nanez-Alonso, S.L., Jorge-Vayquey, J., Reier Forradellas, R.F., Ahijado Dochado, E. (2022.), Solutions to Financial Exclusion in Rural and Depopulated Areas: Evidence Based in Castilla Y León (Spain), *Land*, preuzeto 04. rujna 2022. s <https://www.mdpi.com/2073-445X/11/1/74>

Postoji niz ključnih prepreka za financijsko uključivanje kojima su određene skupine ranjivih ljudi više izložene. Prva ključna barijera jest ta što određene skupine ne mogu ispuniti zakonske zahtjeve za pristup osnovnom računu. Određene skupine ljudi, kao što su migranti, ne mogu dostaviti dokumente propisane zakonom kao dokaz o njihovom identitetu i mjestu boravišta. Ovo je velika barijera za pristup računu za plaćanje s obzirom na to da je račun za plaćanje vrlo često ulazna točka za biti financijski uključen i bez njega izgledi za isključenje mogu biti vrlo visoki.

Druga prepreka su financijski zahtjevi za pristup uslugama. Financijske usluge su često preskupe za ljude s niskim prihodima ili osobama izloženim riziku od siromaštva. Glavni trošak povezan je sa sredstvima koji su potrebni za pristup financijskim uslugama, koje često zahtijevaju internetsku ili telefonsku vezu i uporabu digitalnih uređaja koji imaju znatne troškove za takvu skupinu ljudi. Konačna ključna prepreka je nedostatak potrebnih znanja i vještina. Kako su financijski proizvodi sve češće vrlo složeni, potrebna je razina financijskog znanja za pristup istima te je često potrebna i digitalna pismenost pojedinaca. To može utjecati na ranjive skupine ljudi koje imaju manje mogućnosti povećati razinu financijske i digitalne pismenosti. Najvažnije rješenje koje može potencijalno identificirati sve ključne elemente utvrđenih prepreka je stvaranje osnovnih financijskih usluga.

Skup osnovnih financijskih usluga utvrđen je kao nužan dio svakodnevnog modernog života i dio minimuma proizvoda i usluga koje omogućuju socijalno uključivanje bilo svakog pojedinca. Preporuka za povećanje pristupa financijskim uslugama za ranjive skupine i tako sprječavanje financijske i socijalne isključenosti podrazumijevaju dopuštanje da se osnovni računi za plaćanje nude onima bez potpune dokumentacije, s prilagođenim i odgovarajućim značajkama, reguliranje korištenja kreditnih ocjena i sprečavanje diskriminacije te ograničavanje cijena financijskim proizvodima i uslugama ako postoje dokazi o neizravnoj diskriminaciji siromašnih.

Republika Hrvatska donijela je Nacionalni plan borbe protiv siromaštva i socijalne isključenosti za razdoblje od 2021. do 2027. godine koji doprinosi ostvarenju strateškog cilja, a to je postizanje zdravog, aktivnog i kvalitetnog života svih stanovnika zemlje. Nacionalnim planom zadani su prioriteti i mjere kako bi se na učinkovit način smanjilo siromaštvo i

socijalna isključenost stanovnika te unaprijedio svakodnevni život osobama u riziku od siromaštva i onima u teškoj materijalnoj situaciji, a koji žive u Republici Hrvatskoj. Podupiranjem država članica u borbi protiv siromaštva, socijalne isključenosti i diskriminacije Europska unija isto tako želi poboljšati uključivost i koheziju europskog društva i svim građanima osigurati jednak pristup mogućnostima i resursima.

Suzbijanje siromaštva i socijalne isključenosti jedan je od posebnih ciljeva Europske unije i njegovih država članica u području socijalne politike. Republika Hrvatska kao socijalna država Nacionalnim planom teži daljnjem približavanju ideji jednakih prilika i uključivanja svih građana te je već započela s provedbom niza inicijativa koje su pridonijele suzbijanju diskriminacije i zaštiti prava svih ranjivih skupina. Predviđeno smanjenje osoba u riziku od siromaštva i socijalne isključenosti sa početne vrijednosti iz 2019. godine koja je iznosila 23,30 % planira se postići vrijednost na manje od 15% do 2030. godine. Ciljane vrijednosti po godinama kojima se postupno nastoji smanjiti siromaštvo i socijalna isključenost glase 22,3% za 2021. godinu, 21,7% za 2022. godinu, 20,8% za 2023. godinu, 20,0% za 2024. godinu, 19,3% za 2025. godinu, 18,5% za 2026. godinu te 17,8% za 2027. godinu.

Socijalna isključenost odnosi se na nemogućnost jednakog uživanja na razinama kao što je omogućeno većem dijelu društva koji to vide kao nešto sasvim normalno te ne vide koliko su povlašteni po pitanju određenih stvari. To je složeni pojam od strane EU-a definiran kao proces kojim su određene skupine ljudi potisnute na rub društva i spriječeni od sudjelovanja u društvu zbog svog siromaštva, nedostatka određenih vještina i mogućnosti cjeloživotnog obrazovanja ili kao rezultat diskriminacije. To ih udaljava od mnogih prilika kao što su pronalazak primjerenog zaposlenja te samim time i primitak primjerenih prihoda, korištenje obrazovanja te sudjelovanje u raznim aktivnostima u zajednici. Imaju malu moć utjecanja na tuđa mišljenja te se često osjećaju bespomoćno i nesposobno u preuzimanju kontrole nad donošenjem odluka koji se tiču njihovog svakodnevnog života i kvalitete njihovog života.

Određene se skupine u društvu suočavaju s većim rizikom od siromaštva i socijalne isključenosti u usporedbi s ostatkom ljudi te ih se izdvaja kao ranjive skupine, a neki od primjera jesu osobe s invaliditetom i djeca s teškoćama u razvoju, migranti i etničke manjine,

beskućnici, bivši zatvorenici, osobe s raznim problemima ovisnosti, starije osobe i umirovljenici, mladi, osobe s problematičnim ponašanjem i mnogi drugi.⁶

Uzroci socijalne isključenosti povezani su se sa nedostatkom zaposlenja, niskim stupnjem obrazovanja, posjedovanjem zastarjelih znanja i vještina te ograničenim prilikama za zapošljavanje. Razni dijelovi socijalne isključenosti utječu jedna na drugu, stvarajući velike nesigurnosti koje završe čestim i mnogim ograničavanjem i uskraćivanjem mogućnosti. Uskraćivanje obično započinje gubitkom zaposlenja, a gubitak posla vodi prema znatnom pogoršanju životnog standarda, odnosno prema povećanju rizika od siromaštva.

Osobna prezaduženost je vrlo značajna stavka nastanka ili pogoršanja socijalne isključenosti. Osobe koje su financijski isključene najčešće su previše zadužene ili raspolazu s niskim dohotkom, nezaposlene osobe, primatelji socijalnih naknada, osobe s poteškoćama, beskućnici te osobe koje imaju lošu financijsku povijest kod banaka i drugih financijskih institucija. Prva velika posljedica prezaduženosti je pogoršanje kvalitete života, a nakon toga dolazi iduća velika posljedica prezaduženosti, a to je financijska isključenost i smanjenje blagostanja.

Financijska isključenost javlja se u raznim oblicima, od nemogućnosti dobivanja bankovnih kredita do nedostupnosti osnovnih financijskih usluga. Kako bi se spriječila financijska isključenost nastoji se prvenstveno omogućiti osobama koje su u financijski lošim situacijama da imaju dostupne kredite i financijske usluge kako bi lakše riješili taj problem i ponovno si omogućili lakši život i vratili na pravi put. Za početak, potrebno je da pojedinac ima bankovni račun kako bi mogao obavljati određenu djelatnost i za to osigurati redovne primitke kako bi dalje mogao financirati stambeno pitanje i vratiti se u normalan život.

⁶ Vlada Republike Hrvatske (2021.), *Nacionalni plan izjednačavanja mogućnosti za osobe sa invaliditetom za razdoblje od 2021. do 2027. godine* (e-publikacija), preuzeto 04. rujna 2022. s <https://mrosp.gov.hr/UserDocsImages/dokumenti/Glavno%20tajni%C5%A1tvo/Godi%C5%A1nji%20planovi%20i%20strate%C5%A1ka%20izvje%C5%A1%C4%87a/Nacionalni%20plan%20borbe%20protiv%20siroma%C5%A1tva%20i%20socijalne%20isklju%C4%8Denosti%20za%20razdoblje%20od%202021%20do%202027.pdf>

Kako je prethodno navedeno, nedostupnost kredita na službenom financijskom tržištu prisiljava osobe koje su već previše zadužene da se nepovoljnije zadužuju iz izvora koji nisu banke niti racionalne financijske institucije. Ekonomska ranjivost, siromaštvo i socijalna isključenost direktno su povezani uz dugotrajnu nezaposlenost ili rad na poslovima koji su jako slabo plaćeni. Stoga je osim rješavanja pitanja prezaduženosti, odgovarajućim programima osposobljavanja, usavršavanja i obrazovanja važno unaprijediti zapošljivost takvih osoba kako bi bile zanimljivije mogućim budućim poslodavcima.

U uvjetima ograničenih mogućnosti zapošljavanja, ciljanim socijalnim transferima potrebno je pomoći osobama koje su najviše pogođene prezaduženošću jer tada one ne gube vezu s tržištem rada, što je dobro i za gospodarstvo, ali i za društvo u cjelini jer se umanjuju i mnogobrojni društveni troškovi vezani uz sustav socijalne skrbi kao što su socijalne pomoći, smanjuju se rashodi za zdravstvenu zaštitu i ublažava socijalna isključenost.⁷

Kako bi jedna država imala što manji stanovnika koji su u riziku od siromaštva i socijalne isključenosti, potrebna joj je dobra socijalna politika kako bi ostvarila takve bitne ciljeve. Socijalna politika definira se kao djelatnost države kojoj je cilj uklanjanje i smanjivanje socijalnih rizika, pomaganje osobama u siromaštvu te socijalno isključenim pojedincima i grupama. Takvim politikama nastoje se izjednačiti životne prilike za sve građane i povećati njihova socijalna dobrobit i blagostanje.⁸

⁷ Bejaković, P. (2016), Osobna prezaduženost u Europskoj uniji kao odrednica socijalne isključenosti. *Revija za socijalnu politiku*, 23 (1), 137-154. Preuzeto 04. rujna s <https://hrcak.srce.hr/file/229198>

⁸ Božić, J. (2009.), Socijalna politika Hrvatske, *Socijalna ekologija*, 18(2), 189-193. Preuzeto 04. rujna s <https://hrcak.srce.hr/file/64488>

3. POKAZATELJI FINANCIJSKE ISKLJUČENOSTI

U nadolazećem dijelu rada analizirani su podaci iz najveće baze podataka sa područja financijske isključenosti, a to je baza Global Findex Database iz 2021. godine, izrađena i objavljena u predstavništvu Svjetske banke.

3.1. Analiza financijske isključenosti u svijetu

Financijske usluge kao što su transakcijska plaćanja, štedni računi i krediti temelj su razvoja zajednice i gospodarstva. Računi, bilo da su u banci ili nekoj drugoj financijskoj instituciji kao što je kreditna unija, mikrofinancijska institucija ili pružatelji usluga mobilnog novca, svojim vlasnicima omogućuju sigurno i pristupačno pohranjivanje, slanje i primanje novca za svakodnevne potrebe, planiranje sredstava za hitne slučajeve i realizacije produktivnih ulaganja za budućnost. S druge strane nalaze se ljudi bez računa koji moraju upravljati svojim novcem koristeći neformalne mehanizme, uključujući gotovinu, a koji mogu biti manje sigurni, manje pouzdani i skuplji od formalnih metoda upravljanja novcem.

Ukupno je na globalnoj razini u 2021. godini 76% odraslih imalo račun u banci ili drugoj financijskoj instituciji kao što su kreditne unije, institucije za mikrofinanciranje ili pružatelji usluga mobilnog novca. Broj vlasnika računa diljem svijeta porastao je za 50% u 10 godina od 2011. godine do 2021. godine s 51% odraslih na 76 % odraslih osoba. Od 2017. godine do 2021. godine, prosječna stopa vlasnika računa u gospodarstvima u razvoju povećala se za 8%, s 63% odraslih na 71% odraslih osoba. U supsaharskoj Africi povećanje broja vlasnika računa većinom proizlazi iz povećanog korištenja mobilnog novca.

Na globalnoj razini, oko 1,4 milijarde odraslih osoba još uvijek nema račun kod financijske institucije niti koriste račun za mobilni novac. Međutim, taj se broj smanjio sa 2,5 milijardi u 2011. godini i 1,7 milijardi u 2017. godini. Budući da je vlasništvo računa gotovo univerzalno u gospodarstvima s visokim dohotkom, većina odraslih osoba bez računa žive u zemljama u razvoju. Doista, 54% nezaposlenih živi u samo sedam gospodarstava. Isto tako, unatoč relativno visokim stopama vlasništva računa, Kina i Indija imaju velike udjele globalne

populacije bez računa, oko 130 milijuna, zbog njihove veličine. Pakistan, sa 115 milijuna odraslih bez računa i Indonezija sa 100 milijuna imaju sljedeće najveće populacije koje nemaju račun. Ta četiri gospodarstva, zajedno s Bangladešom, Egiptom i Nigerijom, izvor su više od polovice populacije bez računa na svijetu.

Unatoč kontinuiranim manjkovima financijskih usluga za određene osobe, kao što su žene, siromašni i manje obrazovani, ostvaren je napredak. Na primjer, razlika u plaćama između spolova u državama u razvoju pala je na 6%, sa 9%, na kojim se razinama zadržavala godinama. U zemljama u razvoju udio odraslih koji rade ili primaju digitalne uplate porastao je s 35% u 2014. godini na 57% u 2021. godini. U gospodarstvima s visokim dohotkom udio odraslih koji izvršavaju ili primaju digitalne uplate gotovo je univerzalan i iznosi otprilike 95%. Primanje uplate izravno na račun je početak za korištenje drugih financijskih usluga. Doista, 83% odraslih u gospodarstvima u razvoju koje su primile digitalno plaćanje također je učinilo digitalno plaćanje, s 66% u 2014. godini i 70 % u 2017. godini.

Gotovo dvije trećine krajnjih primatelja plaćanja također je koristilo svoj račun za pohranu novca za upravljanje gotovinom te je oko 40% koristilo svoj račun i za štednju, a 40% primatelja plaćanja formalno se zadužilo kod financijske institucije. Plaćanja mogu otvoriti put prema većem usvajanju financijskih usluga kada je lakše ostaviti primljeni novac na računu sve dok ne bude potrebe za istim, a onda po potrebi izvršiti plaćanje. Isto tako, kad je novac na računu lakše je zadržati ga tamo radi štednje. Primanje uplate na račun, posebno ako se plaćanje može upotrijebiti za dokumentiranje redovnog tijeka prihoda tijekom određenog perioda, može olakšati postupak formalnog zaduživanja kod financijskih institucija.

U subsaharskoj Africi u 2021. godini 55% odraslih imalo je račun, uključujući 33% odraslih koji su imali mobilni novac. Oni imaju najveći udio od bilo koje regije na svijetu i više od tri puta veći od 10% svjetskog prosjeka vlasništva računa za mobilni novac. Subsaharska Afrika je dom svih 11 gospodarstava u kojima je veći udio odraslih imalo samo mobilni račun, a ne račun kod banke ili druge financijske institucije. Širenje računa mobilnog novca stvorilo je nove mogućnosti za bolje služenje ženama, siromašnima i drugim skupinama koje su tradicionalno bile isključene iz formalnog financijskog sustava. Doista, postoje neki dokazi da računi za mobilni novac mogu pomoći u smanjenju razlika u spolovima.

Iako su usluge mobilnog novca prvi put pokrenute kako bi ljudi mogli slati novčane doznake prijateljima i obitelji koji žive negdje drugdje u zemlji, usvajanje i upotreba proširili su se izvan tih okvira. Spomenute su usluge još uvijek snažno sredstvo za slanje domaćih novčanih doznaka, ali je u istraživanju Global Findex-a utvrđeno da je 2021. godine oko tri od četiri vlasnika mobilnih računa u supsaharskoj Africi koristilo svoj račun za mobilni novac kako bi zaradili ili dobili barem jedno plaćanje koje nije bilo od jedne osobe drugoj. U gospodarstvima u razvoju 2021. godine 18% odraslih plaćalo je račune za komunalne usluge izravno s računa.

Nalazi istraživanja Global Findex iz 2021. godine također otkrivaju nove mogućnosti za poticanje financijskog uključivanja povećanjem vlasništva računa među onima koji nemaju bankovne račune i povećanjem korištenja financijskih usluga među onima koji već imaju bankovni račun, konkretno povećanjem korištenja digitalnih plaćanja. Na primjer, stotine milijuna ljudi koji nemaju bankovni račun su primili uplate u gotovini, kao što su plaće, državni transferi ili primici od prodaje robe. Digitalizacijom nekih od tih plaćanja dokazano je kako bi se povećalo vlasništvo računa. U gospodarstvima u razvoju 39% odraslih, odnosno 57% osoba koje imaju račun kod financijskih institucija, otvorilo je svoj prvi račun u financijskoj instituciji za primanje plaća ili novca od vlade.

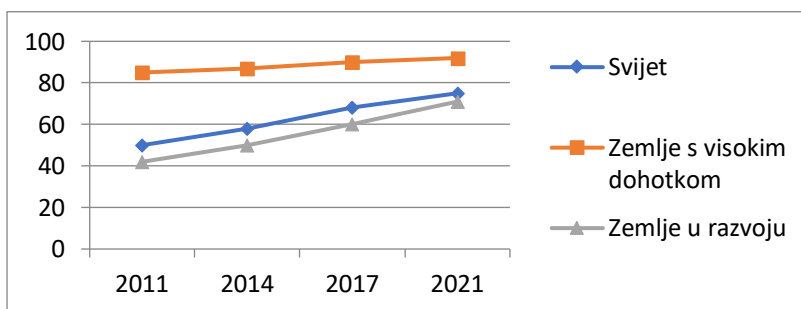
Situacija sa pandemijom COVID-19 dodatno je povećala napore za financijsku uključenost pojedinaca diljem svijeta kroz nekoliko mehanizama, uključujući uplate za hitne slučajeve koje su vlade slale na bankovne račune. Jedno od istraživanja pokazalo je da tijekom epidemije više ljudi provodi transakcije putem interneta, mobilnih bankovnih računa i bankomata. Međutim, digitalno provođenje transakcija uglavnom se koncentrira među relativno mlađim i bogatijim osobama. Iako će se dugoročni učinci pandemije na napore za financijsko uključivanje tek uvidjeti, početni dokazi upućuju na ubrzanje u prihvaćanju računa i digitalnih plaćanja.

