

# Analiza financijske isključenosti i strategija njenog smanjivanja

---

Janječić, Matija

Master's thesis / Diplomski rad

2019

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://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:148:014427>

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

Download date / Datum preuzimanja: **2024-06-23**



Repository / Repozitorij:

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



**Sveučilište u Zagrebu**

**Ekonomski fakultet**

**Diplomski sveučilišni studij Poslovna ekonomija, smjer Financije**

**ANALIZA FINANCIJSKE ISKLJUČENOSTI I STRATEGIJA  
NJENOG SMANJIVANJA**

**Diplomski rad**

**Matija Janječić**

**Zagreb, rujan, 2019.**

**Sveučilište u Zagrebu**

**Ekonomski fakultet**

**Diplomski sveučilišni studij Poslovna ekonomija, smjer Financije**

**ANALIZA FINANCIJSKE ISKLJUČENOSTI I STRATEGIJA  
NJENOG SMANJIVANJA**

**ANALYSIS OF FINANCIAL EXCLUSION AND ITS  
SHRINKING STRATEGIES**

**Diplomski rad**

**Matija Janječić, 0067524648**

**Mentor: prof. dr. sc. Alen Stojanović**

**Zagreb, rujan, 2019.**



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.

Zagreb, 30.09.2019.

(vlastoručni potpis studenta)

## **Sažetak**

Pristup primjerenim financijskim proizvodima i uslugama je kao i dohodak, školovanje ili zdravstvena skrb, osnovni element društvenog blagostanja pojedinca. Problemi vezani uz financijsku isključenost postali su predmet rastućeg interesa i jedan od glavnih društveno – ekonomskih izazova međunarodnih financijskih institucija, nacionalnih vlasti, centralnih banaka i drugih financijskih institucija. Tako je cilj Deklaracije Ujedinjenih naroda o postizanju univerzalnog pristupa financijskim proizvodima i uslugama do 2020. godine još jedan od primjera prepoznavanja financijske uključenosti kao pretpostavke za gospodarski rast i smanjenja stope siromaštva. Istovremeno, u posljednjim dostupnim podacima Svjetska banka procjenjuje kako gotovo trećina odrasle svjetske populacije nema pristup računu u poslovnoj banci ili nekoj drugoj financijskoj instituciji. Cilj rada je problematizirati ključne aspekte rasprostranjenosti financijske isključenosti u odabranim zemljama u razvoju, odabranim razvijenim zemljama i posebno u Republici Hrvatskoj. Također, u radu su iznijeta dosadašnja postignuća raznih privatnih i zakonskih inicijativa za smanjenje financijske isključenosti te prikazati potencijale korištenja suvremenih informacijskih tehnologija u smanjenju iste.

**Ključne riječi:** financijska isključenost, financijska uključenost, rasprostranjenost financijske isključenosti, financijska tehnologija

## **Abstract**

Access to the appropriate financial products and services is, just like income, education or healthcare, essential basic of individuals' social welfare. Issues related to the financial exclusion became a subject of growing interest and one of the main socio – economic challenges for the international financial institutions, national authorities, central banks and other financial institutions. The United Nations' Declaration objective on achieving universal financial access by 2020 is another example of financial inclusion being recognized as fundamental for economic growth and poverty reduction, but at the same time, The World Bank's latest available estimates state that nearly one third of the world's adult population does not have access to commercial bank or some other formal financial institution account. The purpose of this paper is problematic attitude of financial exclusions' key aspects regarding to its prevalence in the Republic of Croatia itself and in selected emerging and developed countries. Also, various private and policy initiatives achievements as well as the potentials of information technologies in financial exclusion decrease are discussed in the paper.

**Keywords:** financial exclusion, financial inclusion, financial exclusion prevalence, fintech

# Sadržaj

<b>1</b>	<b>Uvod .....</b>	<b>1</b>
1.1	Predmet i cilj rada.....	1
1.2	Izvori podataka i metode prikupljanja .....	1
1.3	Sadržaj i struktura rada .....	2
<b>2</b>	<b>Značajke financijske isključenosti u kontekstu suvremenih financijskih tržišta .....</b>	<b>3</b>
2.1	Pojmovno određenje financijske isključenosti .....	3
2.2	Pregled pokazatelja financijske isključenosti .....	6
2.3	Pregled čimbenika koji utječu na rasprostranjenost financijske isključenosti .....	12
2.4	Analiza učinaka financijske isključenosti na ekonomski i socijalni status građana..	17
<b>3</b>	<b>Analiza modaliteta i opsega financijske isključenosti u svijetu .....</b>	<b>22</b>
3.1	Trendovi kretanja financijske isključenosti u odabranim zemljama u razvoju .....	22
3.2	Trendovi kretanja financijske isključenosti u odabranim razvijenim zemljama .....	29
3.3	Značajke financijske isključenosti u Republici Hrvatskoj .....	35
<b>4</b>	<b>Strategije smanjivanja financijske isključenosti.....</b>	<b>40</b>
4.1	Pregled zakonskih inicijativa za povećanje financijske uključenosti .....	40
4.2	Pregled privatnih inicijativa za povećanje financijske uključenosti.....	43
4.3	Problematiziranje uključivanja privatnog kapitala u rješavanju problema financijske isključenosti .....	48
4.4	Analiza potencijala financijskih inovacija u povećanju financijske uključenosti .....	53
<b>5</b>	<b>Zaključak.....</b>	<b>59</b>
	<b>Popis literature .....</b>	<b>61</b>
	<b>Popis grafikona.....</b>	<b>65</b>
	<b>Popis slika.....</b>	<b>65</b>
	<b>Popis tablica .....</b>	<b>66</b>
	<b>Životopis.....</b>	<b>67</b>

# 1 Uvod

## 1.1 Predmet i cilj rada

Problem financijske isključenosti u posljednjem je desetljeću postao jedan od primarnih predmeta interesa raznih međunarodnih institucija, nacionalnih vlasti, centralnih banka i financijskih institucija širom svijeta. Naime, povećanje stope financijske uključenosti sa sobom donosi ne samo veće blagostanje za pojedinca zbog pristupa financijskim proizvodima i uslugama nego donosi i boljitak za zajednicu u kojoj on živi. Obzirom da je financijska isključenost samo dio mnogo većeg problema socijalne isključenosti, za njezino učinkovito smanjivanje potrebno je koordinirano djelovanje svih uključenih strana. Tako uz zakonske i inicijative međunarodnih institucija, sve veći značaj imaju privatne inicijative za rješavanje problema financijske isključenosti. U ovom radu iznose se razni aspekti financijske isključenosti, od njezinih modaliteta do stupnja raširenosti u svijetu i strategija njenog smanjivanja. Konačno, u radu se problematizira uključivanje privatnog kapitala u obliku inovativnih načina pružanja financijskih proizvoda i usluga u nastojanjima za povećanjem stupnja financijske uključenosti u svijetu.

Cilj ovog rada je, na temelju uvida u stručnu literaturu i najnovijih dostupnih podataka, dati sustavni pregled teorijskih modela, uzroka, modaliteta i negativnih učinaka financijske isključenosti. Uz to cilj rada je ukazati na nejednaku raširenost financijske uključenosti u svijetu ali i istaknuti primjere dobre prakse u rješavanju problema financijske isključenosti.

## 1.2 Izvori podataka i metode prikupljanja

Kao osnovni izvor podataka u ovom radu korištena je stručna literatura iz područja financijske isključenosti, koja između ostalog, obuhvaća stručne radove i publikacije međunarodnih institucija na tu temu. Kao izvor kvantitativnih podataka korištena je najveća baza podataka na temu financijske isključenosti, baza Global Findex Database Svjetske banke. Uz navedeno, kao teorijsko uporište korištene su knjige renomiranih znanstvenika, dok su za primjere dobre prakse financijske uključenosti korištene publikacije najpoznatijih konzultantskih kuća, kao i podaci prikupljeni izravno od financijskih institucija.

### 1.3 Sadržaj i struktura rada

Rad se sastoji od pet poglavlja. Nakon uvoda, u drugom poglavlju definira se pojam financijske isključenosti te se problematiziraju čimbenici koji utječu na razinu njezine rasprostranjenosti. U istome poglavlju problematizira se mjerenje stupnja financijske isključenosti te se analizira njezin utjecaj na ekonomske i društvene aspekte života financijski isključenih pojedinaca. Zatim su u sljedećem poglavlju prikazani opseg i modaliteti financijske isključenosti u odabranim zemljama u razvoju, odabranim razvijenim zemljama te posebno u Republici Hrvatskoj. Posljednje poglavlje odnosi se na analizu motiva uključivanja privatnog sektora u rješavanje problema financijske isključenosti. Uz to, u navedenom poglavlju prikazane su strategije za smanjenje financijske isključenosti koje uz zakonske koncepte, obuhvaćaju i one privatne, vezane uz financijske institucije i korištenje inovativnih financijskih tehnologija. U posljednjem poglavlju iznesena su zaključna razmatranja.



## 2 Značajke financijske isključenosti u kontekstu suvremenih financijskih tržišta

### 2.1 Pojmovno određenje financijske isključenosti

Financijski sustav predstavlja ukupnost nositelja ponude i potražnje za novčanim sredstvima, financijskih instrumenata, financijskih institucija, tokova kolanja novčanih sredstava i financijskih tehnika koji, objedinjeni zakonskim i regulatornim odredbama, omogućuju trgovanje novcem i novčanim viškovima, određujući pri tome cijene financijskih proizvoda i usluga. Funkcije financijskog sustava ostvaruju se na brojnim i različitim, formalnim, poluformalnim i neformalnim financijskim tržištima. Novčana štednja i trenutno slobodna novčana sredstva pojedinaca i određenih sektora usmjeravaju se preko financijskih tržišta onim sektorima ili pojedincima kojima su ta sredstva potrebna za profitabilna i ekonomski opravdana kapitalna ulaganja. Na taj način, ostvarujući svoje primarne ekonomske funkcije na financijskim tržištima, financijski sustav odlučuje o smjeru, dinamici razvoja i o strukturi nacionalnog gospodarstva izabirući profitabilne pothvate koji vode napretku gospodarstva i društva, a uskraćujući novčani kapital ekonomski neodrživim projektima.<sup>1</sup> U odsutnosti financijskih tržišta navedene dvije skupine pojedinaca i sektora bile bi u statusu quo, bez mogućnosti transfera novčanog viška od subjekata koji nemaju mogućnosti investiranja do subjekata koji te mogućnosti posjeduju. Postojanje financijskog tržišta korisno je za blagostanje pojedinaca i u slučaju kada glavni motiv njihovog zaduživanja nije daljnje investiranje. U tom slučaju financijske institucije kreditiranjem im omogućuju kupovinu za koju oni sami u tom trenutku nemaju dovoljno novca. Na taj način, primjerice, financijsko tržište omogućava rješavanje stambenog pitanja kućanstava, školovanje ili pak zdravstvenu skrb. U tom smislu, financijska tržišta su ključna u efikasnoj alokaciji kapitala.<sup>2</sup> Kao najvažniji sudionici u tom procesu javljaju se poslovne banke, financijske institucije koje pružajući različite financijske usluge svojim komitentima ostvaruju sljedeće funkcije na financijskom tržištu:

- objedinjuju štednju i plasiraju je dalje u obliku kredita,
- čuvaju imovinu svojih komitenata i pružaju im usluge vođenja računa i platnog prometa,

---

<sup>1</sup> Leko, V., Stojanović, A. (2018.) Financijske institucije i tržišta. Zagreb: Ekonomski fakultet – Zagreb, str. 1

<sup>2</sup> Mishkin, F. S., Eakins, S. G. (2012) Financial Markets and Institutions. New York: Prentice Hall, str. 17

- osiguravaju likvidnost svojim komitentima omogućavajući im da svoju financijsku imovinu na brz i jednostavan način, te uz minimalan trošak pretvore u novac,
- preuzimaju i diverzificiraju rizik te
- umanjuju asimetriju informacija prikupljajući podatke o bonitetu svojih komitenata.<sup>3</sup>