Vlasništvo računa potrebna je za korištenje financijskih usluga, ali samo vlasništvo nije dovoljno za postizanje određenih rezultata. Eksperimentalna studija kojom se testira učinak proširenja pristupa osnovnim bankovnim računima u Čileu, Malaviju i Ugandi, na primjer, utvrdila je da davanje besplatnih bankovnih računa za ranije neosnovane odrasle osobe ne

utječe na uštede ili dobrobit. Ova činjenica upućuje na to da napori usmjereni samo na proširenje pristupa osnovnim računima vjerojatno neće dovesti do razvojnih ishoda, osim ako se ne donesu i politike i proizvode za povećanje upotrebe računa za plaćanja, stvaranje ušteda i korištenje kredita. Vlasništvo računa kreće se od samo 6% u Južnom Sudanu do univerzalnog vlasništva u gospodarstvima s visokim dohotkom kao što su Kanada, Njemačka i Ujedinjeno Kraljevstvo.

Stopa vlasništva na svjetskoj razini bilježila je povećanje sa 51% u 2011. godini. na 76% u 2021. godini. Vlasništvo se povećalo i u zemljama s visokim dohotkom i u zemljama u razvoju, ali je rast bio mnogo veći u zemljama u razvoju s obzirom da je tamo bilo više odraslih osoba bez računa. Među gospodarstvima koja doživljavaju znatan rast od 2017. godine spadaju Brazil, Gana, Maroko i Južna Afrika, od kojih je svaki bilježio dvoznamenkasti rast u broju vlasniška računa. Ukupno gledajući, vlasništvo u gospodarstvima u razvoju poraslo je za 30%, sa 42% u 2011. godini na 71% u 2021. godini što prikazuje sljedeći graf.

Grafikon 2. Odrasli sa računom u 2021. godini, u %



Izvor: The World Bank (2021.), The Global Findex Database

2021. godine prema objavljenoj studiji britanske istraživačke platforme Merchant Machine zemlje koje su imale najmanji broj vlasnika računa na svijetu jesu Maroko, Vijetnam, Egipat, Filipini i Meksiko. Zemlje su to koje karakterizira visok udio gotovinskih transakcija te ih je u Maroku, Egiptu i na Filipinima bilo više nego kartičnih transakcija, dok je u Vijetnamu i Meksiku ipak više bilo kartičnih transakcija. U svim navedenim zemljama, osim u Meksiku

gdje je zastupljenost bankomata osrednja, bankomati nisu tako gusto raspoređeni. Sve navedeno prikazano je u sljedećoj tablici.

Tablica 1. Zemlje s najmanjim brojem vlasnika računa na svijetu u 2021. godini

Zemlja	Ukupno stanovnika (u milijunima)	Broj odraslih bez računa (%)	Gotovinske transakcije (%)	Kartične transakcije (%)	Broj bankomata na 100.000 stanovnika	Dostupnost interneta
Maroko	36.9	71	41	27	28.6	62
Vijetnam	97.3	69	26	35	25.9	66
Egipat	102.3	67	55	27	20.1	45
Filipini	109.6	66	37	22	29	60
Meksiko	128.9	63	21	44	61.5	66

Izvor: Merchant Machine, 2021.

Isto tako, isto istraživanje je pokazalo kako su Norveška, Švedska, Finska, Nizozemska i Danska zemlje s najvećim brojem vlasnika računa, odnosno gotovo svi stanovnici tih zemalja posjeduju račun kod financijske institucije. To su zemlje koje karakterizira slabo korištenje gotovine te se većinske transakcije provode putem kartica. Velika im je dostupnost interneta, ali bankomati nisu toliko gusto raspoređeni na broj stanovnika zbog sve većeg broja digitalnih plaćanja.⁹

⁹ Global Finance (b.d.), Worlds Most Unbanked Countries 2021, preuzeto 04. rujna 2022. s <https://www.gfmag.com/global-data/economic-data/worlds-most-unbanked-countries>

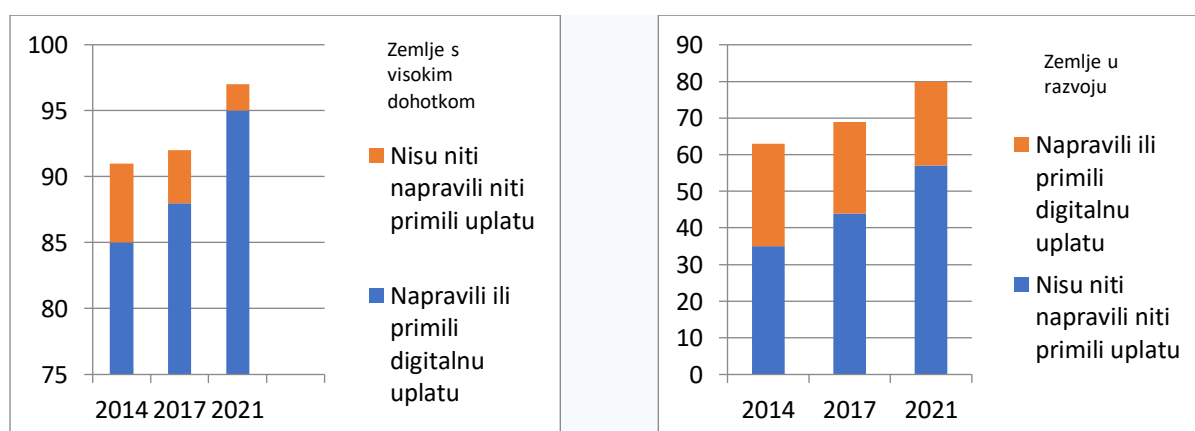
Tablica 2. Zemlje s najvećim brojem vlasnika računa na svijetu u 2021. godini

Zemlja	Ukupno stanovnika (u milijunima)	Broj odraslih bez računa (%)	Gotovinske transakcije (%)	Kartične transakcije (%)	Broj bankomata na 100.000 stanovnika	Dostupnost interneta
Norveška	5.4	0	3	50	31.6	97
Švedska	10.1	0	2	46	31.9	96
Finska	5.5	0	2	23	34.7	96
Nizozemska	17.1	0	0	19	41.1	93
Danska	5.8	0	3	54	44.8	97

Izvor: Merchant Machine, 2021.

Po pitanju digitalnih plaćanja, u zemljama u razvoju njihov rast je brzo napredovao u posljednjih nekoliko godina. U gospodarstvima s visokim dohotkom, kao što je vidljivo na lijevom grafikonu, 95% odraslih to je učinilo u usporedbi s 57% odraslih u gospodarstvima u razvoju. Digitalna plaćanja uključuju korištenje mobilnog računa, debitne ili kreditne kartice, te mobilnog telefona ili interneta za obavljanje različitih transakcija poput plaćanja računa i obavljanje kupovine. U zemljama u razvoju udio odraslih koji rade ili primaju digitalna plaćanja povećao se za 13% između 2017. i 2021. godine, sa 44% na 57%.

Grafikon 3. Odrasli sa bankovnim računom u razdoblju 2014.-2021. godine, u %



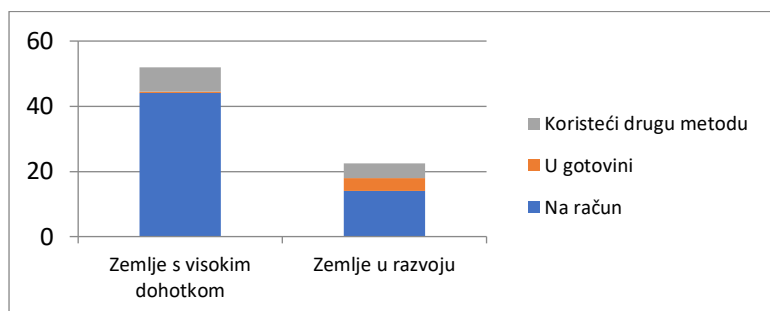
Izvor: The World Bank (2021.), The Global Findex Database

Među vlasnicima računa u gospodarstvima s visokim dohotkom, korištenje digitalnih plaćanja gotovo je univerzalno za žene i muškarce. Međutim, u zemljama u razvoju muškarci s računom u prosjeku imaju 6% više nego žene s računom za korištenje digitalnih plaćanja. Taj rodni jaz u korištenju digitalnih plaćanja među vlasnicima računa ostao je gotovo nepromijenjen od 2014. godine, unatoč ukupnom povećanju digitalnih plaćanja. U šest gospodarstava ono doseže dvoznamenkaste brojke, jedno od tih gospodarstava je Indija u kojoj jaz iznosi 17%.

Postoje i razlike u usvajanju digitalnog plaćanja između vlasnika računa i prihoda. U gospodarstvima s visokim prihodima, siromašniji i bogatiji vlasnici računa gotovo će jednako koristiti digitalna plaćanja. Za razliku od toga, u zemljama u razvoju 83% bogatijih vlasnika računa koristi digitalna plaćanja, a 74% siromašnijih vlasnika računa, što predstavlja razliku od 9%. U tim gospodarstvima razlika između siromašnijih i bogatijih u korištenju računa za digitalna plaćanja znatno se smanjila od 2014. godine kada je iznosila 15% i 2017. godine kada je iznosila 13%.

Što se tiče primanja vladinih uplata, one su se uglavnom uplaćivale na račune u gospodarstvima s visokim prihodima i onima u razvoju. Ukupno 28% odraslih primilo je barem jednu uplatu vlade, bilo da je došlo u obliku plaća u javnom sektoru, mirovina javnog sektora ili plaćanja državnih sredstava. Plaćanja državnih sredstava uključuju sve vrste socijalnih naknada kao što su subvencije, naknade za nezaposlene ili plaćanja za obrazovne i zdravstvene troškove. Udio odraslih koji primaju državne potpore više nego dvostruko veći u gospodarstvima s visokim dohotkom i iznosi 52%, dok u gospodarstvima u razvoju iznosi 22% što je vidljivo na grafikonu 4.

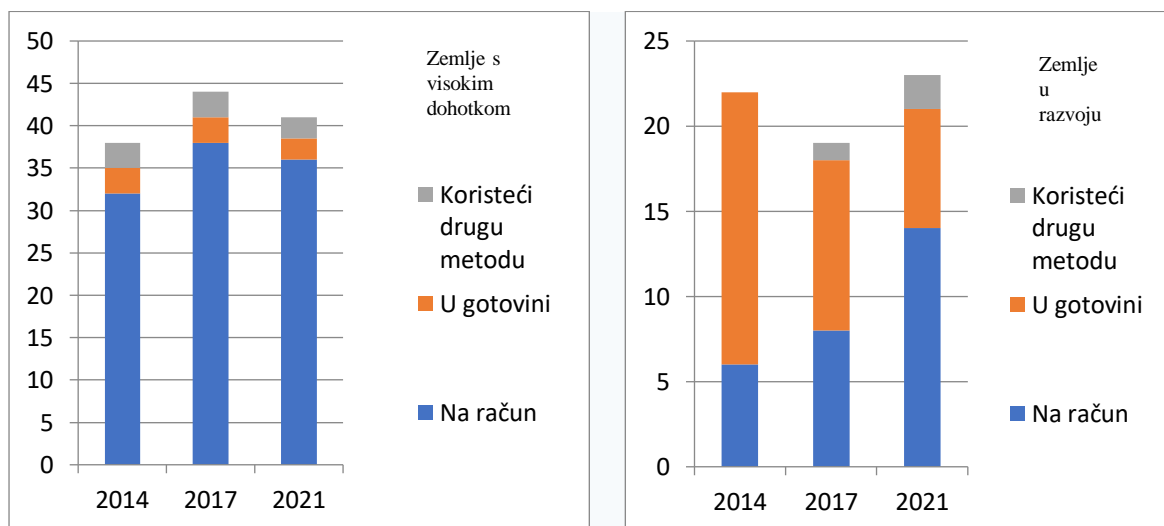
Grafikon 4. Odrasli koji su primili vladine uplate u prethodnoj godini, 2021. godina, u %



Izvor: The World Bank (2021.), The Global Findex Database

Što se tiče plaćanja koja dolaze iz privatnog sektora, od 2014. godine do 2021. godine nije došlo do znatnih promjena u gospodarstvima s visokim prihodima te su i dalje dominantna plaćanja na račun, a jako mali dio plaćen je u gotovini ili koristeći neku drugu metodu. U gospodarstvima u razvoju je pak drugačija situacija. 2014. godine dominantna su bila plaćanja u gotovini koja su se postupno smanjivala do 2021. godine, a istovremeno su se povećavala plaćanja na račun koja su više zastupljena.

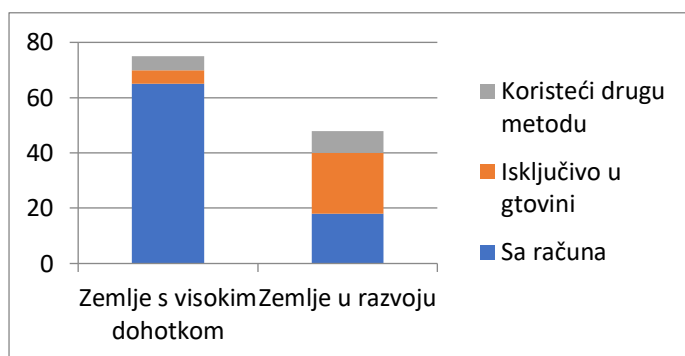
Grafikon 5. Odrasli koji su primili plaće iz privatnog sektora u prethodnoj godini (%), 2014.-2021. godina



Izvor: The World Bank (2021.), The Global Findex Database

Na globalnoj razini u razvijenim zemljama u 2021. godini računici za vodu, struju i otpad 83% odraslih prijavilo je plaćanje takvih obaveza sa računa. U zemljama u razvoju jednako je bilo onih koji su platili obaveza sa računa i onih koji su platili u gotovini te se situacija poboljšala u odnosu na 2014. godinu kada je svega 8% njih izvršavalo obveze preko računa. Danas taj postotak iznosi 18% što prikazuje veliki pomak na tom području u zemljama u razvoju, a rezultat je cjelokupne situacije koja se dogodila s COVID-19.

Grafikon 6. Odrasli koji su platili račune u prethodnoj godini u 2021. godini, u %



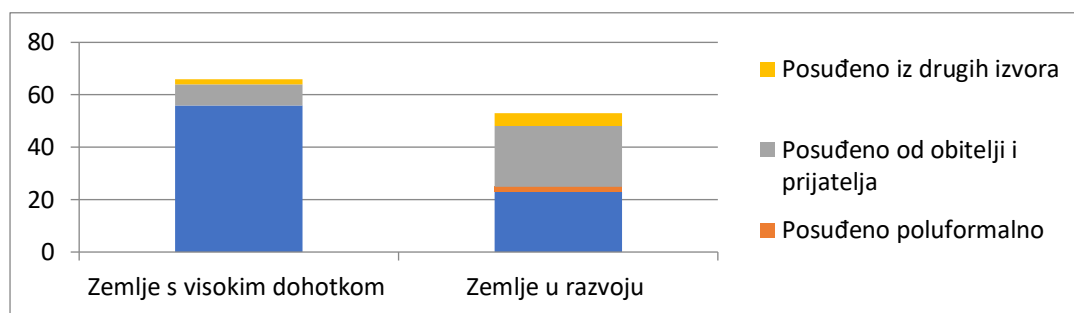
Izvor: The World Bank (2021.), The Global Findex Database

Što se tiče štednje, ljudi štede novac na različite načine. Ukupno 31% odraslih izjasnilo se da je štedilo formalno u financijskoj instituciji ili uz pomoć mobilnog računa za novac. Među onima koji su štedjeli u bilo kojem obliku, tri od četiri osobe u gospodarstvima s visokim prihodima i više od polovice u zemljama u razvoju službeno je štedjelo. Službene uštede povećale su se tijekom proteklog desetljeća u gospodarstvima s visokim prihodima sa 42% na 58% i u zemljama u razvoju sa 18% na 22%. Računi za mobilni novac postaju sve popularniji način formalne štednje u supsaharskoj Africi, regiji u kojoj je vlasništvo mobilnog novca najraširenije, gdje je 15% odraslih u prosjeku, ili 39% vlasnika mobilnog računa, izvijestilo kako su uštedjeli koristeći svoj račun za mobilni novac.

Što se tiče zaduživanja u 2021. godini, 53% odraslih osoba širom svijeta prijavilo je posudbu bilo kakvog novca u posljednjih 12 mjeseci, uključujući korištenje kreditne kartice. Udio odraslih s novim kreditima, formalnim ili neformalnim, prosječno je 65% u gospodarstvima s visokim prihodima i 50% u gospodarstvima u razvoju, a kao izvori kredita pojavljuju se formalni i poluformalni izvori te obitelj i prijatelji. Tako u gospodarstvima s visokim

dohotkom dominantno je formalno zaduživanje, a tek mali dio odnosi se na posudbu od obitelji i prijatelja te neznatni udio posudbe iz drugih izvora. U gospodarstvima u razvoju 46% zajmoprimaca to je učinilo formalno. Otprilike jednak udio zajmoprimaca u zemljama u razvoju naveo je obitelj i prijatelje kao svoj jedini izvor kredita te je 2% odraslih osoba posudilo poluformalno od klubova za štednju. Drugi izvori posuđivanja iznosili su 5% što je vidljivo na grafikonu 10.

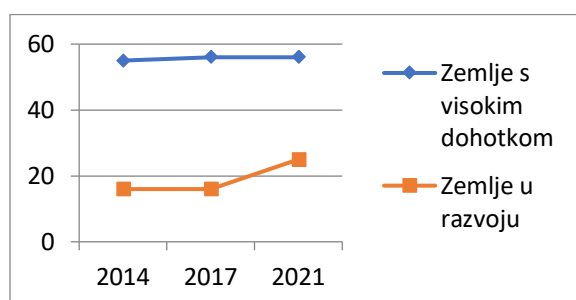
Grafikon 7. Odrasli koji su posudili novac u prošloj godini u 2021. godini, u %



Izvor: The World Bank (2021.), The Global Findex Database

Na sljedećem grafikonu prikazan je udio odraslih koji posuđuju formalno, koji je u prosjeku nizak u zemljama u razvoju, ali se povećao u zadnjem desetljeću sa otprilike 16% odraslih u 2014. i 2017. godini do 23% u 2021. godini. U zemljama s visokim dohotkom udio odraslih koji posuđuju formalno ostao je nepromijenjen na oko 56%, a prevladava kreditna kartica koja predstavlja i platni instrument i izvor kredita.