Tako se poslovne banke, zbog funkcija koje obavljaju na financijskom tržištu, oduvijek smatraju „polujavnim“, odnosno privatnim financijskim institucijama koje ostvaruju interese svojih vlasnika, ali u isto vrijeme ostvaruju važne javne zadaće i društvene ciljeve. Ipak, prilikom donošenja poslovnih odluka, menadžment poslovnih banaka primarno se vodi interesima vlasnika banaka, odnosno nastojanjem da poveća vrijednost banke. Kao rezultat toga, nerijetko dolazi do svjesnog zanemarivanja potreba za financijskim proizvodima i uslugama marginaliziranog i neatraktivnog dijela tržišta na uštrb povećanja operativne učinkovitosti poslovanja.<sup>4</sup>

Pojam financijske isključenosti prvi su 1993. godine u svome istraživanju upotrijebili geografi iz Velike Britanije kako bi opisali procese koji onemogućuju pristup financijskom sustavu siromašnim i marginaliziranim društvenim skupinama i pojedincima.<sup>5</sup> Tijekom promatranog razdoblja u istraživanju, od 1982. do 1992. godine zatvoreno je 17% ukupnog broja poslovnica poslovnih banaka u Velikoj Britaniji. Tako su upozorili na ograničen fizički pristup građana financijskim uslugama uslijed zatvaranja poslovnica poslovnih banaka prema jedinstvenom geografskom obrascu prihoda i društvenog položaja stanovnika nekog područja. Naime, poslovne banke svoje su poslovnice u većini slučajeva zatvarale u siromašnim i rubnim dijelovima velikih gradova, te u siromašnim ruralnim područjima Velike Britanije diskriminirajući na taj način njihove stanovnike i onemogućujući im fizički pristup financijskim proizvodima i uslugama.<sup>6</sup> Međutim, navedeno se odnosi na samo jedan od segmenata nedobrovoljne financijske isključenosti koja se javlja kod osoba slabijeg imovinskog statusa, uslijed procijenjene niže kreditne sposobnosti te uslijed tržišnih nedostataka ili tržišnih

---

<sup>3</sup> Cecchetti, S., Schoenholtz, K. (2015) Money, Banking and Financial Markets. 4th Edition. New York: Mc Graw Hill Education, str. 66

<sup>4</sup> Stojanović, A., Leko, V. (2011) Modeli financiranja namjena koje sadrže javni interes. Zagreb: Grafit-Gabrijel d.o.o., str. 23

<sup>5</sup> European Commission (2008), Financial Services Provision and Prevention of Financial Exclusion, str. 9

<sup>6</sup> Leyshon, A., Thrift, N. (1993) Geographies of Financial Exclusion: Financial Abandonment in Britain and the United States. London: The Royal Geographical Society (with the Institute of British Geographers), str. 317

nesavršenosti. Istraživanja pokazuju kako su financijskom isključivanju i diskriminaciji od strane poslovnih banaka najčešće izložene sljedeće grupe stanovništva:

- nezaposleni ili osobe s nesigurnim radnim mjestom,
- osobe s niskim prihodim ili primatelji socijalne pomoći,
- invalidi i osobe na dugotrajnijem bolovanju,
- manjinske etničke i rasne skupine,
- samci i samohrani roditelji, žene podstanari,
- umirovljenici, adolescenti, studenti i slične marginalne skupine,
- stanovnici nerazvijenih poljoprivrednih ili ekonomski nazadujućih područja,
- osobe bez ili s niskom naobrazbom,
- vlasnici nekretnina na lošim lokacijama i
- informatički nepismene osobe.<sup>7</sup>

S druge pak strane, postoje pojedinci koji su se dobrovoljno isključili iz financijskog sustava odlučivši ne koristiti se financijskim proizvodima i uslugama na službenom financijskom tržištu iz kulturoloških, vjerskih ili drugih, osobnih razloga. Iz navedenog proizlazi kako se financijska isključenost može proučavati na razini cijelih skupina građana sa sličnim karakteristikama, ali i na razini pojedinca. Sve to upućuje na činjenicu kako financijsku isključenost karakteriziraju brojne specifičnosti i modaliteti te ju nije moguće jednoznačno definirati.

Tako Svjetska banka financijsku isključenost definira kao situaciju u kojoj pojedinci i poduzeća nemaju pristup korisnim i cjenovno pristupačnim financijskim proizvodima i uslugama koje mogu zadovoljiti njihove potrebe za transakcijskim poslovanjem, štednjom, kreditiranjem i osiguranjem na odgovoran i održiv način.<sup>8</sup>

S druge pak strane, Europska komisija financijsku isključenost definira kao proces u kojemu se pojedinci susreću s poteškoćama prilikom pristupanja primjerenim financijskim proizvodima i/ ili financijskim uslugama na službenom financijskom tržištu kako bi mogli voditi normalan društveni život u zajednici u kojoj pripadaju. Navedena definicija ukazuje na to kako je financijska isključenost dio, a u većini slučajeva i uzrok mnogo šireg problema društvene isključenosti koja se manifestira kroz isključenost s tržišta rada, isključenost iz

---

<sup>7</sup> Stojanović, A., Leko, V. (2011) Modeli financiranja namjena koje sadrže javni interes. Zagreb:

Grafit-Gabrijel d.o.o.. str. 24

<sup>8</sup> The World Bank (2019), Financial Inclusion

sustava obrazovanja, isključenost iz sustava zdravstvene skrbi, isključenost iz sustava stambenog zbrinjavanja, informacijske isključenosti, te naposljetku i isključenost iz društvenog života zajednice u kojoj društveno isključena osoba živi.<sup>9</sup>

U Sjedinjenim Američkim Državama se za financijski isključene pojedince koristi naziv „unbanked“, a Federal Reserve Bank ih definira tek kao osobe koje nemaju otvorene tekuće ili štedne račune u poslovnim bankama.<sup>10</sup> Iz navedenih definicija razvidno je kako ne postoji jedinstvena definicija financijske isključenosti. Ipak, moguće je prepoznati specifična obilježja financijske isključenosti, odnosno ustvrditi kako financijsku isključenost karakterizira isključivanje komitenata, najčešće slabijeg imovinskog stanja, sa službenog financijskog tržišta kroz ciljano onemogućavanje pristupa odgovarajućim i cjenovno pristupačnim financijskim proizvodima i uslugama kao što su primjerice tekući i štedni računi, platni promet, krediti i osiguranja.