Grafikon 8. Odrasli koji su posudili novac od financijske institucije, koristili kreditnu karticu ili mobilni račun za plaćanje u prošloj godini 2014.-2021. godine, u %

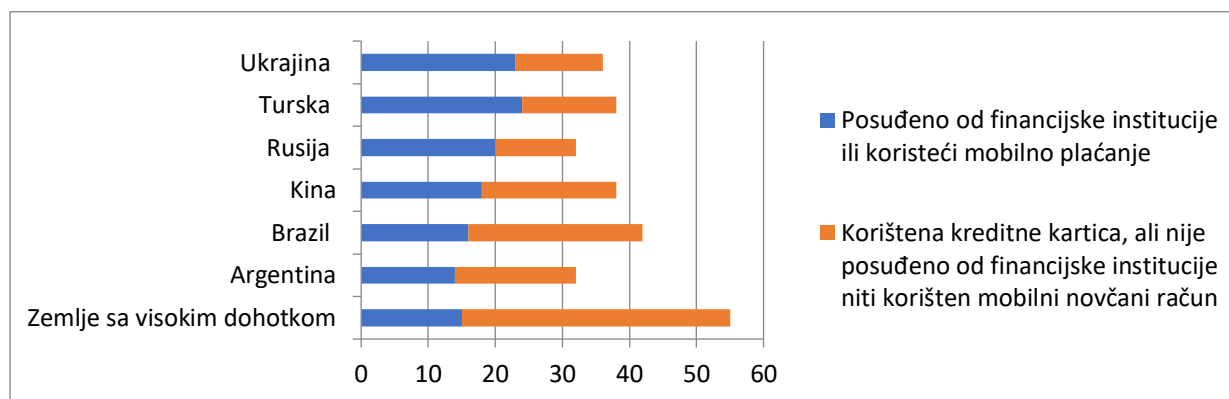


Izvor: The World Bank (2021.), The Global Findex Database

U zemljama sa visokim dohotkom dominantan način posuđivanja bilo je preko kreditne kartice, koja služi i kao instrument plaćanja i kao izvor kredita. Kreditne kartice pružaju kratkoročne kredite kad god se koriste, čak i kad njihovi vlasnici plaćaju svoje obveze u svakom razdoblju i ne plate kamate na te obveze. Iz tog razloga prisutnost i korištenje kreditnih kartica moglo bi utjecati na potražnju za kratkoročnim kreditima. U zemljama sa visokim dohotkom 51% odraslih osoba je koristilo kreditne kartice u prethodnih 12 mjeseci. Od svih koji su prijavili formalno posuđivanje, jedna trećina njih je posudila od financijske institucije, a ostale dvije trećine je posudilo koristeći kreditnu karticu.

Korištenje kreditne kartice dominiralo je kao formalno posuđivanje u zemljama sa visokim dohotkom i u određenim zemljama u razvoju. U zemljama u razvoju, unatoč povećanoj upotrebi kreditnih kartica, u prosjeku je samo 14% prijavilo njeno korištenje. Iznimke su bile Kina, Argentina i Brazil gdje prevladava korištenje kreditnih kartica u odnosu na posuđivanje od financijskih institucija. U Rusiji, Ukrajini i Turskoj pak prevladava posuđivanje od financijskih institucija što je vidljivo na grafikonu 21.

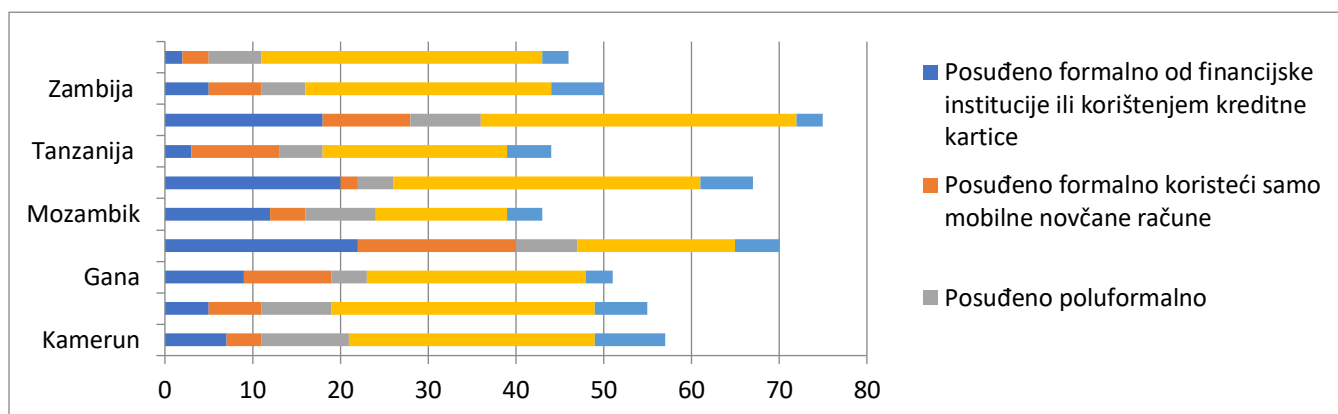
Grafikon 9. Odrasli koji su posudili formalno u posljednjoj godini u 2021. godini, u %



Izvor: The World Bank (2021.), The Global Findex Database

Mobilni novčani računi igraju veliku ulogu u formalnom posuđivanju u pojedinim ekonomijama supsaharske Afrike te se takvo korištenje proširilo u zadnjih nekoliko godina. Takav kredit može biti direktno od pružatelja usluga mobilnog novca ili dobiven u suradnji sa bankom. Kenija je zemlja koja ima najveći broj posuđenog novca korištenjem mobilnog novčanog računa.

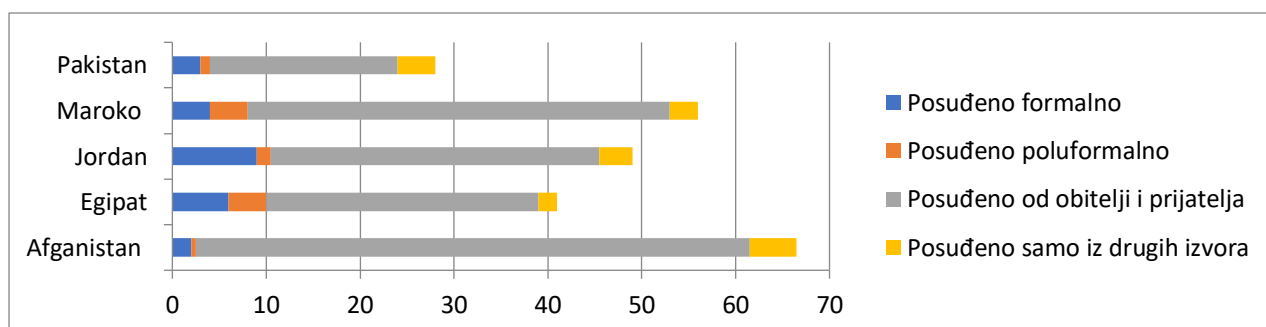
Grafikon 10. Odrasli koji su posudili novac u prethodnoj godini u 2021. godini, u %



Izvor: The World Bank (2021.), The Global Findex Database

Gotovo je pola odraslih osoba u zemljama u razvoju posudilo formalno i otprilike ih je isto toliko navelo obitelj i prijatelje kao svoj izvor pozajmljivanja. Postoje zemlje u kojima je posuđivanje od obitelji i prijatelja bio najčešći izvor financiranja, a Afganistan je taj koji ima najveći udio odraslih osoba koje su posudile samo od obitelji i prijatelja i on iznosi 59%. Ostale zemlje koje također imaju visok udio takvih pozajmljivanja su Maroko, Egipat, Jordan, Pakistan gdje je otprilike dvije trećine odraslih napravilo isto što je vidljivo na grafikonu 14.

Grafikon 11. Odrasli koji su posudili novac u prethodnoj godini u 2021. godini, u %

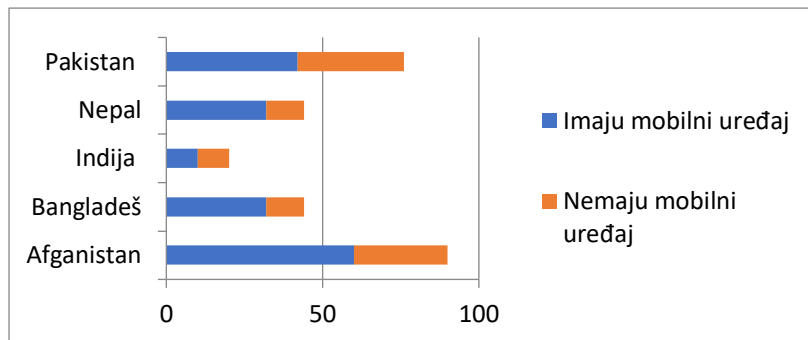


Izvor: The World Bank (2021.), The Global Findex Database

Rastuća prisutnost mobilnih telefona u gospodarstvima u razvoju mogla bi omogućiti tim gospodarstvima da se izravno oslanjaju na mobilna plaćanja i time povećaju broj vlasnika računa. Naprimjer, u Južnoj Aziji 240 milijuna odraslih osoba bez računa ima mobilni telefon, to jest više od polovice 430 milijuna ljudi koji nemaju račun u regiji. Točnije, 56% svih

odraslih bez računa u regiji ima mobilni telefon, uključujući 51% odraslih osoba koje nemaju račun u Indiji i 55% odraslih osoba u Pakistanu. U Bangladešu, 69% odraslih osoba bez računa ima mobilni telefon, u Nepal u taj postotak iznosi 73%.

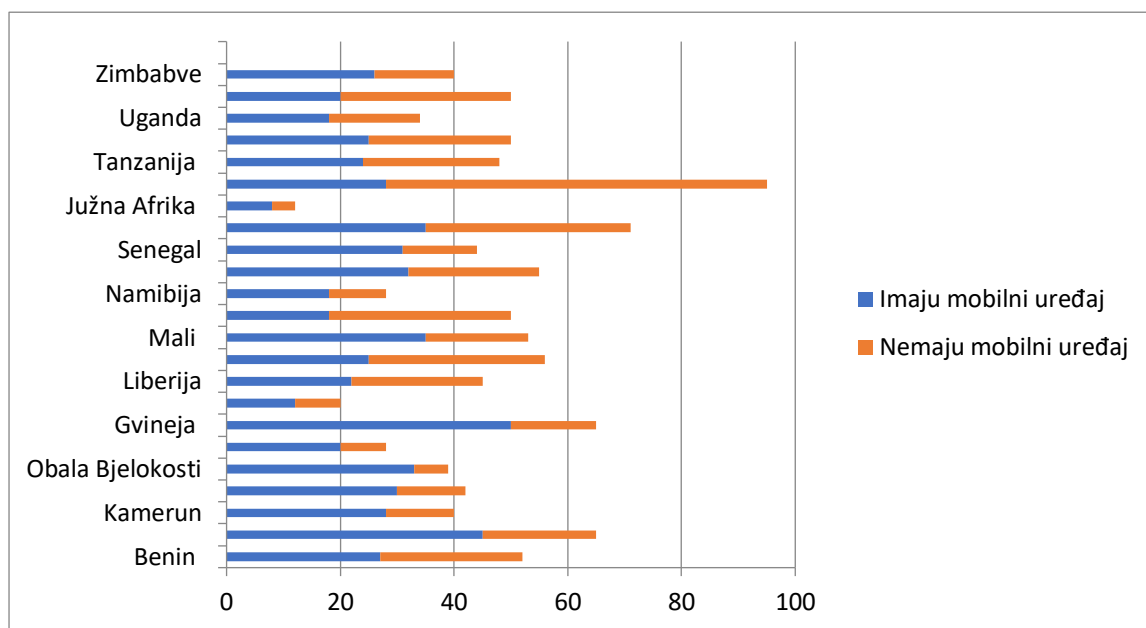
Grafikon 12. Odrasli bez računa u 2021. godini, u %



Izvor: The World Bank (2021.), The Global Findex Database

Iako se podaci i razlike o posjedovanju mobilnih uređaja razlikuju od ekonomije do ekonomije, većina odraslih bez računa imaju mobilni telefon. Navedeno ukazuje na činjenicu da mobiteli i računi za mobilni novac mogu prevladati neke od prepreka koje ih odrasle osobe bez računa mogu spriječiti u pristupu financijskim uslugama. Primjerice, digitalne financijske usluge mogle bi ublažiti problem fizičke udaljenosti između financijskih institucija i njihovih klijenata. Potvrda može biti činjenica da odrasli bez računa u gospodarstvima u razvoju koji su naveli udaljenost kao prepreku imaju visoke stope vlasništva nad mobilnim uređajima. Udio je još veći u nekim gospodarstvima s udaljenim područjima ili udaljenim otocima gdje bi digitalne financijske usluge mogle biti posebno učinkovite. Naprimjer, u Indoneziji je 36% odraslih navelo udaljenost kao problem, a 55% te grupe izjavilo je da ima mobitel. Idući grafikon dokazuje navedeno.

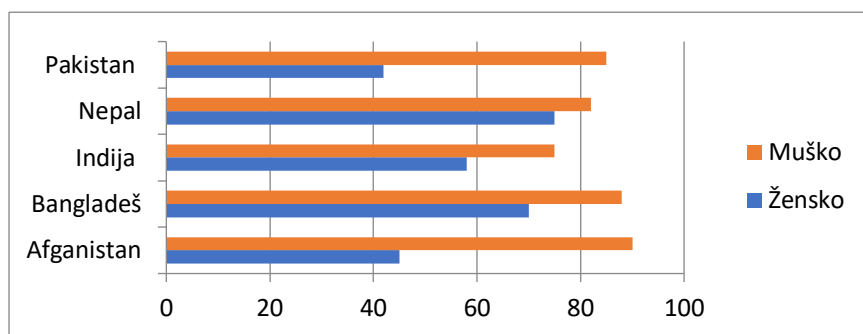
Grafikon 13. Odrasli bez računala u 2021. godini, u %



Izvor: The World Bank (2021.), The Global Findex Database

Mora se riješiti razlika između spolova u mobilnom pristupu kako bi se osigurao pravedan napredak u pogledu financijskog uključivanja. Poticanjem mobilnog telefona na širenje financijske uključenosti moglo bi se smanjiti i razlika između spolova u gospodarstvima u kojima su žene jednako često vlasnice mobitela kao i muškarci. Ali to nije slučaj u svim zemljama. Naprimjer, u južnoj Aziji žene su 22% manje vjerojatno vlasnice mobitela od muškaraca. Indija i Bangladeš su blizu prosjeka južne Azije, a nedostaci žena u mobilnom vlasništvu iznose 19% i 20%. U Pakistanu su žene upola manje vjerojatno vlasnice mobitela od muškaraca. Stoga, budući napredak ovisi i o tome da žene imaju približno jednak pristup mobilnim uređajima kao i muškarci. Među odraslima u supsaharskoj Africi 80% muškaraca ima mobitel u usporedbi s 69% žena, što ukazuje na razliku u spolu od 11%.

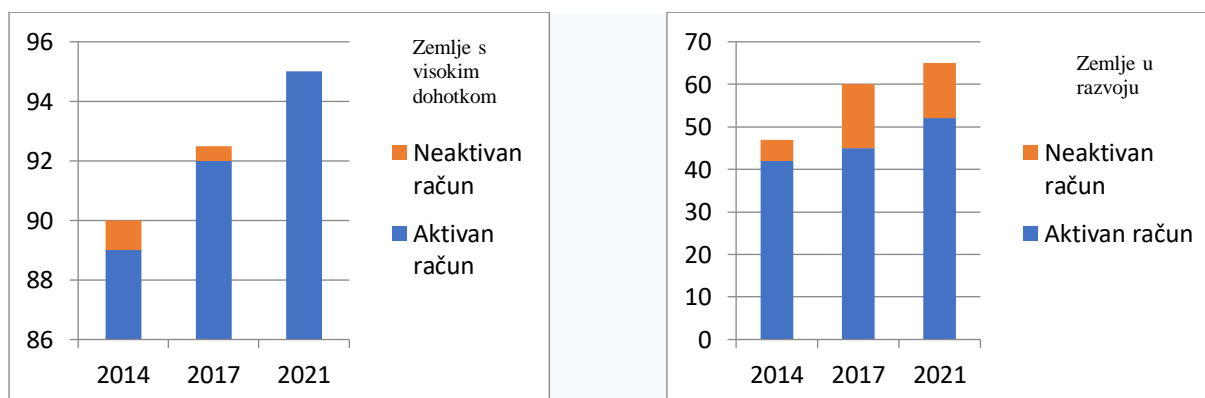
Grafikon 14. Odrasli sa mobilnih uređajima u 2021. godini, u %



Izvor: Gallup World Poll

Kako je opisano, mnogi su vlasnici računa koristili svoj račun kako bi zaradili sredstva ili primili plaćanja, štedjeli ili posudili novac. Ipak, 13% vlasnika računa u gospodarstvima u razvoju nije koristilo svoj račun u prethodnoj godini. U zemljama u razvoju, 9% odraslih ukupno, a 13% vlasnika računa, ima ono što bi se moglo smatrati neaktivnim računom, to jest račun bez depozita ili bilo kakvog prometa na računu u prethodnoj godini, dok u zemljama sa visokim dohotkom većinom nije bilo neaktivnih računa. U zemljama u razvoju osobe koje imaju neaktivan račun su češće žene u prosjeku za 5% od muškaraca.

Grafikon 15. Odrasi sa računom u razdoblju 2014.-2021. godine, u %

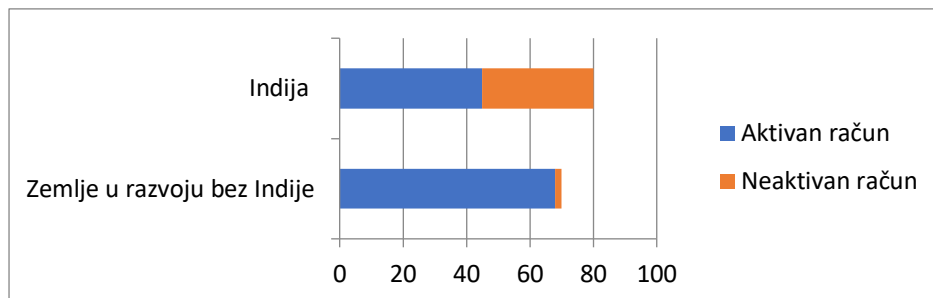


Izvor: The World Bank (2021.), The Global Findex Database

Udio vlasnika računa s neaktivnim računom varira u svim gospodarstvima u razvoju, ali je posebno visok u Indiji sa postotkom od 35%, što je najviše na svijetu. Tri najčešća razloga neaktivnih računa u Indiji bila su prevelika udaljenost finansijskih institucija, nedostatak

povjerenja u financijske institucije te nedostatak potrebe za računom. Svaki od tih razloga naveo je otprilike polovina odraslih osoba s neaktivnim računom. (Findex, str. 120.)

Grafikon 16. Odrasli s računom u 2021. godini, u %



Izvor: The World Bank (2021.), The Global Findex Database

Postoje mnoge razlike u financijskoj isključenosti, a neke od njih su razlike u spolu, prihodima, godinama, stupnju obrazovanja te zaposlenosti. Općenito u svijetu najviše je bilo razlike po pitanju financijske isključenosti u godinama i stupnju obrazovanja te su u nepovoljniji položaj dovedene starije ili vrlo mlade osobe te osobe koje imaju niži stupanj obrazovanja ili su bez škole. Takva praksa se pokazala u zemljama u razvoju na oba područja, dok se još uz to ističe i razlika u zaposlenosti kao čest faktor razlika u financijskoj isključenosti.

Po pitanju spolne razlike, veća je vjerojatnost kako će više žena nego muškaraca biti bez računa. Oko 740 milijuna žena, 13% svih odraslih osoba na svijetu i 54% onih bez računa, nema račun. Većina odraslih bez računa i dalje su žene, čak i u gospodarstvima koja su uspješno povećala vlasništvo računa i imaju mali udio onih bez računa. Naprimjer, u Turskoj 71% odraslih osoba koje nemaju račun su žene. Brazil, Kina, Kenija, Rusija i Tajland imaju relativno visoke stope vlasništva računa, u usporedbi s njihovim zemljama u razvoju, a ipak većina onih koji nemaju račun su žene. Razlozi zbog kojih su žene često isključene iz formalnih bankovnih usluga je zato što nemaju službeni oblik identifikacije, ne posjeduju mobilni telefon ili drugi oblik tehnologije i imaju manju financijsku sposobnost.

Supraharska Afrika, Bliski istok i Sjeverna Afrika prijavile su 12 i 13% razlike u spolovima. Dvostruko veći od prosječnog gospodarstva u razvoju i tri puta veći od svjetskog prosjeka. U Latinskoj Americi žene su 7% manje vjerojatno vlasnice računa za razliku od muškaraca koji imaju račun. Zemlje u razvoju koje nisu imale spolnu razliku 2017. godine, kao što su Indonezija, Mongolija, Mjanmar, Rusija, Srbija, Šri Lanka i Južna Afrika, još ih uvijek nemaju. Od gospodarstava koja su imala razlike u spolovima, devet ih je doživjelo rast, a 18 ih je doživjelo smanjenje. U nekim je regijama širenje računa mobilnog novca stvorilo nove mogućnosti za bolje služenje ženama, siromašnima i drugim skupinama koji su tradicionalno bili isključeni iz formalnog financijskog sustava. Postoje znakovi da računi za mobilni novac mogu pomoći u smanjenju razlike u spolovima. Mobilni novac pomogao je u povećanju vlasništva računa te je zaslužan za povećanje od 8% u zemljama u razvoju, posebice u supraharskoj Africi u razdoblju od 2014. godine do 2021. godine.

Po pitanju dohodovne razlike, siromašnije odrasle osobe diljem svijeta manje vjerojatno su vlasnici računa nego bogatije osobe. Među odraslima u najbogatijih 60% domaćinstava, 79% ima račun, a samo 72% ima račun u 40% najsiromašnijih kućanstava. Taj se jaz prepolovio od 2011. godine. U zemljama u razvoju razlika u prihodima iznosi 8%, što je smanjenje od 20% od 2011. godine. U Keniji, gdje je vlasništvo računa 79%, bogatije osobe imaju oko 20% više računa nego siromašni odrasli. Na Filipinima i u Turskoj, vlasništvo računa znatno je raslo u proteklom desetljeću, ali je jaz u prihodima ostao naistoj razini na više od 20%. S druge strane, određene zemalja u razvoju nemaju znatan jaz u prihodima. Naprimjer, u Brazilu je u 2021. godini vlasništvo među bogatijim odraslim osobama iznosilo 85% u usporedbi s 82% siromašnijih odraslih osoba. Mongolija i Tajland postigli su gotovo univerzalno vlasništvo računa, uz gotovo jednaku pokrivenost bogatih i siromašnih odraslih osoba. U prosjeku gospodarstvo s visokim dohotkom nema velik jaz u pogledu vlasništva među bogatijim i siromašnijim odraslim osobama jer je vlasništvo računa gotovo univerzalno u tim gospodarstvima. Razlika u prihodima kod vlasnika računa u SAD-u iznosi 6 postotnih bodova, za razliku od 13% u 2017. godini.

Što se tiče ruralnog jaza, odnosno razlike u financijskoj isključenosti između ljudi koji žive u urbanim i ruralnim područjima, odrasle osobe koje žive u ruralnim područjima također predstavljaju veći udio u ukupnom broju odraslih koji nemaju račun u određenim gospodarstvima. U Ugandi i Zambiji, 70% i 67% odraslih osoba koje nemaju račun žive u

ruralnim područjima. U zemljama u razvoju vlasnici računa imaju tendenciju biti niži u ruralnim područjima nego u urbanim područjima. Postoje i dvoznamenkasti brojevi razlika u vlasništvu odraslih osoba u urbanim područjima i u ruralnim područjima u Kenija sa 14%, Nigeriji 20%, Tanzaniji 13% i Ugandi 12%. S druge strane, u zemljama u razvoju kao što su Bangladeš, Indija i Malezija, gotovo da nema razlike u vlasništvu odraslih koji žive u urbanim i ruralnim područjima.

Što se tiče vlasništva i dobi osobe, u nekim europskim zemljama i zemljama Srednje Azije starije osobe češće će biti bez računa. U Bugarskoj i Ukrajini oko trećina odraslih koji nemaju račun ima 65 godina i više. Jedan od razloga je to što starije osobe možda nerado prihvaćaju nove načine obavljanja financijskih transakcija, posebno ako te nove metode zahtijevaju tehnologiju s kojom nisu upoznati. S druge strane, u supsaharskoj Africi mlade odrasle osobe, u dobi od 15 do 24 godine, čine gotovo 40% osoba koje nemaju račun.

Postotak vlasnika računa veća je među starijim odraslim osobama, odnosno onih sa 25 godine i više, nego među mladim odraslim osobama između 15 i 24 godine. Globalno, ta je razlika neznatno smanjena za 3%, sa 17% bodova u 2011. godini na 14% 2021. godine. 2021. godine 79% odraslih ljudi širom svijeta sa 25 godina i više imalo je račun, a 66% odraslih imalo je 15-24 godine. Trend je sličan i u gospodarstvima s visokim prihodima i zemljama u razvoju, ali razlika u godinama pojavljuje se u gospodarstvima u razvoju. U Alžiru i Egiptu razlika u godinama u vlasništvu je gotovo 25%, a u gospodarstvima kao što su Peru i Filipini razlika u dobi iznosi 15%. Ipak, u Kini i Turskoj podaci ne pokazuju veliku razliku u vlasništvu među dobnim skupinama.

Po pitanju obrazovne razlike, zastupljenost vlasnika računa i dalje je niska među manje obrazovanim odraslim osobama, to među onima koji imaju osnovno obrazovanje ili manje. U gospodarstvima u razvoju, za odrasle sa nižim stupnjem obrazovanja 14% je manje vjerojatno da će imati račun od drugih s najmanje srednjoškolskim obrazovanjem. Vjerojatnije je da će manje obrazovani odrasli biti izloženi prijevarama i siromaštvu, što otežava povećanje vlasništva u toj skupini. U Europi i središnjoj Aziji, u gospodarstvima kao što su Rumunjska i Ukrajina, stopa vlasništva među obrazovanim odraslim osobama gotovo je dvostruko veća od onih manje obrazovanih odraslih. U Bosni i Hercegovini, manje obrazovani odrasli su 32%

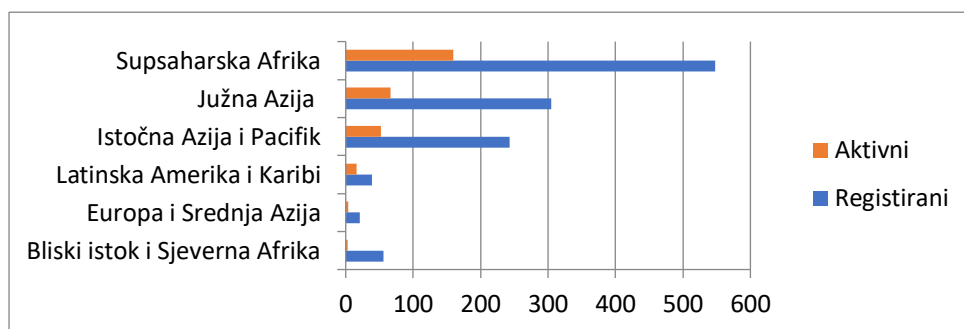
manje vjerojatno od njihovih više obrazovanih kolega da imaju račun. Naprimjer, u Južnoafričkoj Republici više obrazovanih odraslih osoba ima 13% više nego njihovi manje obrazovani kolege koji imaju račun. Ta je razlika 39% u Nigeriji i 45% u Mozambiku.

Po pitanju jaza između zaposlenih i onih koji traže posao, odrasli koji su aktivni u radnoj snazi, bez obzira na to jesu li zaposleni ili traže posao, vjerojatnije će imati račun od onih koji su izvan radne snage. Zaposlene osobe imaju mnoge potrebe za financijskim uslugama, kao što je primanje plaće od poslodavca. Na globalnoj razini, isključujući Kinu, 77% odraslih koji su aktivni u radnoj skupini imaju račun, dok samo 65% osoba iz radne snage ima račun, ostavljajući razliku od 12%. Većina gospodarstava u razvoju ima razliku u pogledu vlasništva između aktivnih i neaktivnih skupina. U Nigeriji i Pakistanu, odrasli koji su aktivni u radnoj skupini dvostruko su vjerojatno da će imati račun nego oni koji nisu. U drugim regijama poput Europe i Srednje Azije te Bliskog istoka i Sjeverne Afrike taj je jaz oko 16%. S druge strane, zemlje u razvoju kao što su Argentina i Mjanmar ne pokazuju nikakav manjak vlasništva među odraslima na temelju njihova sudjelovanja u radnoj snazi.

Mobilni novac prolazi kroz brzi rast u Africi, potaknut poboljšanim pristupom tehnologiji, poteškoćama u pristupu tradicionalnim financijskim uslugama i porastom beskontaktnih plaćanja povezanih s epidemijom. Usluge mobilnog novca koje pružaju telekomunikacijske tvrtke i koje podržava mreža licenciranih agenata, omogućuju registriranim korisnicima da polože gotovinu u virtualni novčanik i koriste ta sredstva za plaćanja i kupnje. Za one koji nemaju pristup bankarskim uslugama, mobilni novac omogućuje financijsku uključenost i način sudjelovanja u gospodarstvu bez bankovnog računa, što je dovelo do procvata korištenja mobilnog novca i plaćanja u Africi, jednoj od regija s najnižim bankovnim kapacitetima na svijetu, što je vidljivo na grafikonu 20. U 2019. godini 200 milijuna korisnika izvršilo je 24,46 milijardi mobilnih novčanih transakcija u podsaharskoj Africi te na Bliskom istoku i sjevernoj Africi, što čini 64,15% svih transakcija u cijelom svijetu.¹⁰

¹⁰ Statista (b.d.), Mobile Money in Africa – Statistics & Facts, preuzeto 04. rujna 2022. s <https://www.statista.com/topics/6770/mobile-money-in-africa/#dossierKeyfigures>

Grafikon 17. Računi za mobilna plaćanja po regijama u 2020. godini, u milijunima



Izvor: Udruga za globalni sustav mobilnih komunikacija

Prema izvješću Udruge za globalni sustav mobilnih komunikacija za 2020. godinu, supraharski dio afričkog kontinenta uvelike se oslanja na mobilni novac, s 548 milijuna registriranih i 159 milijuna aktivnih računa kod 157 pružatelja usluga. Mobilni novac odnosi se na usluge plaćanja koje se obavljaju putem mobilnog uređaja. Postao je posebno raširen u područjima s nedostatkom ili bez bankovnih usluga kao što je većina Afrike i velikih dijelova Azije i omogućuje svojim stanovnicima da svojim mobilnim telefonom plate sve bez potrebe za povezivanjem s bankovnim računom. Mobilni novac je hvaljen kao način na koji ljudi isključeni iz formalnog financijskog sustava mogu pristupiti uslugama kao što su štednja i zajmovi, primanje uplate i mnogim drugim aktivnostima. Središnja banka Gane objavila je da svi pretplatnici mobilne telefonije mogu otvoriti mobilni novčanik i prebaciti do 1000 cedija, što je otprilike 750 hrvatski kuna, dnevno bez davanja dodatne dokumentacije.¹¹ Međutim, usprkos dosadašnjem napretku, žene još uvijek imaju manju vjerojatnost da će posjedovati račun za mobilni novac od muškaraca, uz značajne rodne razlike u značajnom broju tržišta mobilnog novca kao što je 71% u Pakistanu, 68% u Indiji, 52% u Bangladeš i mnogi drugi primjeri.¹²

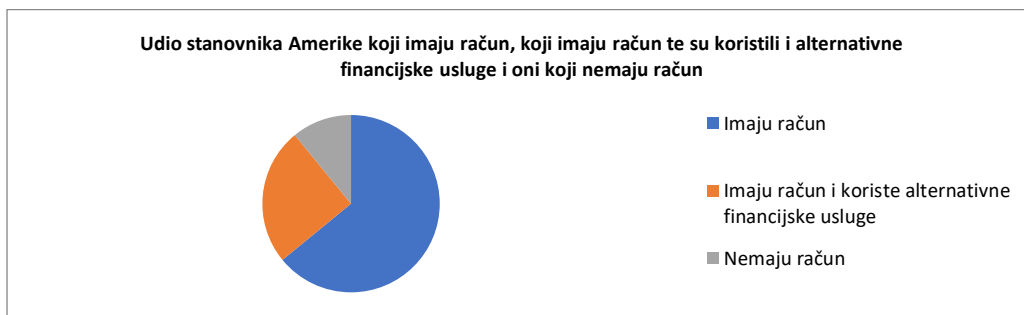
¹¹ World Economic Forum (b.d.), Where is mobile money being used the most?, preuzeto 04. rujna s <https://www.weforum.org/agenda/2021/09/mobile-money-africa-prevalence-economics-technology/>

¹² Africa Tech (b.d.), Unlocking the transformative power of mobile money, preuzeto 04. rujna 2022. s <https://africabusinesscommunities.com/tech/tech-features/column-ashley-olson-onyango-unlocking-the-transformative-power-of-mobile-money/>

3.2. Financijska isključenost u Americi

Jedna od 10 odraslih osoba u Americi kaže da nema tekući niti štedni račun, a otprilike jedna četvrtina nema dovoljno bankovnih usluga.

Grafikon 18. Udio stanovnika Amerike koji imaju račun, koji imaju račun te su koristili i alternativne financijske usluge i oni koji nemaju račun



Izvor: Morning Consult

Potrošači s nedovoljno bankovnih usluga jesu osobe koje imaju tekući ili štedni te su koristile alternativne financijske usluge u prethodnoj godini, a u alternativne financijske usluge ulaze plaćanja računa, unovčavanje čeka i druge usluge kod drugih institucija koje nisu banke ili kreditne unije. S druge strane, potrošači bez bankovnih usluga nemaju niti tekući niti štedni račun, a ljudi s potpunim bankarskim uslugama jesu oni koji imaju ili štedni račun, ali nisu koristile alternativne financijske usluge u prethodnoj godini.

U usporedbi s potrošačima koji u potpunosti imaju bankovne usluge ili onima koji imaju račun i koriste alternativne financijske usluge vjerojatnije je da su mlađe i siromašnije, a manje je vjerojatno da će se identificirati kao bijelci. Međutim, postoji primjetna razlika. Vjerojatnije je da su odrasle osobe koje nemaju dovoljno bankovnih usluga muškarci, dok su žene vjerojatnije te koje nemaju uopće. Žene će manje od muškaraca reći da potpuno

sudjeluju u financijskim odlukama svog kućanstva i vjerojatnije će navesti da netko drugi u njihovom kućanstvu ima bankovni račun kao razlog zašto ga one nemaju.¹³

2019. godine 5,4% kućanstava je bilo bez bankovnog računa, što znači da nitko u kućanstvu nije imao niti tekući niti štedni račun u banci ili kreditnoj uniji. Vjerojatnost da neće imati račun u banci bila je još veća za one s niskim primanjima te za kućanstva rasnih i etničkih manjina., ali došlo je do općeg poboljšanja tijekom vremena.

Savezni ured za osiguranje depozita (FDIC) za 2019. godinu proveo je anketu o korištenju bankarskih i financijskih usluga te su pitali kućanstava koji je razlog iz kojeg ne posjeduju bankovni račun. Kako je prikazano u tablici 3 najčešći odgovori usmjereni su na troškove održavanja bankovnog računa. Nakon toga nedostatak povjerenja u banke i želja za privatnošću također su često citirani kao jedan od razloga.

Tablica 3. Razlozi zbog kojih odrasli bez računa nisu imali račun u 2019. godini, u %

	Navedeni razlog	Glavni razlog
Troškovi održavanja bankovnog računa	48.9	29.0
Nedostatak povjerenja u banke	36.3	16.1
Želja za većom privatnosti	36.0	7.1
Visoke bankovne naknade	34.2	7.3
Nepredvidive bankovne naknade	31.3	1.6
Identifikacijski, kreditni ili problemi s prethodnim računima	20.5	8.0
Banke ne nude potrebne proizvode i usluge	19.6	1.9
Lokacije banaka su nepristupačne	14.1	2.2
Radno vrijeme banke neprikladno	13.0	2.4
Ostali razlozi	17.8	13.9

Izvor: FDIC, 2020.