## 2.2 Pregled pokazatelja financijske isključenosti

Mjerenje financijske isključenosti u središtu je zanimanja znanstvenika, nacionalnih vlasti i međunarodnih institucija obzirom na nemogućnost njezinog jednoznačnog definiranja te postojanje raznih modaliteta i stupnjeva financijske isključenosti. Iz tog razloga njezinom se mjerenju može pristupiti na više načina. Do 2011. godine i objave prvog Global Findex izvješća Svjetske banke, mjerenju financijske isključenosti uglavnom se pristupalo kroz analizu agregiranih podataka sa strane ponude financijskih proizvoda i usluga dostupnih u Financial Access Survey studiji Međunarodnog monetarnog fonda, te su se na temelju njih kreirali pokazatelji financijske isključenosti i donosio zaključak o dostupnosti i korištenju istih. Podaci sa strane ponude financijskih proizvoda i usluga obuhvaćaju podatke o geografskom pristupu, procjeni rizika, cijeni, kompleksnosti i načinu korištenja proizvoda i usluga, marketingu financijskih institucija te složenosti izbora za krajnje korisnike. Na temelju tih podataka moguće je donijeti zaključke o ponudi financijskih proizvoda i usluga na promatranom području ili tržištu. Međutim, pomoću takve vrste podataka o financijskim proizvodima i uslugama nije moguće dovoljno precizno procijeniti stupanj financijske isključenosti jer iz tih informacija ne

---

<sup>9</sup> European Commission (2008), Financial Services Provision and Prevention of Financial Exclusion, str. 9

<sup>10</sup> Federal Reserve Bank of Kansas (2018), Who are the Unbanked? Characteristics Beyond Income, str. 69

proizlazi u kojoj se mjeri ti isti proizvodi i usluge zaista koriste. Tako u kontekstu pristupa financijskim proizvodima i uslugama široka dostupnost, primjerice bankomata ili poslovnica poslovnih banaka, ne mora nužno značiti i visoku razinu njihovog korištenja. Isto tako, u kontekstu korištenja financijskih proizvoda i usluga, podaci vezani uz iste, kao primjerice broj depozita, u pravilu su precijenjeni i to posebice u razvijenim zemljama. Stoga je za objektivniju evaluaciju stupnja financijske isključenosti u analizu potrebno uključiti i podatke o financijskim proizvodima i uslugama sa strane potražnje. Ti podaci također mogu poslužiti za bolje razumijevanje stvarnih potreba korisnika uzimajući u obzir njihove društveno- ekonomske i demografske karakteristike, te prepreka s kojima se susreću u potrazi za primjerenim financijskim proizvodima i uslugama na službenom financijskom tržištu.<sup>11</sup>

Svjetska banka je 2011. godine uz pomoć sredstava zaklade Bill & Melinda Gates Foundation pokrenula i objavila prvo izdanje najiscrpnije baze podataka o financijskoj uključenosti na svijetu. Podaci o pokazateljima financijske uključenosti objavljuju se svake 3 godine na temelju podataka prikupljenih iz reprezentativni studija na nacionalnim razinama i iz preko 150.000 anketa provedenih među stanovništvom starijim od 15 godina u preko 140 zemalja svijeta. Baza sadrži podatke o tome na koji način i u kojoj mjeri odrasla populacija u zemljama obuhvaćenima istraživanjem koristi bankovne račune, štedi i zadužuje se te obavlja plaćanja i upravlja rizikom koristeći se dostupnim im financijskim proizvodima i uslugama formalnih i neformalnih financijskih institucija i tržišta. Dodatno, Global Findex baza obuhvaća podatke o korištenju financijske tehnologije kao što su primjerice pokazatelji korištenja financijskih proizvoda i usluga putem mobitela ili Interneta. Iz navedenih pokazatelja nadležne nacionalne, ali i svjetske institucije mogu prepoznati koje su to prilike za povećanje pristupa i korištenja financijskih proizvoda i usluga među financijski isključenim stanovništvom, odrediti dugoročne ciljeve vezane uz rast financijske uključenosti među stanovništvom, postaviti strategije za njihovo ostvarivanje te pratiti kretanje stupnja financijske uključenosti i ukoliko je potrebno, korigirati određene strategije i politike<sup>12</sup>

Države članice Skupine G20, uz pridružene države - partnere iz ostalih zemalja i relevantne međunarodne financijske institucije, osnovale su 2010. u Seoulu Globalno partnerstvo za financijsku uključenost (engl. Global Partnership for Financial Inclusion, GFPI) sa ciljem promoviranja financijske uključenosti, uključujući i implementaciju Akcijskog plana

---

<sup>11</sup> Bank for International Settlements (2017) Measuring financial inclusion: a multidimensional indeks, str. 3

<sup>12</sup> The World Bank (2017) The Global Findex Database Report, str. 15

za financijsku uključenost država članica Skupine G20 (engl. G20 Financial Inclusion Action Plan) do 2020. godine.<sup>13</sup> Za praćenje napretka Akcijskog plana osmišljen je Sustav indikatora financijske uključenosti (engl. G20 Basic Set of Financial Inclusion Indicators) za mjerenje stupnja financijske uključenosti. Navedeni Sustav indikatora državama omogućuje postavljanje ciljanog stupnja financijske isključenosti i praćenje napretka. Prednost Sustava je činjenica da ga je moguće primijeniti u svakoj državi koristeći podatke dostupne nacionalnim regulatorima financijskog tržišta. Pokazatelji Sustava i njihovi opisi prikazani su u Tablici 1.