¹³ Morning Consult (b.d.), How the Roughly One-Quarter of Underbanked U.S. Adults Differ From Fully Banked Individuals, preuzeto 04. rujna 2022. s <https://morningconsult.com/2021/08/17/unbanked-underbanked-demographic-profile/>

Promjene u strukturi bankarstva u posljednjim desetljećima može značiti da je fizička blizina poslovnice banke manje važna sada nego u prošlosti te je pristup internetu važniji. Na primjer, porast internetskog bankarstva, posjedovanje mobilnih telefona i inovacije u financijskoj tehnologiji, dovelo je do toga da je geografska blizina manje važna nego prije. Tablica 4 koja slijedi pokazuje kako je mobilno bankarstvo raslo od 2015. godine i sve do danas, dok fizički posjeti bankama su konstantno u padu. Nadalje, utvrđena je pozitivna povezanost između pristupa internetu i bankarstva koja sugerira da su ta dva problema vjerojatno povezana. Primjerice, 2019. godine 87% kućanstva koja su imala otvoren račun imali su i pristup mobilnom telefonu, u usporedbi sa samo 64% kućanstava koja nisu imala otvoren račun. Stoga, u današnjem financijskom sustavu pristup internetu bi mogao biti veći čimbenik financijske uključenosti od fizičkog pristupa poslovnicama banke.

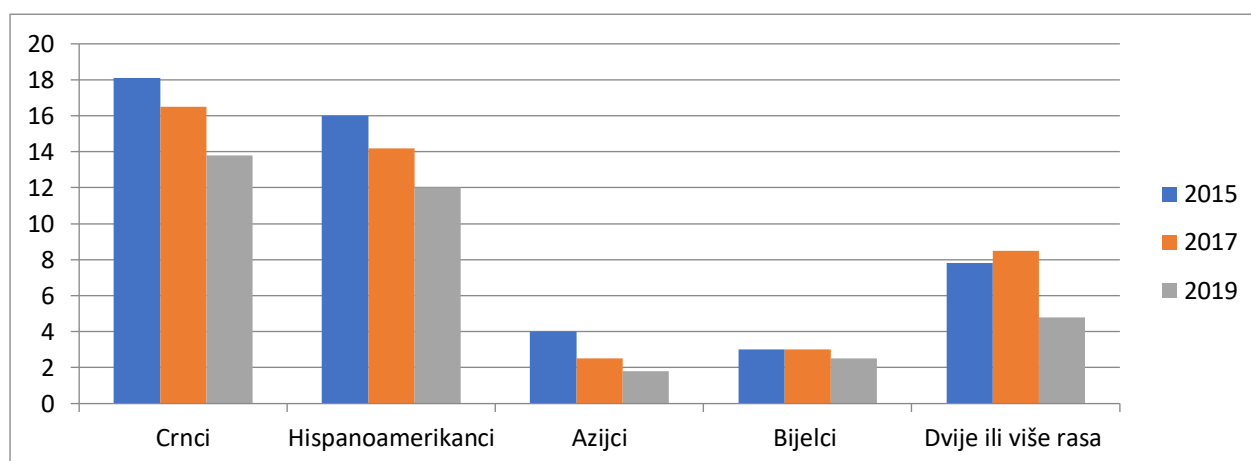
Tablica 4. Primarni način korišten za pristup bankovnom računu, postotak kućanstava sa računom

Godina	Bankovni šalter	Bankomat	Telefon	Online	Mobilni telefon	Ostalo
2015	28.2	21.0	3.0	36.9	9.5	0.9
2017	24.3	19.9	2.9	36.0	15.6	0.7
2019	21.0	19.5	2.4	22.8	34.0	0.3

Izvor: FDIC, 2020.

Prema podacima Saveznog ureda za osiguranje depozita iz 2020. godine pristup bankovnim računima za kućanstva rasnih i etničkih manjina u Americi manje je vjerojatan. Kao što je vidljivo na idućem grafikonu, najveća stopa osoba koje nemaju otvoren račun bila je kod osoba crne rase te Hispanoamerikanaca. Također, provedeno je istraživanje na 1.344 banke diljem Amerike koje je bilo usredotočeno upravo na razlike u troškovima i naknadama za račune u komercijalnim bankama te je ustanovljeno kako su troškovi otvaranja i održavanja računa bili veći u područjima s većim udjelom crne i hispanoameričke populacije što ih dovodi u veću opasnost od ostalih da će biti financijski isključeni zbog viših troškova.

Grafikon 19. Stopa osoba bez računa prema rasi ili etničkoj pripadnosti



Izvor: FDIC, 2020.

Upotreba gotovine u Americi opada. Korištena je gotovina za 40% transakcija u 2012. godini, 26% u 2019. godini i samo 21% u 2020. godini. Međutim, gotovinske transakcije i dalje prevladavaju za one bez računa kod banaka. Kao što pokazuje tablica 5, prema anketi o potrošačkom izboru plaćanja koje je provela Banka saveznih rezervi u Atlanti 2020. godine, potrošači koji nisu korisnici bankovnih usluga koristili su gotovinu za 60% svojih plaćanja u 2020. godini, u usporedbi sa samo 19% za potrošače koji su korisnici bankovnih usluga. Tako osobe bez bankovnog računa mogu sve manje obaveza i drugih aktivnosti plaćati gotovinom te je samo 60% potrošača napravilo barem jedno osobno plaćanje u prethodnih 30 dana u kolovozu 2020. godine, u usporedbi s 96% u listopadu 2019. godine, što ukazuje na smanjenje upotrebe gotovine koje sugerira manju potencijalnu ulogu gotovine kao sredstva plaćanja. Pojedinci bez bankovnog računa koristili su prepaid kartice za otprilike 20% njihovih transakcija, u usporedbi na samo 2% za bankovne korisnike, a razlika sugerira da su prepaid kartice djelomična zamjena za elektronske bankovne račune.

Tablica 5. Udio korištenja instrumenata plaćanja s obzirom na bankovni status u 2020. godini, u %

Instrument plaćanja	Osobe bez računa	Osobe s računom
Gotovina	60.4	18.9
Prepaid kartica	19.4	2.2
Kreditna kartica	14.9	26.2
Novčana doznaka	3.2	0.3
Obrazovanje o dohotku	2.0	0.7
Debitna kartica	0.0	34.3
Čekovi	0.0	5.0
Ostalo	0.0	12.3

Izvor: Banka saveznih rezervi u Atlanti

Stopa stanovnika bez banke u SAD-u se smanjuje, ali ostaje visoka u usporedbi s nebankovnim stopama u drugim razvijenim ekonomijama. Kućanstva s nižim prihodima te kućanstva rasnih i etničkih manjina imaju veću vjerojatnost da nemaju pristup bankovnom računu nego bijela kućanstva s višim prihodima. Važni čimbenici neposjedovanja računa za potrošače bez računa jesu zahtjevi za naknade i minimalni saldo te su to razlozi koji najviše utječu na odluku o prekidu poslovanja s bankom. Odmak od gotovine i sve veća sklonost kupovini na daljinu može povećati troškove isključenja za nekorisnike bankovnih računa., a najučinkovitiji način za smanjenje financijske isključenosti ostaje i dalje otvoreno pitanje.¹⁴

3.3. Financijska isključenost u Europskoj uniji

Financijske usluge bitan su dio suvremenog života u Europi. Oni su potrebni za vođenje normalnog života i jednako sudjelovanje u društvu. Pristup tim uslugama postaje sve važniji zbog tehnološkog razvoja financija u Europi. Ta potreba za pristupom financijskim uslugama predstavlja ključni problem uključivanja jer ne mogu svi građani EU-a i rezidenti trenutno koristiti usluge koje trebaju ili bi željeli. Ta nemogućnost ima učinak podizanja socijalne

¹⁴ Boel, P. i Zimmerman, P. (2022.), Unbanked in America: A Review of the Literature, Economic Commentary, 2022 (7), 1-10. Preuzeto 04. rujna 2022. s <https://ideas.repec.org/a/fip/fedcec/94275.html>

isključenosti jer su takve usluge potrebne za ispunjene temeljnih potreba kao što su pronalazak zaposlenja, osiguranje mjesta za život i dobivanje zdravstvene skrbi. To stavlja temeljna prava građana u opasnost jer nisu u mogućnosti pristupiti financijskim sredstvima i ispuniti svoje osnovne potrebe.

Općenito, postoje određene skupine ljudi koje su osjetljivije na to da ih se isključi iz društva, a u mnogim slučajevima, ako ne i svima, slučajevi isključenja su usko povezana s diskriminacijom. Tijekom posljednjeg desetljeća skupine građana EU-a i stanovništva identificirale su se kao osobe ranjive s gledišta financijskog uključivanja, a to su prezadužene osobe, nezaposlene osobe, samohrani roditelji, ljudi koji ne rade mnogo, samozaposleni, žene, članovi manjina, stariji ljudi, beskućnici, migranti, studenti, ljudi s invaliditetom, zatvorenici. Nove identificirane ranjive skupine uključuju osobe s zabilježenim neispunjenjem obveza plaćanja, ljudi s niskim primanjima ili siromašni te mladi.

Najvažnije rješenje koje potencijalno može riješiti sve glavne utvrđene prepreke jest kreiranje osnovnih financijskih usluga. Stoga je utvrđen skup financijskih usluga koje su nužan dio svakodnevnog modernog života i dio minimuma usluga koje omogućuju građanima da budu društveno uključeni u društvo EU-a. Ti se osnovni proizvodi mogu oblikovati tako da budu prikladni i dostupni svim građanima EU-a, uključujući i ranjive skupine. Pristup financijskim uslugama i dalje je, u velikoj većini slučajeva, primarno uvjetovan pristupu računu za plaćanje, koji se obično nudi u banci, ali ne i nužno.¹⁵

Iz tog razloga, Europska komisija postigla je vrlo važan korak u tom pogledu garantirajući pristup računu za plaćanje za svakog građanina EU-a svojom Direktivom o računima za plaćanje iz 2014. godine. Prikladna provedba Direktive trebala bi dovesti do velikih poboljšanja. Prema Direktivi, kako bi se osiguralo da su računi za plaćanje s osnovnim uslugama dostupni najširem mogućem krugu potrošača, trebali bi se nuditi besplatno ili po razumnoj naknadi kako bi se potaknulo osjetljive potrošače bez računa na sudjelovanje na

¹⁵ Finance watch (2020.), *Financial exclusion: Making the invisible visible* (e-publikacija), preuzeto 04. rujna 2022. https://www.finance-watch.org/wp-content/uploads/2020/03/FW-Report_Vulnerable_Groups_March2020.pdf?mc_cid=3e58d0bba6&mc_eid=6aa7949e24#:~:text=Finance%20Watch/Financial%20inclusion%205%20Financial%20e

bankarskom tržištu. Članice bi trebale moći slobodno odrediti mehanizam za prepoznavanje onih potrošača koji mogu koristiti račune za plaćanje s osnovnim uslugama po povoljnijim uvjetima, pod uvjetom da mehanizam osigurava da osjetljiva skupina potrošača može pristupiti računu za plaćanje s osnovnim uslugama.

Države članice osiguravaju da račun za plaćanje s osnovnim uslugama uključuje usluge kao što su one koje omogućuju sve aktivnosti potrebne za otvaranje, rad i zatvaranje računa za plaćanje, usluge koje omogućuju da se sredstva stave na račun za plaćanje, usluge koje omogućuju podizanje gotovine unutar Unije s računa za plaćanje na blagajni ili na bankomatu tijekom ili izvan radnog vremena kreditne institucije te izvršenje platnih transakcija u Uniji koje uključuju izravna terećenja, platne transakcije putem platne kartice, uključujući plaćanja na internetu, te kreditni transferi koji uključuju trajne naloge.¹⁶ Kao što prikazuje tablica 6, postoci odraslih osoba sa računom u Europskoj uniji u većini zemalja je vrlo visoka, a u nekima iznosi i 100% kao što je u Njemačkoj, Nizozemskoj, Švedskoj, Finskoj i još je mnogo zemalja sa postotkom blizu 100% što ukazuje na niske razine financijske isključenosti ljudi u Europskoj uniji. Među nižim postocima imaju Rumunjska sa 69% te Bugarska sa 84%.

Tablica 6. Odrasli sa računom u Europskoj uniji u 2021. godini, u %

Ekonomija	Odrasli sa računom (%)	Žene sa računom (%)	Siromašni odrasli sa računom (%)
Bugarska	84	84	74
Češka	95	93	95
Poljska	96	96	94
Rumunjska	69	66	57
Slovačka	96	94	91

Izvor: The World Bank (2021.), The Global Findex Database

¹⁶ EUR-Lex (b.d.), Directive 2014/92/EU of the European Parliament and of the Council of 23 July 2014, preuzeto 04. rujna 2022. s <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:32014L0092>

4. STRATEGIJE SMANJIVANJA FINANCIJSKE ISKLJUČENOSTI

Strategije kojima se nastoji smanjiti problem financijske isključenosti prvenstveno u nerazvijenim zemljama, ali isto tako i u razvijenim zemljama, nastoje se postići uvođenjem raznih zakonskih i privatnih rješenja. Pod zakonskim rješenjima podrazumijevaju se zakoni kojima se pokušavaju usmjeriti ponašanja financijskih institucija te njihovom vođenju veće brige o zajednici, a s druge strane postoje razna privatna rješenja koja su rezultat prepoznatih potreba u društvu i nastojanja rješavanja problema financijski isključenih skupina ljudi.

4.1. ZAKONSKA RJEŠENJA PROBLEMA FINANCIJSKE ISKLJUČENOSTI

Danas se vrlo važnim pokazuje nastojanje države da zakonima i ostalom regulacijom prisili banke na veću socijalnu odgovornost pri čemu se od njih ne očekuje da zanemare komercijalna načela poslovanja i ugroze svoj opstanak na tržištu, ali traži se povećanje socijalne osjetljivosti i veće vođenje brige o socijalno ugroženim skupinama. Prvi zakon kojim se nastojalo prisiliti financijske institucije na povećanje socijalne osjetljivost i doprinosu financijskom uključivanju usvojen je u SAD-u 1977. godine pod nazivom Zakon o reinvestiranju u zajednicu, CRA (engl. Community Reinvestment Act), i s vremenom je postao osnova politike smanjivanja problema financijske isključenosti.

Temeljni cilj zakona nije bio oštetiti banke i tražiti ih da žrtvuju vlastite ciljeve kako bi ispunjavale zadaće od javnog interesa za koje je inače zadužena država, već je cilj bio stati na kraj bilo kakvoj kreditnoj diskriminaciji. Zakon polazi od činjenice da su banke najvažniji kreditori pa bi javnost trebala imati pravo nadzirati njihovu kreditnu politiku u odnosu prema zajednici u kojoj djeluju. CRA je obvezao banke da u skladu sa sigurnom i učinkovitom kreditnom politikom dio depozita koji su prikupljeni na određenom području vraćaju u obliku kredita toj istoj zajednici, osobito u područjima gdje žive manje povlaštene obitelji koje raspolažu niskim ili srednjim primanjima. Banke su dužne svake godine detaljno izvještavati javnost o područjima koja opskrbljuju financijskim proizvodima i uslugama, kojim točno skupinama te koje to vrste kredita odobravaju na određenom području.

Kako bi se banke natjerale na realizaciju zakona CRA je ovlastio agencije za regulaciju da na temelju ocjene o tome kako određena banka provodi odredbe CRA odobravaju ili odbijaju zahtjeve za osnivanje nove banke, spajanje s drugom bankom, osnivanje novih podružnice i druge aktivnosti. Za svaki podneseni zahtjev od strane banke provjerava se i zadovoljstvo zajednice u kojoj pojedina banka djeluje te, ukoliko zajednica nije zadovoljna sa njenom provedbom zakona, može kazniti takve banke koje ne posluju na propisan način. Nakon donošenje i provedbe CRA doneseni su mnogi drugi zakoni koji su usmjereni na povećanje financijske uključenosti i povećanje blagostanja zajednice. Jedan od njih je Zakon o jednakom pravu na kredit koji je bilo kakav oblik diskriminacije kao što je rasna, nacionalna, spolna i dobna diskriminaciju ili diskriminacija pojedinaca na temelju bračnog statusa. Drugi takav zakon je Zakon o poštenom kreditiranju koji je obvezao banke na standardizaciju obračuna i informiranja o kamatnjacima i visinama naknada prilikom kreditiranja. Zakon o jasnom izvještavanju dao je svoj doprinos na način da je dao zajmotražiteljima pravo provjeravanja kreditnih izvješća i pravo na ispravljanje pogrešaka credit scoringa.¹⁷

Smanjivanju financijske isključenosti pridonijeli su i mnogi drugi zakoni koji su bankama nametnuli obveze poštenog postupanja kod odobravanja kredita, obračunavanja kamatnih troškova, otplate ili prekida ugovora u stambenom i potrošačkom kreditiranju kao i pravo dužnika da se izjašnjavanjem osobnog bankrota zaštiti od kreditora. Rješenja iz CRA-a slijedile su mnoge zemlje kao što su Indija 1977. godine, Nigerija 1977. i 2001. godine, Južna Afrika 2000. godine, Kanada 2001. godine, Australija 2002. godine te Brazil 2003. godine.

Europska unija problemu financijske isključenosti pristupa drukčijim metodama. Njezine članice na razne načine nastoje osigurati barem minimum socijalne jednakosti i pravednosti, a time i financijske uključenosti svojih građana. Veliki dio europskih zemalja ima dugu povijest u zaštite građana od izrazito nepovoljnih kredita koja uključuju mnoge dijelove kreditnih aktivnosti banaka. Takve odredbe uobičajeno su dio zakona o obveznim odnosima tih zemalja, ali su još uvijek u velikoj mjeri neujednačene na razini Europske unije. Iz tog razloga, Europska komisija već neko vrijeme nastoji riješiti problem razlika u nacionalnim zakonodavstvima i u bankovnoj praksi kako bi osigurala financijsku jednakost građana

¹⁷ Investopedia (b.d.), Community Reinvestment Act (CRA), preuzeto 04. rujna 2022. s https://www.investopedia.com/terms/c/community_reinvestment_act.asp

članica. S tim ciljem usvojena je Smjernica o potrošačkom kreditiranju kako bi se osigurala što veća razina ujednačenosti. Iako se ne dotiče izravno problema financijske isključenosti, ali uređuje razna pitanja vezana za kreditiranje građana i njihovu zaštitu.

U jednom od njezinih članaka navedena je njezina svrha, a to je jačanje zaštite potrošača, onemogućavanje prezaduženost građana i osiguravanje usklađenosti zakona, regulacije i procedura u zemljama članicama po pitanjima ugovora o potrošačkim kreditima. Navedena Smjernica zaslužna je za poboljšanje sustava zaštite potrošača ujednačavanjem kreditnih procedura kreditnih institucija u Europskoj uniji po pitanju oblika i sadržaja kreditnih ugovora, načina izračunavanja i iskazivanja kamatnih stopa te mnogih drugih pitanja.

Hrvatska nema strategiju rješavanja problema financijske isključenosti jer tom pitanju posebnu pozornost ne pridaju niti državna tijela niti same banke, a ni predstavnici pojedinih ugroženih socijalnih skupina. Zakon o kreditnim institucijama iz 2008. godine definira kreditne institucije kao institucije ovlaštene za primanje depozita ili drugih povratnih sredstava od javnosti i odobravanje kredita za svoj račun, ali odluka o tome kome će pružati, odnosno kome neće pružati bankovne i ostale financijske usluge isključivo je u nadležnosti kreditnih institucija. Također, niti odredbe Ustava o ravnopravnosti i jednakosti svih građana Republike Hrvatske niti Zakon o zaštiti potrošača ne daju rješavanja problema financijske isključenosti. Samo jedan dio Zakona o zaštiti potrošača uređuje temeljne odrednice potrošačkog kreditiranja te prava i obveze uključenih sudionika, oblike i sadržaje kreditnih ugovora, način izračunavanja i iskazivanja kamatnih stopa, otplate kredita i mnoge druge odrednice. Isti smisao imaju i odredbe Zakona o obveznim odnosima koje uređuju pitanja maksimalnih dozvoljenih kamatnih stopa kako bi se zaštitili klijenti od nepovoljnih kredita. Jedino što ohrabruje jest činjenica da banke sve više ugrađuju u korporativnu kulturu društvenu odgovornost i vođenje brige o socijalnim jednakostima u svom svakodnevno poslovanje te nastoje to iskomunicirati javnosti kako bi ih javnost prepoznala kao one koji vode brigu o zajednici te nastoje biti što transparentnije kako bi pridobili povjerenje javnosti i tako postigli reputaciju financijske institucije sa izraženim osjećajem za socijalne vrijednosti.¹⁸

¹⁸ Leko, V., Stojanović, A. (2011.), *Financijska isključenost*, u: Stojanović, A., Leko, V. (ur.), *Modeli financiranja posebnih namjena koje sadrže javni interes* (str. 25.-26.), Zagreb, Grafit-Gabrijem d.o.o.

4.2. PRIVATNA RJEŠENJA PROBLEMA FINANCIJSKE ISKLJUČENOSTI

4.2.1. Uzajamne kreditne institucije

U svojoj suštini, sve uzajamne institucije djeluju u korist svojih članova, a ne vanjskih dioničara, te im je glavna svrha zadovoljiti zajedničke potrebe članova, a ne ostvariti dobit ili osigurati povrat na kapital.¹⁹ Poslovanje financijskih institucija u vlasništvu članova, uzajamnih društava, usmjereno je na više uključenih ključnih dionika koji nastoje uravnotežiti interese različitih osoba koji mogu uključivati skupine kao što su vlasnici, klijenti, zaposlenici, lokalna zajednica i država. Njihov cilj je stvaranje vrijednosti za sve dionike, a ne samo za dioničare. U uzajamnim institucijama, komitenti su najčešće i njihovi vlasnici koji provode nadzor nad poslovanjem institucije na temelju jednog glasa po osobi, neovisno o iznosu vlasničkih udjela u vlasništvu. Članovi nemaju izravna zakonska prava na dio ostvarene dobiti ili akumuliranog kapitala. Ostvarena dobit u vlasništvu je institucije i koristi se primarno za reinvestiranje. Sadašnji članovi mogu se smatrati nasljednicima akumuliranog bogatstva u prethodnom razdoblju od strane bivših članova.

Najčešće se osnivaju u nekoj jednostavnijoj ili složenijoj formi uzajamnih društava, a kada posluju na načelu uzajamnosti oni u osnovi promiču štednju kao vrlinu i međusobno potpomaganje njihovih članova. Uzajamnim društvima teže je prikupiti dodatni kapital izvan zadržane dobiti, a te poteškoće mogu demotivirati uzajamne institucije u preuzimanju rizika. Posljedično, uzajamne institucije nisu predmet nadzora tržišta kapitala. Uobičajeno financijski servisiraju građane, obrtnike, male poduzetnike i općenito lokalno tržište. Najčešći primjer uzajamnih kreditnih institucija danas su kreditne unije. Uzajamne kreditne institucije sastoje se od raznih financijskih posrednika u vlasništvu članova, a poznate su pod različitim nazivima kao što su kreditne unije, štedno-kreditne zadruge, kooperativne banke, stambena društva, štedne banke i štedionice te Shinkin banke i druge.

¹⁹ Sigma (2016.), Mutual insurance in the 21st century: back to the future? (e-publikacija), preuzeto 04. rujna 2022. s https://www.icmif.org/wp-content/uploads/2020/07/sigma4_2016_en.pdf

Kreditne unije imaju snažno prisustvo u Sjevernoj Americi, kooperativne banke u Europi, a Shinkin banke u Japanu. Načela koja slijede odlikuju rad uzajamnih financijskih institucija i razlikuje ih od profitno motiviranih poslovnih banaka. Prvo načelo je samopomoć, a koje navodi kako su zadruge financijske institucije u vlasništvu članova kojima upravljaju članovi kojima je cilj postići unaprijed određene ekonomske i socijalne ciljeve. Drugo načelo je identitet prema kojemu većina zadruga ima članstvo koje je koncentrirano na lokalnoj ili regionalnoj razini i udovoljava financijskim potrebama pojedinih članova, grupa u zajednici i malih tvrtki koje povezuje neki zajednički interes. Iduće načelo je demokratičnost –na temelju kojeg svaki član ima samo jedan glas, bez obzira koliko vlasničkih udjela posjeduje. To umanjuje mogućnost bilo kojeg člana ili grupe članova da nametne kontrolni utjecaj na poslovanje institucije.

Institucionalna struktura, pravni i regulatorni status, ponuda usluga i poslovni modeli razlikuju se među zemljama, a posebno između naprednih zemalja i zemalja u razvoju. Na primjer, kreditne unije neprofitne su institucije koje pružaju usluge samo članovima. Shinkin banke također su neprofitne, kredite odobravaju samo članovima dok prihvaćaju depozite i nečlanova. Kooperativne banke u Europi su profitne institucije koje pružaju usluge članovima i nečlanicama. Za razliku od tipičnih poslovnih banaka u vlasništvu dioničara, kooperativne banke ne teže maksimiziranju dobiti zbog interesa vlasnika, već kako bi zadržavanjem dobiti izvršile dokapitalizaciju i financirale dugoročni rast tržišta na kojemu djeluju. Uzajamne institucije često su male i tipično ne konkuriraju jedne s drugima i zato su sklone međusobnoj i formalnoj suradnji koja im omogućava ekonomiju obujma i djelokruga. Isto tako, u velikom su broju zemalja oslobođene plaćanja poreza na dobit, a u nekim zemljama se oporezuju, ali po znatno nižoj stopi.

Prednosti uzajamnih kreditnih institucija su te što su članovi koji štede i članovi koji koriste kredite snažno međusobno ovisni i to može pomoći u ublažavanju sukoba između zajmoprimca i štediša. Iduća prednost je ta što je članstvo strukturirano oko zajedničkog interesa koji se obično temelji na zemljopisnom položaju ili poslodavcu pa problem asimetričnih informacija nije toliko izražen. Zatim, štediše će vjerojatno zadržati štednju u instituciji i u razdobljima ekonomske neizvjesnosti što dalje osigurava stabilnost kreditiranja i u manje dobrim vremenima. Iduća prednost je ta što nagrađivanje zaposlenih nije izravno povezano s poslovnim rezultatom pa to može potaknuti upravu na opreznije ponašanje u

odnosu na upravljanje bankama koje su u vlasništvu dioničara i čije nagrade ovise o poslovnom rezultatu.

Nedostaci uzajamnih kreditnih institucija su te što im je zadržana dobit najvažniji, a ponekad i jedini izvor dokapitalizacije. Nedostatak je i to što nisu predmet tržišnog nadzora. Idući nedostatak je koncept jedan član jedan glas što znači da članovi nemaju dovoljno poticaja za obavljanje nadzora nad radom institucije jer je njihov utjecaj ograničen, a potencijalne koristi vrlo male. Uzajamne kreditne institucije u mnogim zemljama svijeta djeluju kao sigurno utočište i glavni su izvor kredita za građane te mala i srednja poduzeća. 2019. godine bile su prisutne u preko 140 zemalja. Krajem 2019. godine u 19 europskih zemalja djelovalo je 2.683 neovisne kooperativne banke s 42521 podružnicom, 705.000 zaposlenih i ukupnom imovinom od 7.932 milijardi eura. Iste godine, djelovalo je i preko 86.000 kreditnih unija u 120 zemalja. Ukupna imovina tih kreditnih unija bila je 2.627 milijardi dolara, a članstvo 291 milijuna.²⁰

4.2.2. Kreditne unije

Kreditne unije jedna su od vrsta uzajamnih kreditno depozitnih institucija. Neprofitne su institucije koje za razliku od kooperativnih banaka svoje financijske usluge pružaju isključivo svojim članovima. U njih se udružuju osobe koje dijele zajednički interes kojim su utvrđeni kriteriji ulaska u kreditnu uniju. Zbog naglašenog zajedničkog interesa članova, kreditne unije često se smatraju institucijama koje financijski zbrinjavaju inače financijski isključene osobe na tržištu. Kreditne unije su financijske zadruge u vlasništvu njihovih članova koje služe njihovim financijskim potrebama. Pružaju razne usluge, ali se znatno razlikuju od komercijalnih pružatelja usluga na mnogo načina.

Jedna od razlika je ta što su kreditne unije demokratske, financijske zadruge u vlasništvu njezinih članova te ih također nadziru njezini članovi na temelju pravila jednog člana jedan glas, a usluge se pružaju samo članovima. Iduća razlika je ta što se članstvo temelji na postojanju zajedničke povezanosti među članovima koje mogu biti geografske, asocijativne ili

²⁰ Leko, V., Stojanović, A. (2011.), *Financijska isključenost*, u: Stojanović, A., Leko, V. (ur.), *Modeli financiranja posebnih namjena koje sadrže javni interes* (str. 25.-26.), Zagreb, Grafit-Gabrijem d.o.o.

utemeljene na drugom zajedničkom interesu. Zatim, kreditne unije su neprofitne institucije. Višak dobiti upotrebljava se za ponudu povoljnijih kamatnih stopa za članove, veći povrat na uštede ili niže naknade za proizvode. Na taj način dobit se ponovno distribuira članovima kreditnih unija.

Isto tako, jedna od razlika je ta što upravni odbor na dobrovoljnoj osnovi nadzire odgovornosti u vezi s upravljanjem. Odbor je izabran iz članstva. Svaki član kreditne unije, bez obzira na veličinu ulaganja u kreditnu uniju, ima jedan glas i može se kandidirati za odbor. Osnovna djelatnost kreditnih unija sastoji se od štednje i kredita, ali u nekoliko država članica kreditne unije sve više nude usluge tekućeg računa (i povezane usluge poput internetskog bankarstva, pristupa ATM-a ili izravnog terećenja), plaćanja, hipoteka i osiguranja. Kreditne unije svojim članovima pružaju osobne usluge i pomažu im razvijati njihovu financijsku pismenost i vještine upravljanja novcem.²¹

Kreditne unije su demokratske institucije kojima upravljaju članovi, a upravljačka tijela poslove obavljaju bez naknade. Članovi prava i obveze u zadruzi prihvaćaju dobrovoljno, imaju potpunu slobodu pristupanja i istupanja iz zadruge i uređuju poslovanje zadruga samostalno, bez vanjskih utjecaja, tako da one ostvaruju njihove, a ne opće interese. Kao neprofitne institucije, kreditne zadruge ne nastoje maksimirati dobit svojih vlasnika već indirektno ostvaruju interese članova tako da im nude niže kamatne stope na odobrene kredite ili više kamatne stope na depozite. Kako nemaju dioničkog kapitala, viškove prihoda nad rashodima raspodjeljuju u rezerve koje podižu neto vrijednost institucije.²²

Kreditne unije jedine su uzajamne financijske institucije u Republici Hrvatskoj. Njihova imovina na kraju 2015. godine iznosila je 702 milijuna kuna što je činilo tek 0,1% udjela u ukupnoj imovini svih financijskih institucija. Na kraju 2015. godine bilo je 25, a 2022. godine 16 kreditnih unija. Uređene su Zakonom o kreditnim unijama, a Hrvatska narodna banka

²¹ European Network of Credit Unions (b.d.), What are credit unions?, preuzeto 04. rujna 2022. s <http://www.creditunionnetwork.eu/>

²² Leko, V., Stojanović, A. (2005.), Neprofitne uzajamne štedne institucije, u: Leko, V., Božina, L. (ur.), *Novac, bankarstvo i financijska tržišta* (str 131-155.), Zagreb, Adverta

nadzorno im je tijelo. Razvoj uzajamnih štednih institucija obilježili su brojni problemi poput nedostatne regulacije, isključenosti iz sustava osiguranja depozita, niske transparentnosti, nerazvijenog tržišta i nedostatne zaštite potrošača.²³ Kreditne unije trenutno u Republici Hrvatskoj nisu postigle značajniji tržišni pomak (2015. godine), što bi se u budućnosti, prema iskustvima razvijenih zemalja, moglo očekivati.

Prema Zakonu o kreditnim unijama, kreditna unija je financijska institucija sa sjedištem u Republici Hrvatskoj koja je od Hrvatske narodne banke dobila odobrenje za rad. Smije obavljati samo djelatnosti koje obuhvaćaju poslove primanja depozita članova kreditne unije u domaćoj valuti, odobravanje kredita članovima kreditne unije u domaćoj valuti, primanje novčanih depozita od sindikata i obrtničkih komora te primanje bespovratnih novčanih sredstava od međunarodnih institucija, obavljanje platnog prometa za svoje članove, obavljanje mjenjačkih poslova za članove kreditne unije i davanje jamstava za obveze članove kreditne unije u domaćoj valuti. Može biti osnovana na jednom od tri načela, a to su načelo zaposlenja, načelo zanimanja i teritorijalno načelo.²⁴

Hrvatska udruga kreditnih unija osnovana je 1. srpnja 2011. godine sa sjedištem u Zagrebu. Njezina uloga je pomaganje u osnivanju novih kreditnih unija, kako bi se kreditne unije što ravnomjernije regionalno pozicionirale i time značajno potaknule regionalni razvoj i mikrofinanciranje u RH. Ciljevi udruge su promicanje i zastupanje interesa kreditnih unija, davanje mišljenja i prijedloga državnim tijelima pri donošenju propisa iz područja djelovanja kreditnih unija, pružanje stručne i druge pomoći pri poslovanju kreditnih unija, organiziranje stručnih savjetovanja, informiranje javnosti kroz glasila javnog priopćavanja o radu kreditnih unija, razvijanje programa međunarodne suradnje i jačanje suradnje sa srodnim organizacijama u Hrvatskoj.²⁵ Što se tiče kreditnih unija u svijetu ukupno je bilo 86.451 kreditnih unija 2020. godine, a najveći broj njih djelovao je na području Afrike sa 40.570

²³ Hrvatska udruga kreditnih unija (b.d.), O nama, preuzeto 04. rujna 2022. s <https://hukreditneunije.hr/o-nama/>

²⁴ Zakon o kreditnim unijama, Narodne novine br. 141/06, 25/09, 90/11 (2011.) Preuzeto 04. rujna 2022. sa <https://www.zakon.hr/z/488/Zakon-o-kreditnim-unijama>

²⁵ Hrvatska udruga kreditnih unija (b.d.), O nama, preuzeto 04. rujna 2022. s <https://hukreditneunije.hr/o-nama/>

kreditnih unija. Dok Afrika dominira po broju kreditnih unija, Azija imala je najveći broj članova sa ukupno 138.644.730 članova. Najveći broj odobrenih kredita i štednje bilo je na području Amerike.²⁶ Ukupan broj kreditnih unija u svijetu 2015. godine iznosio 60.645, a broj članova istih bio je 222.798.027. Stoga bi se dalo zaključiti kako je došlo do povećanja broja kreditnih unija i njenih članova u razdoblju 2015. do 2020. godine.²⁷

Tablica 7. Kreditne unije u svijetu u 2020. godine, u USD

Područje	Kreditne unije	Broj članova	Štednja i dionice	Krediti
Afrika	40.570	40.413.389	17.587.010.040	12.617.125.378
Azija	33.472	138.644.730	544.493.446.406	390.682.451.057
Europa	3.382	8.525.668	26.893.612.012	11.750.264.145
Južna Amerika	2.760	41.859.435	87.114.421.456	63.865.291.113
Sjeverna Amerika	5.655	136.312.730	1.914.319.229.602	1.490.328.075.902
Ukupno	86.451	375.160.065	2.690.149.669.235	2.057.163.834.481

Izvor: World Council of Credit Unions, 2021.