**Tablica 1: Prikaz pokazatelja indikatora financijske uključenosti**

Naziv pokazatelja	Opis pokazatelja
Odrasli koji posluju s bankama	postotak odraslih s otvorenim računom u službenoj financijskoj instituciji
Odrasli koji imaju pristup reguliranim kreditorima	postotak odraslih s barem jednom nepodmirenom obvezom po kreditima reguliranih kreditora
Poduzeća koja posluju s bankama	broj ili postotak poduzeća s otvorenim računom u službenoj financijskoj instituciji
Poduzeća s nepodmirenim obvezama po kreditima reguliranih kreditora	broj ili postotak poduzeća s barem jednom nepodmirenom obvezom po kreditima reguliranih kreditora
Mjesta pružanja usluga	broj poslovnica na 100.000 odraslih

Izvor: The World Bank (2015), How to Measure Financial Inclusion

Kao što je u Tablici 1 iz opisa pokazatelja Sustava indikatora financijske uključenosti vidljivo, prva četiri pokazatelja mjere korištenje financijskih proizvoda i usluga te ih je najbolje prikupljati sa strane potražnje. Peti pokazatelj Sustava iz Tablice 1 mjeri geografski pristup proizvodima i uslugama na službenom financijskom tržištu. Ti su podaci dostupni kod regulatornih tijela te su dio podataka prikupljenih sa strane ponude. Navedeni pokazatelji mogu biti dodatno prilagođeni za praćenje specifičnih oblika financijske isključenosti, kao što je primjerice udio žena koje su korisnice bankovnih računa ili udio stanovnika ruralnih područja koji su korisnici istih.<sup>14</sup>

<sup>13</sup> Global Partnership for Financial Inclusion, GPFI (2017) 2017 Financial Inclusion Action Plan, July 2017

<sup>14</sup> The World Bank (2015), How to Measure Financial Inclusion

U Sjedinjenim Američkim Državama za mjerenje financijske isključenosti nadležna je Federal Deposit Insurance Corporation (FDIC) koja jednom godišnje objavljuje Nacionalnu studiju od financijski isključenim i djelomično financijski isključenim kućanstvima. U studiji se za potrebe analize koriste podaci sa strane ponude i potražnje za financijskim proizvodima i uslugama te su prema tome kreirana 4 glavna pokazatelja financijske isključenosti, odnosno kućanstva se razlikuju kao financijski uključena (engl. fully banked households), djelomično financijski uključena skupina kućanstava 1 i 2 (engl. underbanked households group 1 and 2) te financijski isključena kućanstva (engl. unbanked households). Za potrebe analize stupnja financijske isključenosti građana Sjedinjenih Američkih Država financijski uključena kućanstva definirana su kao kućanstva koja posjeduju bankovni račun i nisu koristila usluge alternativnih financijskih institucija u prethodnih 12 mjeseci. Alternativnim financijskim institucijama smatraju se primjerice zalagaonice, kreditori koji odobravaju kratkoročne kredite na temelju očekivanih prihoda (npr. povrat poreza) ili na osnovi čekova i kartica, kreditori koji odobravaju visokorizične drugorazredne stambene kredite te institucije koje iznajmljuju trajna potrošna dobra uz obvezu otkupa. Djelomično financijski uključena kućanstva skupine 1 definirana su kao kućanstva koja posjeduju bankovni račun i koristili su se nekom od usluga alternativnih financijskih institucija u prethodnih 12 mjeseci, a plaćaju račune za režije i primaju plaću isključivo preko računa u poslovnim bankama. Djelomično financijski uključena kućanstva skupine 2 definirana su kao kućanstva koja posjeduju bankovni račun i koristili su se nekom od usluga alternativnih financijskih institucija u prethodnih 12 mjeseci, a nisu plaćala račune za režije i primala plaću isključivo preko računa u poslovnim bankama. Financijski isključena kućanstva definirana su kao kućanstva u kojima niti jedan njihov član ne posjeduje tekući ili štedni račun u poslovnoj banci. Uz navedenu osnovnu podjelu pokazatelja financijske isključenosti, kućanstva su prilikom analize podijeljena i prema dodatnim faktorima sa strane potražnje za financijskim proizvodima i uslugama. Tako se kućanstva još kategoriziraju prema ostvarenom godišnjem prihodu, stupnju obrazovanja, starosnoj skupini, rasnoj odnosno etničkoj pripadnosti, statusu invalidnosti i volatilnosti prihoda članova kućanstva kroz godinu.<sup>15</sup>

Europska komisija sugerira kako financijsku isključenost nije moguće odrediti u apsolutnim, već u relativnim vrijednostima, kao primjerice siromaštvo, prema stupnjevima isključenosti te financijsku isključenost dijeli na potpunu financijsku isključenost i na graničnu

---

<sup>15</sup> Federal Deposit Insurance Corporation, FDIC (2018) 2017 National Survey of Unbanked and Underbanked Households, str. 61

financijsku isključenost, odnosno uključenost, za one koji imaju ograničen pristup financijskim proizvodima i uslugama. Potpuna financijska uključenost pak predstavlja mogućnost pristupa i korištenja primjerenih financijskih proizvoda i usluga na službenom financijskom tržištu uz istodobno postojanje mogućnosti izbora drugih pružatelja usluga, odnosno postojanja „drugog najboljeg odabira“. U praksi, alternativu može predstavljati i vjerodostojni pružatelj financijskih proizvoda i usluga koji će bez predrasuda poslovati sa subjektima s niskim dohotkom / prihodima te im poslužiti kao „odskočna daska“ za ponovni povratak na službeno financijsko tržište kada za to steknu uvjete. U sklopu studije obuhvaćeno je samo formalno financijsko tržište i financijske institucije koje posluju s dozvolom vlasti.<sup>16</sup>

Uz navedene pokazatelje financijske isključenosti, razvijeni su i višedimenzionalni indeksi financijske uključenosti, a sve sa ciljem što bolje razumijevanja uzroka financijske isključenosti i standardizacije mjerenja njenog utjecaja na ekonomski rast i razvoj. Navedeni indeksi zbog svoje robusnosti u sebi spajaju svu kompleksnost financijske isključenosti te omogućuju usporedbu i praćenje njenog kretanja tijekom vremena i između drugih zemalja. Ipak, valja napomenuti kako navedeni indeksi ne predstavljaju egzaktnu mjeru financijske isključenosti, već samo indikatore stupnja financijske isključenosti koji se, uz ostale pokazatelje, mogu koristiti prilikom određivanja smjernica politike smanjenja financijske isključenosti i praćenja njenih rezultata. Tako je Bank for International Settlements koristeći podatke sa strane ponude i potražnje za financijskim proizvodima i uslugama, dostupne u Global Findex izvješću Svjetske banke i u Financial Access Survey studiji Međunarodnog monetarnog fonda, razvila svoj višedimenzionalni indeks financijske uključenosti. Navedeni indeks temelji se na sljedećim pretpostavkama:

1. postojanje financijskog sustava koji maksimizira korištenje i pristup financijskim proizvodima i uslugama te istovremeno minimizira nedobrovoljnu financijsku isključenost i
2. stupanj financijske uključenosti, mjeren višedimenzionalnim indeksom financijske uključenosti, određen je s tri dimenzije: korištenjem, pristupom i barijerama financijskim proizvodima i uslugama, kao što je i prikazano na Slici 1.<sup>17</sup>

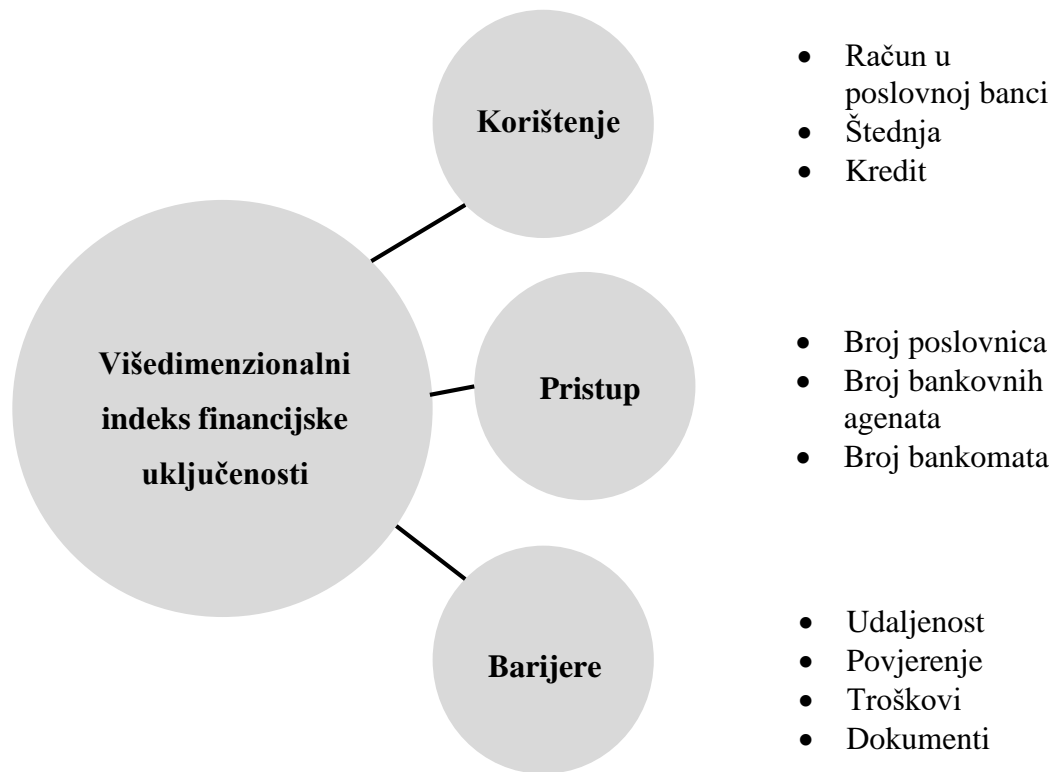
---

<sup>16</sup> European Commission (2008), Financial Services Provision and Prevention of Financial Exclusion, str. 10

<sup>17</sup> Bank for International Settlements (2017) Measuring financial inclusion: a multidimensional index



**Shema 1: Pojednostavljeni prikaz modela višedimenzionalnog indeksa financijske uključenosti i njegovih komponenti**



Izvor: Bank for International Settlements (2017) Measuring financial inclusion: a multidimensional indeks, str. 5

Iz Slike 1 vidljivo je kako na dimenzije barijera i korištenja financijskih proizvoda i usluga utječu indikatori potražnje (udaljenost, povjerenje, troškovi, dokumenti, račun u poslovnoj banci, štednja i kredit) dok na dimenziju pristupa utječu indikatori ponude (broj poslovnica, broj bankovnih agenata i broj bankomata). Samom mjerenju financijske uključenosti pristupa se iz dvije perspektive, financijski uključenih i financijskih isključenih pojedinaca, kako bi se dobio stupanj „neto financijske uključenosti“ za promatranu zemlju. Tako se 10 indikatora navedenih u Slici 1 analizira posebno za pojedince koji koriste financijske proizvode i usluge na službenom financijskom tržištu i posebno za pojedince koji u isključeni sa službenog financijskog tržišta.<sup>18</sup> Na taj način omogućuje se preciznije određivanje stupnja financijske uključenosti, usporedba i rangiranje među zemljama te praćenje njenog kretanja kroz vrijeme. Također, indeks predstavlja orijentir za politiku smanjenja financijske isključenosti jer je iz njega, uz navedeno, moguće uočiti potencijalne nesavršenosti i slabosti financijskog sustava.

<sup>18</sup> Bank for International Settlements (2017) Measuring financial inclusion: a multidimensional indeks, str. 6

## 2.3 Pregled čimbenika koji utječu na rasprostranjenost financijske isključenosti

Kao što je već i naglašeno, problem financijske isključenosti iznimno je kompleksne prirode. Kao razlog tome brojni su čimbenici koji utječu na njezinu pojavu i stupanj intenziteta. Uz već navedenu podjelu na čimbenike ponude i potražnje za financijskim proizvodima i uslugama, moguće je prepoznati i društveno- ekonomske čimbenike koji mogu povećati, ili pak smanjiti, stupanj financijske isključenosti neizravno djelujući na čimbenike ponude i potražnje za financijskim proizvodima i uslugama. U Tablici 2 nalazi se pregled navedenih čimbenika.