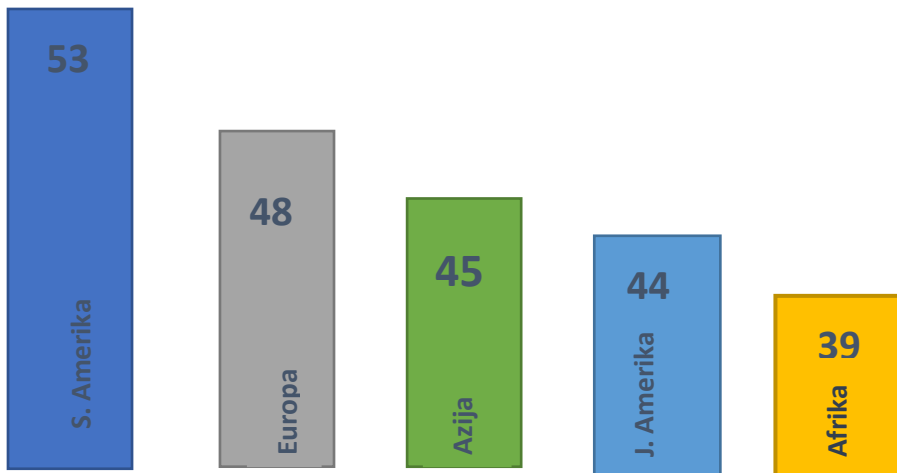
Kao što je vidljivo iz slike koja slijedi prosječna dob članova kreditnih unija najviša je bila u Sjevernoj Americi i iznosila je 53 godine, zatim slijedi Europa čiji su članovi bili prosječni starosti 48 godina. Nakon Europe dolazi Azija sa prosječnom starosti od 45 godina, onda Južna Amerika čiji članovi imaju u prosjeku 44 godine i na zadnje mjestu nalazi se Afrika sa

²⁶ World Council of Credit Unions (2020.), *Statistical Report* (e-publikacija), preuzeto 04. rujna 2022 s https://www.woccu.org/documents/2020_Statistical_Report.

²⁷ World Council of Credit Unions (2015.), *Statistical Report* (e-publikacija), preuzeto 04. rujna 2022 s https://www.woccu.org/documents/2015_Statistical_Report_WOCCU

najnižom prosječnom dobi svojih članova, a to je 39 godina. Dalo bi se zaključiti kako su korisnici, odnosno članovi kreditnih unija osobe srednje dobi i stariji, dok mlađe osobe manje prakticiraju takve vrste financijskih institucija.

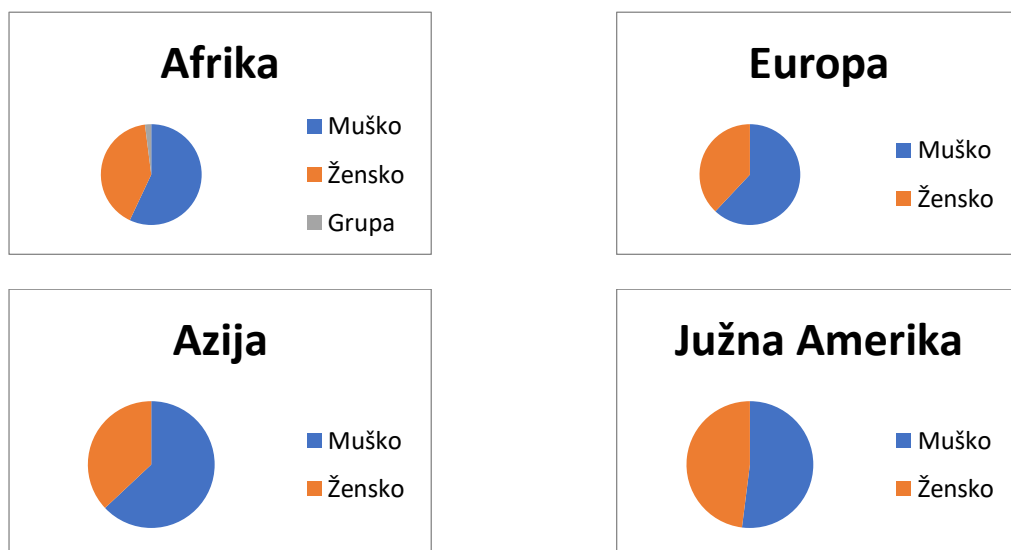
Slika 1. Prosječna dob članova kreditnih unija u 2021. godini



Izvor: World Council of Credit Unions

Nadolazeći grafikoni pokazuju kako na svim navedenim kontinentima prevladavaju muški kao članovi kreditnih unija, iako se ne radi o znatnim razlikama. Najveća razlika je u Aziji gdje muški prevladavaju sa 63%, a žene čine 37%. Iako ni u Europi nije manja razlika gdje 62% prevladavaju muškarci, a žene čine 38%. Najmanja razlika je u Južnoj Americi gdje muškarci čine 52% članova kreditnih unija, a žene čine 48%. U Africi kreditne unije omogućavaju članstvo u grupama koje se sastoje od ljudi povezanih sa subjektima kao što su korporacije i neformalne zadruge.

Grafikon 20. Članstvo prema spolu po kontinentima u 2020. godini



Izvor: World Council of Credit Unions

Raspravljalo se o nizu prednosti u odnosu na šire neprofitni sektor, a ključna prednost kreditne unije je da ne maksimiziraju profit, stoga mogu ponuditi usluge ljudima za koje komercijalne banke nisu zainteresirane ili bi ponudile usluge, ali po nepovoljnim uvjetima. Druga ključna prednost kreditnih unija je ta da pomažu promicati štednju. Mnoge od njih zahtijevaju nove članove da uštede prije nego što mogu pristupiti kreditu ili da daju doprinos na štednju tijekom otplate kredita. Ovo pomaže u smanjenju potražnje za kratkoročnim dugom koji ponekad može dovesti do problematičnog duga i konačno financijske isključenosti.

Najveći izazov s kojim se susreću kreditne unije je podizanje svijesti o postojanju kreditnih unija, sve što one nude i svim njihovim prednostima. Međutim, svijest o njihovom postojanju nije dovoljna samo po sebi, nego je potrebno dobro razumijevanje njihovih uloga koje su važne. Drugo, kreditne unije moraju izgraditi svoje kapacitete. One se kreću od malih organizacija koje ispunjavaju osnovne funkcije štednje i kredita te zahtijevaju osobe transakcije tijekom radnog vremena do onih s velikim članstvom koji nude niz usluga bliskih onim bankarskima.²⁸

²⁸ Demos (2015.), *Banking for all* (e-publikacija), preuzeto 04. rujna 2022. s https://www.demos.co.uk/wp-content/uploads/2016/09/476_1604_BankingForAll_web.pdf

4.2.3. Kooperativne banke

Kooperativne banke posebna su skupina kreditnih institucija. U vlasništvu su članova, ali klijenti ne moraju nužno biti i članovi, odnosno vlasnici tih institucija. Obično financijski zbrinjavaju stanovništvo i male poduzetnike te djeluju u lokalnom gospodarstvu što znači da pružaju pristup financiranju na lokalnoj razini. Tri su načela po kojima oblikuju poslovanje. Prvo je načelo samopomoći što znači da su samoupravne institucije u vlasništvu svojih članova koji im osiguravaju potreban kapital. Drugo je načelo identiteta koje kaže kako su njihovi članovi ujedno i njihovi primarni komitenti. Treće načelo je načelo demokracije koje kaže da svaki član ima samo jedan glas bez obzira na to koliko dionica posjeduje u društvu.

Njihove široke mreže često ih čine glavnim poslodavcima i poreznim obveznicima u svojim regijama. Kooperativne banke zapošljavaju oko 705.000 ljudi u Europi. U vlasništvu su svojih članova, odnosno klijenata, a klijenti mogu postati vlasnici kooperativnih banaka s relativno malim ulaganjima. Kao rezultat toga, uključeni su u upravljanje, strategiju i procese upravljanja rizicima. Osnovna djelatnost takvih banaka je stvaranje vrijednosti za svoje članove i postizanje njihovog povjerenja. Aktivno sudjeluju u financiranju realnog gospodarstva, odnosno kućanstava te malih i srednjih poduzeća. Kreditiraju svoje članove i klijente i u dobrim i u manje dobrim vremenima te se iz tog razloga njihovi članovi mogu osloniti na njih kada im je to potrebno.

Sudjeluju u nizu programa, kao što su mikrofinanciranje i financijsko obrazovanje dugotrajno nezaposlenih osoba i mnoge druge stvari kako bi olakšali situaciju pojedincima koji su u lošijoj poziciji i situaciji te potiču razvoj zajednica u kojima djeluju preko raznih sponzorstva.²⁹

U tablici 12 su izdvojene neke od važnijih kooperativnih banaka u Europi u 2020. godini. Vidljiva je njihova velika važnost u Europi prema broju odobrenih zajmova, broju zaposlenih

²⁹ European Association of Co-operative banks (b.d.), Key Values, preuzeto 04. rujna 2022. s <https://www.eacb.coop/en/cooperative-banks/key-values.html>

ljudi na puno radno vrijeme, prema broju podružnica i mnogim drugim čimbenicima iz kojih bi se dalo zaključiti kako su vrlo bitan dio cjelokupnog financijskog sustava.³⁰

Tablica 8. Kooperativne banke u Europi 2020. godini

Institucija (zemlja)	Ukupna imovina (EUR, u milijunima)	Ukupni zajmovi kljentima (EUR, u milijunima)	Broj zaposlenih na puno radno vrijeme	Broj clijenata	Broj članova	Broj podružnica (u matičnoj zemlji)
Credit Agricole (Francuska)	2.217.512	965.490	142.000	52.000.000	10.900.000	8.200
BPCE (Francuska)	1.446.269	746.809	100.000	36.000.000	9.000.000	nije poznato
Zajedinčka financijska mreža (Njemačka)	1.475.929	890.576	172.334	> 30.000.000	18.421.127	8.544

Izvor: Europska udruga kooperativnih banaka, 2020.

Primjer Strategije Ujedinjenog Kraljevstva za povećanje financijskog blagostanja

Vjeruju kako je financijski zdrava nacija dobra za pojedince, zajednicu, poslovanje i gospodarstvo. Vizija im je da svatko treba najbolje iskoristi svoj novac, uštedevinu i mirovinu. Razlozi zbog kojih su odlučili implementirati strategiju i koja je izuzetno važna jesu ti što u Ujedinjenom Kraljevstvu 11 milijuna ljudi ima manje od 100 funti uštedevine, što često posuđuju novac za hranu ili plaćanje računa te što se 22 milijuna ljudi izjasnilo kako ne znaju dovoljno informacije kako bi planirali svoj odlazak u mirovinu. Također, 5 milijuna djece ne dobiva korisno financijsko obrazovanje. Iz svih navedenih razloga uveli su

³⁰ European Association of the Co-operative banks (b.d.), The Co-operative difference: Sustainability, Proximity, Governance, preuzeto 04. rujna 2022. s https://v3.globalcube.net/clients/eacb/content/medias/key_figures/final_key_statistics.pdf

nacionalni plan i ciljeve do 2030. godine kojima se nastoji povećati financijsko blagostanje građana. Isti se nastoje postići na pet načina. Prvi je postavljanje financijskih temelja za mlade, djecu i njihove roditelje, a to bi se nastojalo postići osiguravanjem smislenog financijskog obrazovanja djeci i mladima tako da postanu sposobni odrasli ljudi i maksimalno iskoriste svoj novac. Drugi način jest stvaranje naroda štediša na način da ljudi dobiju navike štednje, da izgrade novčane rezerve koje će im pomoći s kratkoročnim hitnim slučajevima i da imaju jasniji fokus na svoju financijsku budućnost. Nakon toga slijedi smanjivanja broja ljudi koji se zadužuju po kreditnim karticama radi financiranja hrane i računa, želi se postići da više ljudi ima pristup cjenovno pristupačnim kreditima te da više njih donosi informirane i racionalne odluke o posuđivanju. Sljedeći način na koji će nastojati povećati financijsko blagostanje jest na način da više ljudi ima pristup i prima kvalitetne financijske savjete o zaduživanju onda kada im je to potrebno i da isti odgovaraju njihovim potrebama.

Sustav za savjetovanje o dugu pruža veću potporu i lakši pristup financijskom savjetovanju te može pomoći ljudima da se riješe što prije problema s dugovima. Posljednji način jest fokusiranje na budućnost na način da pomognu ljudima razumjeti važnost i potrebu planiranja budućnosti koja će im pomoći i olakšati život u starijoj dobi. Sve ovo provode jer smatraju kako ljudi koji doživljavaju individualnu financijsku dobrobit su manje pod stresom i manje nesigurni zbog novca. To pak pozitivno utječe na njihovo zdravlje, odnose s drugima i njihov rad. Koristi koje zajednica ima od financijske dobrobiti su te što ljudi doživljavaju manji financijski stres, a što za posljedicu ima manje negativne učinke na mentalno i fizičko zdravlje. Tako se stvaraju manji troškovi za bolnice i drugi koji popravljaju slomljene živote. Poslodavci također imaju koristi od financijske dobrobiti jer ljudi koji uživaju u dobrom financijskom stanju biti će produktivniji na poslu. Ako nisu produktivni, poslodavci također pate. Poduzeća također imaju koristi ako ljudi ne zaostaju sa plaćanjima, imati će zdraviji novčani tok i neće morati otpisivati dugove. I cijelo gospodarstvo profitira od financijskog blagostanja stanovništva jer kada su ljudi u mogućnosti uštedjeti novac za budućnost putem računa, taj novac se može dalje koristiti za financiranje drugih poduzeća i njihovih investicija koje poboljšavaju produktivnost ekonomije.³¹

³¹ Money & Pension Service (2020.), *The UK Strategy for Financial Wellbeing* (e-publikacija), preuzeto 04. rujna 2022. s <https://moneyandpensionsservice.org.uk/wp-content/uploads/2020/01/UK-Strategy-for-Financial-Wellbeing-2020-2030-Money-and-Pensions-Service.pdf>

4.3. Uloga financijske pismenosti u smanjenju financijske isključenosti

Nedostatak financijskog obrazovanja i mogućnosti naveden je kao čest uzrok financijske isključenosti. Zbog nerazumijevanja financijskih proizvoda i usluga koje se nude određene osobe nemaju mogućnost uživanja u istima, stoga su im potrebne razne financijske edukacije kako bi povećali svoje financijsko znanje i razna savjetovanja koja će ih uputiti na ispravno korištenje određenih proizvoda i usluga koji odgovaraju njihovim potrebama i sve to u određenim granicama kako se osoba ne bi suočila sa problemom prezaduženosti iz kojeg se teško izvući. Iz tog razloga financijska pismenost je vrlo bitna, a ona se odnosi na sve vrste financijskih odluka koje se donose, bez obzira jesu li one namijenjene za pojedinca, cjelokupnu obitelj ili za određeni poslovni pothvat.

Financijsko znanje uključuje razumijevanje financijskih pojmova i informacija o različitim financijskim temama. Tako osobe koje raspolažu financijskim znanjem trebaju biti sposobne donositi razumno utemeljene financijske odluke i na taj način izbjeći za njih nepovoljne situacije kao što je prevelika zaduženost, a sve to skupa je važno za stvaranje djelotvornog financijskog sustava. Financijske vještine jesu praktični dio financijske pismenosti, a predstavljaju sposobnost primjenjivanja stečenih financijskih znanja, kao i hrabrost koja je nužna da se pojedine prilike pretvore u djelo. Riječ je o specifičnim numeričkim, statističkim i logičkim vještinama te su pojedina istraživanja dovela do zaključka kako nedostatak navedenih vještina može imati nepovoljan utjecaj na financijsku situaciju pojedinca, a samim time i na njegovo blagostanje.

Rizici financijske nepismenosti građana jesu što financijska nepismenost i pripadnost niskodohodovnom razredu, odnosno nižoj društvenoj klasi, dovode do ograničenog pristupa financijskim proizvodima i uslugama što pojedinca dovodi u nepovoljan položaj i do financijskog isključenja što ga sprječava u korištenju potrebnih financijskih proizvoda i usluga koje su nužne za određene životne potrebe i poboljšanje kvalitete života. Sve to dovodi do neučinkovite alokacije privatnog bogatstva, što za posljedicu donosi individualne i ekonomske neprilike koje nepovoljno utječu na osoban ekonomski razvoj, društvenog srozavanja i prezaduženosti, suboptimalne tržišne strukture, suboptimalnog rasta te dodatnog opterećenja sustava socijalnog osiguranja.

Financijska pismenosti građana i zaštita potrošača financijskih proizvoda i usluga i nužne su za educiranje i usmjeravanje pojedinca te za njegovo uključivanje na financijsko tržište, za osiguranje da financijska tržišta budu razvijena i služe što većem broju ljudi, za omogućavanje pristupa financijskim proizvodima i uslugama za skupine ljudi sa nižim primanjima te za osiguranje stabilnosti cjelokupnog financijskog sustava. Financijska pismenost bi trebala povećati znanja s kojima pojedinci raspolažu, kako o osobnim financijama tako i financijama općenito, a kao posljedica obogaćenog znanja potrošači bi trebali postati hrabriji i skloni upotrebljavanju složenijih financijskih proizvoda i usluga poput internetskog bankarstva. Isto tako financijska pismenost bitna je i za efikasno upravljanje osobnim dugom čija se razina znatno povećala tijekom posljednjih nekoliko godina. Zaslužna je za smanjenje rizika od loših individualnih financijskih odluka, a time i na smanjenje od opasnosti pojedinačnog, ali i ukupnog siromaštva u zemlji.

Prednosti koje financijska pismenost donosi pojedincu su brojne, a neke od njih su efikasnije planiranje i realiziranje postavljenih financijskih ciljeva jer kako bi pojedinac mogao postići svoje zadane ciljeve potrebna su mu određena financijska znanja i vještine, utjecanje na povećanje opreza kod potrošnje i donošenje ispravnih odluka prilikom potrošnje. Bitnu ulogu za donošenje ispravnih odluka ima proračun pojedinca koji mu ukazuje na to u kojem dijelu ima prostora za štednju, a u kojem dijelu se potrošnja treba smanjiti zbog prevelikih troškova. Zatim, iduća prednost jest racionalno korištenje financijskih proizvoda i usluga te razumno ponašanje i reagiranje u neočekivanim financijskim situacijama jer kada pojedinac ne posjeduje potrebna znanja i vještine kod korištenja određenih proizvoda i usluga može doći do situacija kada će biti doveden u nepovoljan položaj jer ne zna svoja prava i obveze što može negativno utjecati na njega i njegovu financijsku situaciju i samim time dovesti do smanjenja njegovog blagostanja.

Još jedna od prednosti jest realnije i efikasnije planiranje budućnosti i stvaranje financijskih planova koji su bitni kako bi se znao tijek i smjer potrebnih aktivnosti koji će dovesti pojedinca do njegovog postavljenog financijskog cilja. Još jedna od prednosti je smanjenje rizika od prezaduženosti te financijske i socijalne isključenosti u kojima su se našle određene skupine ljudi te su si samim time povećali opasnost od siromaštva i financijske isključenosti, koja za posljedicu može dovesti i do socijalne isključenosti zbog korištenja financijskih proizvoda i usluga za koje nisu bili dobro informirani ili nisu imali dovoljna znanja i vještine

prilikom ugovaranja istih. Za razliku od takve skupine ljudi, financijski pismena skupina ima dovoljno potrebnih informacija za donošenje kvalitetnih odluka koje će povećati njihovo blagostanje i financijsku situaciju. Međutim, nije tako jednostavno imati financijsku situaciju pod kontrolom, ali kako bi se povećala šansa za povećanje financijskoj blagostanja pojedinca potrebno je osigurati mu potrebnu edukaciju kako bi se povećala njegova financijska pismenost. Osim financijske pismenosti potrebno je imati i hrabrosti riskirati u određenim situacijama i pretvoriti ideje u djelo, ali sve kreće opet od financijskih znanja i vještina koje su nam potrebne za donošenje dobrih financijskih odluka. Takva skupina ljudi koja raspolaze adekvatnim razinama znanja i vještina te postupaju u skladu sa istima bitni su za funkcioniranje i stabilnost financijskog sustava u cjelini.³²

Razina financijske pismenosti u Hrvatskoj krajem 2019. godine na temelju istraživanja koje je provela Organizacija za ekonomsku suradnju i razvoj (OECD) ukazuje na njeno blago povećanje u odnosu na 2015. godinu. Prosječna ocjena financijske pismenosti građana Republike Hrvatske iznosila je 12,3 od ukupno 21 boda (59%), što je veće od prosjeka zemalja jugoistočne Europe, a 2015. godine iznosila je 11,7 bodova (56%).

Istraživanje je također dovelo do zaključka da sa višom dobi ispitanika povećava se i financijska pismenost, stoga osobe starije od 29 godina imaju višu razinu financijskog znanja od mlađih osoba. U isto vrijeme je odnos mladih osoba od 18 do 29 godina prema novcu najviše neodgovoran, a viši stupanj pismenosti pokazalo se kod osoba koje žive u gradu za razliku od onih koji žive u ruralnih mjestima. Po pitanju spola, kod muškaraca je uočen viši stupanj financijskog znanja u odnosu na žene.

Financijsko ponašanje građana u Republici Hrvatskoj bolje je u odnosu na 2015. godinu te sada građani pokazuju veću odgovornost pri upravljanju štednjom, plaćanje obaveza u zadanom roku te boljem donošenju odluka prilikom kupnje. Bez obzira na pozitivne pomake, građani još uvijek ne vode evidenciju o osobnim financijama i budžetu niti o dugoročnom

³² Barbić, D., Lučić, A. (2018.), Odrednice financijske pismenosti i njihova važnost, (u), *Financijska pismenost i odgovorna potrošnja u svakodnevnom životu* (str. 1.-3.), Zagreb, Narodne novine, d.d.

planiraju financija. Rezultati također ukazuju na to da je financijska uključenost u Hrvatskoj razmjerno visoka što dokazuje činjenica da je 85% građana upoznato sa najmanje pet financijskih proizvoda, dok gotovo 90% građana posjeduje tekući račun ili kreditnu karticu. Iako 60% građana smatra kako nije prezaduženo, gotovo pola ispitanika smatra da njihova financijska situacija negativno utječe na njihov život.³³

Situacija u svijetu je takva da odrasli ljudi koji nemaju račun često izražavaju nesigurnost u pogledu samostalnog upravljanja računom. U zemljama u razvoju 64% odraslih osoba koji nemaju račun reklo je da ne bi moglo niti koristiti račun u financijskoj instituciji bez nečije pomoći, a u nekim je gospodarstvima omjer bio još i veći. Stoga je vrlo bitno takvim nesigurnim pojedincima i skupinama ljudi osigurati potrebnu financijsku edukaciju kako bi bili financijski pismeni i mogli samostalno koristiti svoje račune na najbolji način te kako bi se povećala njihova sigurnost prilikom korištenja istih.

³³ HANFA (2019.), *Financijska pismenost u Republici Hrvatskoj* (e-publikacija), preuzeto 04. rujna 2022. s <https://www.hanfa.hr/media/4761/financijska-pismenost-u-republici-hrvatskoj.pdf>

5. ZAKLJUČAK

Nema svatko privilegiju biti financijski uključen kao velika većina ostalih, ali svaki pojedinac bi trebao imati priliku pristupiti osnovnim financijskim uslugama i mogućnost čuvati svoj novac na računu, moći viškove svojih sredstava pohraniti na račun i čuvati za dane kada će taj novac biti potrebniji te se primjereno i po potrebi zaduživati kako bi ulagali u svoju budućnost. Iako raste svjesnost kako financijsko blagostanje ne bi trebala biti isključivo odgovornost potrošača, nego bi trebala biti zajednička odgovornost i financijskih institucija i vlade zemalja, društvene politike još uvijek nisu dovoljno prilagođene poboljšanju financijske situacije pojedinca. Pojedince kojima nedostaje financijskih znanja i vještina, koji su nesigurni prilikom realiziranja financijskih aktivnosti ili koji imaju manjak povjerenja u financijske institucije treba educirati kako bi bili sigurniji u svoje akcije koje će im osigurati blagostanje i jednak položaj u društvu.

Prilikom financijskom uključivanja pojedinih skupina ljudi došlo je do stvaranja razlika između uključenih na temelju spola, osobnih primitaka, razine obrazovanja, dobi i drugih karakteristika te su žene, mlađe i starije osobe, umirovljenici, invalidi, manjine i drugi pojedinci dovedeni u nepovoljniji položaj od drugih koji su financijski uključeni. Nacionalne vlasti trebale bi uvidjeti takav problem i pomno odabranim strategijama pokušati riješiti navedeni društveni problem jer to nije problem pojedinca, nego čitave zajednice. Korak od kojeg bi se mogao započeti taj proces jest pružiti svakom pojedincu pravo na osnovne financijske usluge koje će mu omogućiti uključivanje u društveni život.

Cilj rada bio je ukazati na problem financijske isključenosti te analizirati isti problem i navesti strategije kojima bi se taj problem mogao ukloniti ili smanjiti. Analizirani su pokazatelji isključenosti u svijetu, Americi i Europskoj uniji. Prema svemu navedenom u radu može se zaključiti kako dolazi do pozitivnih pomaka po pitanju financijske uključenosti i da je sve više uključenih pojedinaca, no postoje zemlje u kojima je i dalje izražen taj problem kao što su primjer zemlje Afrike. U Europskoj uniji kao zemlja sa višim stupnjem financijske isključenosti ističe se Bugarska. Stoga, sve zemlje u kojima vladaju i dalje visoke razine financijske isključenosti trebaju poduzeti njima odgovarajuće korake kako bi povećali blagostanje svojih građana, a tako i gospodarstva u cjelini.

LITERATURA

Knjige i članci:

1. Barbić, D., Lučić, A. (2018.), *Odrednice financijske pismenosti i njihova važnost*, (u), *Financijska pismenost i odgovorna potrošnja u svakodnevnom životu* (str. 1.-3.), Zagreb, Narodne novine , d.d.
2. Bejaković, P. (2016), *Osobna prezaduženost u Europskoj uniji kao odrednica socijalne isključenosti*. *Revija za socijalnu politiku*, 23 (1), 137-154. Preuzeto 04. rujna s <https://hrcak.srce.hr/file/229198>
3. Bole, P. i Zimmerman, P. (2022.), *Unbanked in America: A Review of the Literature*, *Economic Commentary*, 2022 (7), 1-10. Preuzeto 04. rujna 2022. s <https://ideas.repec.org/a/fip/fedcec/94275.html>
4. Božić, J. (2009.), *Socijalna politika Hrvatske*, *Socijalna ekologija*, 18(2), 189-193. Preuzeto 04. rujna s <https://hrcak.srce.hr/file/64488>
5. Demos (2015.), *Banking for all* (e-publikacija), preuzeto 04. rujna 2022. s https://www.demos.co.uk/wp-content/uploads/2016/09/476_1604_BankingForAll_web.pdf
6. Eurodiaconia (2020.), *Ensuring Financial Inclusion for the Most Vulnerable: A Call for Action* (e-publikacija), preuzeto 04. rujna 2022. s https://www.eurodiaconia.org/wordpress/wp-content/uploads/2021/01/Eurodiaconia-Report_Ensuring-Financial-Inclusion-for-the-Most-Vulnerable.pdf
7. Finance watch (2020.), *Financial exclusion: Making the invisible visible* (e-publikacija), preuzeto 04. rujna 2022. s https://www.finance-watch.org/wp-content/uploads/2020/03/FW-Report_Vulnerable_Groups_March2020.pdf?mc_cid=3e58d0bba6&mc_eid=6aa7949e24#:~:text=Finance%20Watch/Financial%20inclusion%205%20Financial%20e
8. HANFA (2019.), *Financijska pismenost u Republici Hrvatskoj* (e-publikacija), preuzeto 04. rujna 2022. s <https://www.hanfa.hr/media/4761/financijska-pismenost-u-republici-hrvatskoj.pdf>
9. Leko, V., Stojanović, A. (2011.), *Financijska isključenost*, u: Stojanović, A., Leko, V. (ur.), *Modeli financiranja posebnih namjena koje sadrže javni interes* (str. 25.-26.), Zagreb, Grafit-Gabrijem d.o.o.

10. Leko, V., Stojanović, A. (2005.), Neprofitne uzajamne štedne institucije, u: Leko, V., Božina, L. (ur.), *Novac, bankarstvo i financijska tržišta* (str 131-155.), Zagreb, Adverta
11. Money & Pension Service (2020.), *The UK Strategy for Financial Wellbeing* (e-publikacija), preuzeto 04. rujna 2022. s <https://moneyandpensionsservice.org.uk/wp-content/uploads/2020/01/UK-Strategy-for-Financial-Wellbeing-2020-2030-Money-and-Pensions-Service.pdf>
12. Nanez-Alonso, S.L., Jorge-Vayquey, J., Reier Forradellas, R.F., Ahijado Dochado, E. (2022.), Solutions to Financial Exclusion in Rural and Depopulated Areas: Evidence Based in Castilla Y León (Spain), *Land*, preuzeto 04. rujna 2022. s <https://www.mdpi.com/2073-445X/11/1/74>
13. Shiller, R. (2015.), Odvjetnici i financijski savjetnici, u: Njavro, M., Njavro, M. (ur.), *Financije i dobro društvo* (str. 84-86.), Zagreb, Mate d.o.o.
14. Sigma (2016.), Mutual insurance in the 21st century: back to the future? (e-publikacija), preuzeto 04. rujna 2022. s https://www.icmif.org/wp-content/uploads/2020/07/sigma4_2016_en.pdf
15. The World Bank (2021.), *The Global Findex Database 2021: Financial Inclusion, Digital Payments and Resilience in the Age of COVID-19* (-publikacija), preuzeto 04. rujna 2022. s <https://www.worldbank.org/en/publication/globalfindex/Report>
16. Vlada Republike Hrvatske (2021.), *Nacionalni plan izjednačavanja mogućnosti za osobe sa invaliditetom za razdoblje od 2021. do 2027. godine* (e-publikacija), preuzeto 04. rujna 2022. s <https://mrosp.gov.hr/UserDocsImages/dokumenti/Glavno%20tajni%C5%A1tvo/Godi%C5%A1nji%20planovi%20i%20strate%C5%A1ka%20izvje%C5%A1%C4%87a/Nacionalni%20plan%20borbe%20protiv%20siroma%C5%A1tva%20i%20socijalne%20isklju%C4%8Denosti%20za%20razdoblje%20od%202021%20do%202027.pdf>
17. World Council of Credit Unions (2020.), *Statistical Report* (e-publikacija), preuzeto 04. rujna 2022 s https://www.woccu.org/documents/2020_Statistical_Report.
18. World Council of Credit Unions (2015.), *Statistical Report* (e-publikacija), preuzeto 04. rujna 2022 s https://www.woccu.org/documents/2015_Statistical_Report_WOCCU

Internet izvori:

1. Africa Tech (b.d.), Unlocking the transformative power of mobile money, preuzeto 04. rujna 2022. s <https://africabusinesscommunities.com/tech/tech-features/column-ashley-olson-onyango-unlocking-the-transformative-power-of-mobile-money/>
2. European Association of Co-operative banks (b.d.), Key Values, preuzeto 04. rujna 2022. s <https://www.eacb.coop/en/cooperative-banks/key-values.html>
3. EUR-Lex (b.d.), Directive 2014/92/EU of the European Parliament and of the Council of 23 July 2014, preuzeto 04. rujna 2022. s <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:32014L0092>
4. European Association of the Co-operative banks (b.d.), The Co-operative difference: Sustainability, Proximity, Governance, preuzeto 04. rujna 2022. s https://v3.globalcube.net/clients/eacb/content/medias/key_figures/final_key_statistics.pdf
5. European Network of Credit Unions (b.d.), What are credit unions?, preuzeto 04. rujna 2022. s <http://www.creditunionnetwork.eu/>
6. Global Finance (b.d.), Worlds Most Unbanked Countries 2021, preuzeto 04. rujna 2022. s <https://www.gfmag.com/global-data/economic-data/worlds-most-unbanked-countries>
7. Hrvatska udruga kreditnih unija (b.d.), O nama, preuzeto 04. rujna 2022. s <https://hukreditneunije.hr/o-nama/>
8. Investopedia (b.d.), Community Reinvestment Act (CRA), preuzeto 04. rujna 2022. s https://www.investopedia.com/terms/c/community_reinvestment_act.asp
9. Morning Consult (b.d.), How the Roughly One-Quarter of Underbanked U.S. Adults Differ From Fully Banked Individuals, preuzeto 04. rujna 2022. s <https://morningconsult.com/2021/08/17/unbanked-underbanked-demographic-profile/>
10. Statista (b.d.), Mobile Money in Africa – Statistics & Facts, preuzeto 04. rujna 2022. s <https://www.statista.com/topics/6770/mobile-money-in-africa/#dossierKeyfigures>
11. World Economic Forum (b.d.), Where is mobile money being used the most?, preuzeto 04. rujna s <https://www.weforum.org/agenda/2021/09/mobile-money-africa-prevalence-economics-technology/>
12. Zakon o kreditnim unijama, Narodne novine br. 141/06, 25/09, 90/11 (2011.) Preuzeto 04. rujna 2022. sa <https://www.zakon.hr/z/488/Zakon-o-kreditnim-unijama>

POPIS TABLICA

Tablica 1. Zemlje s najmanjim brojem vlasnika računa na svijetu u 2021. godini.....	21
Tablica 2. Zemlje s najvećim brojem vlasnika računa na svijetu u 2021. godini.....	22
Tablica 3. Razlozi zbog kojih odrasli bez računa nisu imali račun u 2019. godini, u %.....	38
Tablica 4. Primarni način korišten za pristup bankovnom računu, postotak kućanstava sa računom.....	39
Tablica 5. Udio korištenja instrumenata plaćanja s obzirom na bankovni status u 2020. godini, u %.....	41
Tablica 6. Odrasli sa računom u Europskoj uniji u 2021. godini, u %.....	44
Tablica 7. Kreditne unije u svijetu u 2020. godine, u USD.....	52
Tablica 8. Kooperativne banke u Europi 2020. Godini.....	55

POPIS GRAFIKONA

Grafikon 1. Odrasli bez računa navode razloge zbog kojih nemaju račun kod financijske institucije u 2021. godini, u %	8
Grafikon 2. Odrasli sa računom u 2021. godini, u %.....	20
Grafikon 3. Odrasli sa bankovnim računom u razdoblju 2014.-2021. godine, u %.....	22
Grafikon 4. Odrasli koji su primili vladine uplate u prethodnoj godini, 2021. godina, u %....	24
Grafikon 5. Odrasli koji su primili plaće iz privatnog sektora u prethodnoj godini (%), 2014.-2021. godina.....	24
Grafikon 6. Odrasli koji su platili račune u prethodnoj godini u 2021. godini, u %.....	25
Grafikon 7. Odrasli koji su posudili novac u prošloj godini u 2021. godini, u %.....	26
Grafikon 8. Odrasli koji su posudili novac od financijske institucije, koristili kreditnu karticu ili mobilni račun za plaćanje u prošloj godini 2014.-2021. godina, u %.....	26
Grafikon 9. Odrasli koji su posudili formalno u posljednjoj godini u 2021. godini, u %.....	27

Grafikon 10. Odrasli koji su posudili novac u prethodnoj godini u 2021. godini, u %.....	28
Grafikon 11. Odrasli koji su posudili novac u prethodnoj godini u 2021. godini, u %.....	28
Grafikon 12. Odrasli bez računa u 2021. godini, u %.....	29
Grafikon 13. Odrasli bez računa u 2021. godini, u %.....	30
Grafikon 14. Odrasli sa mobilnih uređajima u 2021. godini, u %.....	31
Grafikon 15. Odrasli sa računom u razdoblju 2014.-2021. godine, u %.....	31
Grafikon 16. Odrasli s računom u 2021. godini, u %.....	32
Grafikon 17. Računi za mobilna plaćanja po regijama u 2020. godini, u milijunima.....	36
Grafikon 18. Udio stanovnika Amerike koji imaju račun, koji imaju račun te su koristili i alternativne financijske usluge i oni koji nemaju račun.....	37
Grafikon 19. Stopa osoba bez računa prema rasi ili etničkoj pripadnosti.....	40
Grafikon 20. Članstvo prema spolu po kontinentima u 2020. godini.....	54

POPIS SLIKA

Slika 1. Prosječna dob članova kreditnih unija u 2021. godini.....	53
--	----

ŽIVOTOPIS

Ime i prezime: Iris-Dolores Pavić

Mjesto i datum rođenja: 21.12.1994.

E-mail: mdpavic@gmail.com

Obrazovanje i osposobljavanje:

- **2017. – danas: Magistra ekonomije – diplomski studij, smjer Financije, Ekonomski fakultet u Zagrebu**
- **2009. - 2013.: Ekonomska i trgovačka škola Ivana Domca**

Radno iskustvo:

- **2019. - Addiko Bank: Suradnik za naplatu potraživanja**
- **2021. – Icertias: Asistent za certifikaciju**
- **2022. – DoxRay: Anotator**

Strani jezici:

- **Engleski jezik – samostalan govornik**
- **Njemački jezik – početnik**
- **Španjolski jezik – početnik**

Digitalne vještine: MS Office paket

Vozačka dozvola: B kategorija