**Tablica 2: Prikaz čimbenika koji utječu na pojavu financijske isključenosti**

Čimbenici na strani ponude	Čimbenici na strani potražnje	Društveno- ekonomski čimbenici
geografski pristup	vjerovanje da bankovni računi nisu za siromašne	liberalizacija tržišta
procjena rizika	strah od gubitka financijske kontrole	promjene na tržištu rada
cijena	nepovjerenje prema pružateljima financijskih usluga	sprječavanje pranja novca, provjera identiteta
način kreiranja proizvoda i usluga (uvjeti i odredbe)	zabrinutost za troškove	fiskalna politika
način pružanja usluga	preferiranje alternativnih pružatelja usluga	socijalna pomoć
kompleksnost izbora	kulturni čimbenici	demografske promjene
marketing	religija, osobno protivljenje	dohodovne nejednakosti

Izvor: European Commission (2008), Financial Services Provision and Prevention of Financial Exclusion, str 44

Kao što je iz Tablice 2 vidljivo, brojni su čimbenici koji mogu utjecati na rasprostranjenost financijske isključenosti. Tako sa strane ponude financijskih proizvoda i usluga na nju djeluju geografski pristup potencijalnih klijenata financijskim proizvodima i uslugama, procjena rizika od strane financijskih institucija, cijena financijskih proizvoda i usluga, način kreiranja novih proizvoda i usluga (uvjeti i odredbe), način pružanja usluga, kompleksnost izbora između raznih mogućnosti koje se nude na tržištu i marketinške strategije koje primjenjuju financijske institucije. Procjena rizika od strane financijskih institucija očituje se u sve strožim kreditnim uvjetima koje banke propisuju svojim komitentima, a s obzirom na rizični profil komitenata

određuje se i cijena financijskih proizvoda i usluga, ponajprije kredita. Također, na financijsku isključenost može utjecati način na koji su financijski proizvodi i usluge kreirani jer nejasnim i preopćenitim uvjetima i odredbama ne informiraju komitenta u potpunosti, a problem posebice dolazi do izraženosti uzme li se u obzir složenost izbora između raznih mogućnosti koje se nude na tržištu. Navedeno posebice dolazi do izražaja u sredinama s niskom razinom financijske pismenosti. Neadekvatan način na koji financijske institucije pružaju financijske proizvode i usluge može djelovati isključujuće za određene skupine komitenata, primjerice usluge Internet ili mobilnog bankarstva većina ljudi starije životne dobi ne zna i ne može koristiti. Još jedan od čimbenika sa strane ponude financijskih proizvoda i usluga koji utječe na stupanj financijske isključenosti su marketinške strategije kojima se koriste financijske institucije u svrhu promoviranja svojih ponuda. Tako promidžbene poruke koje šalju javnosti mogu biti nejasne i nedorečene što može dovesti do krive percepcije od strane komitenata i pojave nekih od negativnih čimbenika potražnje za financijskim proizvodima i uslugama kao što je primjerice okretanje alternativnim mogućnostima financiranja, odustajanje i gubitak povjerenja u financijske institucije.

Sa strane potražnje za financijskim proizvodima i uslugama iz Tablice 2 je vidljivo kako na rasprostranjenost financijske isključenosti djeluju vjerovanje kako bankovni računi nisu za siromašne, strah od gubitka financijske kontrole i njihovo nepovjerenje prema pružateljima financijskih usluga, zabrinutost za troškove financijskih proizvoda i usluga, preferiranje alternativnih pružatelja usluga, kulturni čimbenici, religijski razlozi te osobni razlozi i protivljenje korištenju financijskih proizvoda i usluga. Zbog pogrešne percepcije i nedostatka informacija o financijskim proizvodima i uslugama pojedini komitenti mogu pomisliti kako im banke ne bi htjele otvoriti račun ili da si ne mogu priuštiti određene financijske proizvode i usluge radi njihove cijene. Dio stanovništva zazire od pohranjivanja novca na bankovne račune i „gubitka“ kontrole nad njime te ga radije drži u gotovini, tzv. „novac u čarapi“. Također, dio stanovništva izbjegava financijske proizvode i usluge zbog nepovjerenja u financijske institucije i zabrinutosti za sigurnost svojih novčanih sredstava (primjerice strah od bankrota financijske institucije ili strah od hakerskih napada). Određeni dio stanovništva samoisključuje se s financijskog tržišta iz kulturnih, religijskih ili drugih osobnih razloga kao što je primjerice preferiranje alternativnih pružatelja financijskih proizvoda i usluga.

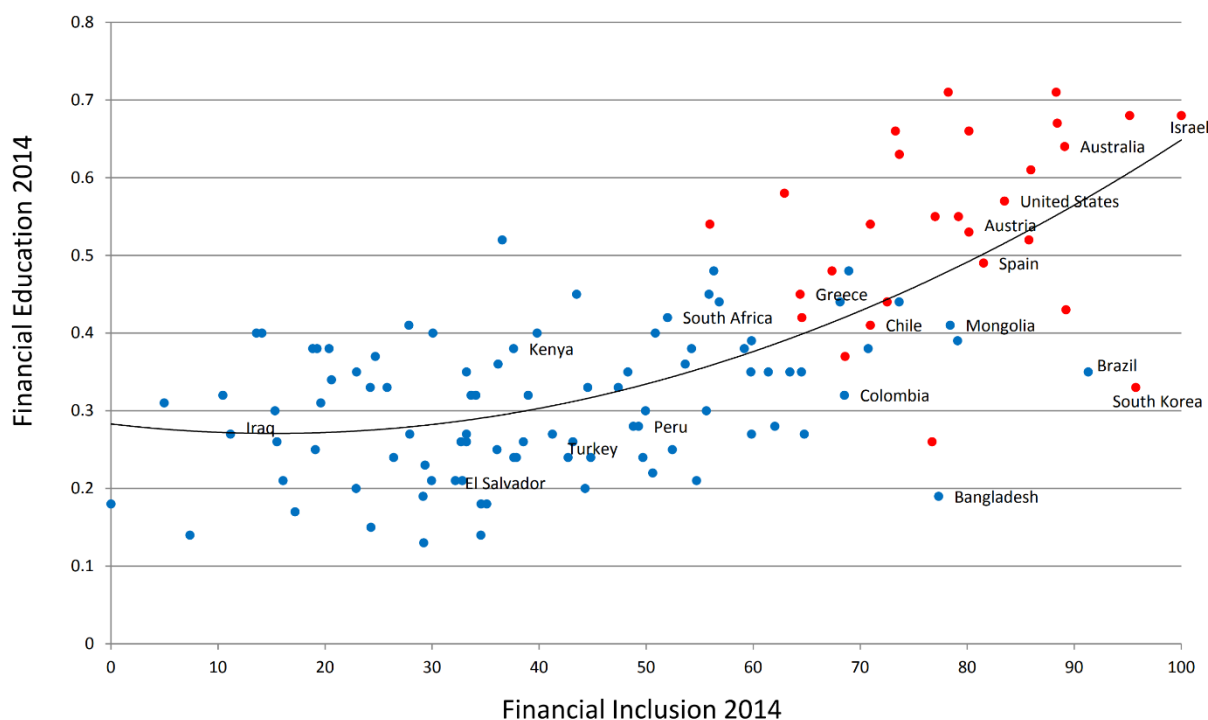
Uz čimbenike sa strane ponude i potražnje za financijskim proizvodima i uslugama u Tablici 2 navedeni su i društveno – ekonomski čimbenici koji utječu na financijsku isključenost. Njihova specifičnost očituje se u tome što neke od njih mogu imati dvojako djelovanje, odnosno

istovremeno mogu smanjivati, ali i povećavati stupanj financijske isključenosti. Tako na financijsku isključenost mogu djelovati liberalizacija tržišta, promjene na tržištu rada, mjere za sprječavanje pranja novca i provjera identiteta komitenata, fiskalna politika, socijalna pomoć koju komitenti primaju, demografske promjene i dohodovne nejednakosti. Liberalizacija tržišta može djelovati na smanjenje financijske isključenosti kroz povećanje konkurencije na tržištu što će financijske institucije navesti na to da se posvete zadovoljavanju potreba svih segmenata tržišta. Istovremeno, to može dovesti do napuštanja neatraktivnih, marginalnih tržišnih segmenata te na taj način uskratiti određenim skupinama komitenata pristup financijskom tržištu. Također, ujednačavanje regulatornih zahtjeva za različite bankovne/ financijske institucije u pravilu je rezultiralo nestankom s tržišta financijskih institucija koje su svoje usluge tradicionalno pružale komitentima s nižim prihodima. Promjene na tržištu rada donose fleksibilnije tržište što se negativno odražava na stabilnost prihoda, a samim time i na kreditnu sposobnost građana. Zakoni o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma uvjetuju financijske institucije da zahtijevaju od svojih komitenata osobne dokumente na uvid što može biti prepreka za određene skupine ljudi, posebice migrante. Djelovanje fiskalne politike na financijsku isključenost može biti dvojako. Tako primjerice carine i oporezivanje usluga koje pružaju financijske institucije mogu predstavljati previsoko financijsko opterećenje za komitente s niskim dohotkom te ih odvratiti od njihovog korištenja. S druge pak strane, fiskalne mjere kao što su primjerice subvencije ili smanjivanje troškova financijskih proizvoda i usluga, dovode do povećanja razine financijske uključenosti. Isto tako, isplaćivanje socijalne pomoći u gotovini može odvratiti ljude od otvaranja bankovnog računa te bi se radi što veće financijske uključenosti trebalo inzistirati na isplatama socijalne pomoći na bankovne račune. Također, dohodovne nejednakosti i razlike u razini obrazovanja i financijske pismenosti povezane su s razinom financijske isključenosti. Što se pak demografskih promjena tiče, starenje stanovništva uzrokuje sve veći tehnički jaz što najviše pogađa umirovljenike koji ionako spadaju u skupinu podložnu financijskoj isključenosti.<sup>19</sup> Potonje je moguće uočiti na Grafikonu 1.

---

<sup>19</sup> European Commission (2008), Financial Services Provision and Prevention of Financial Exclusion, str. 44 - 47

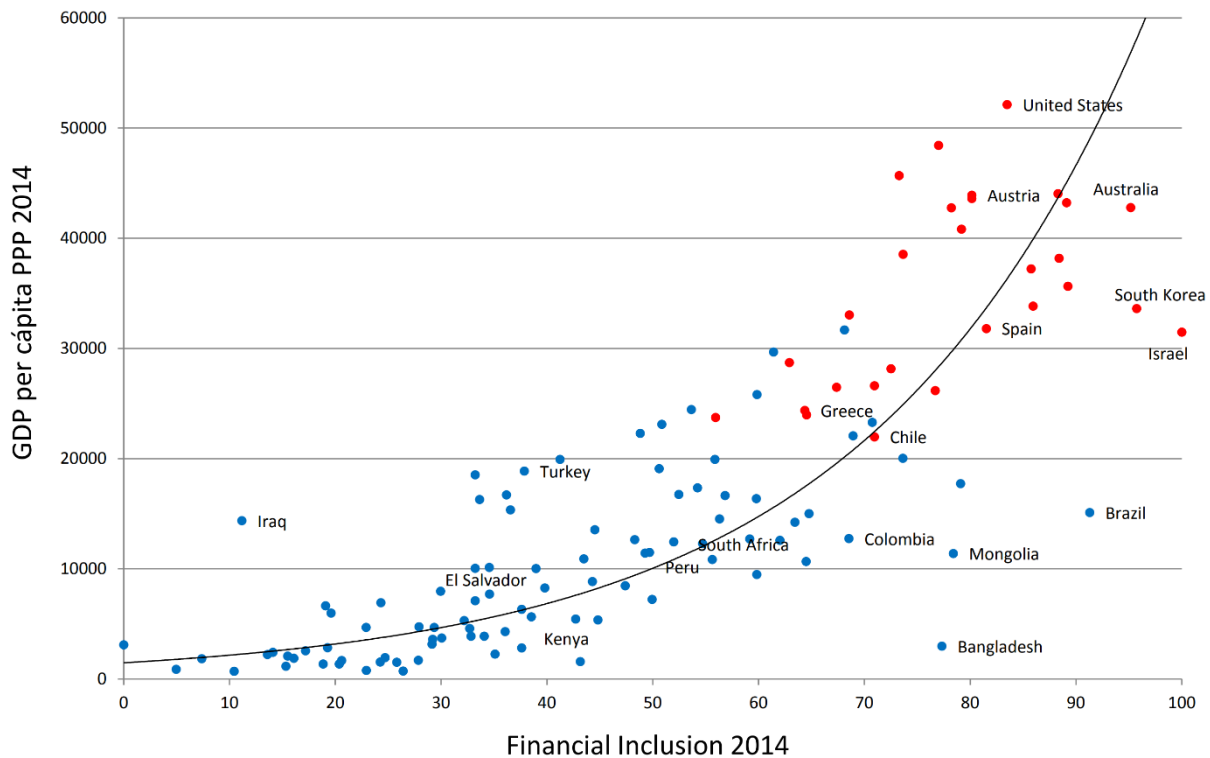
**Grafikon 1: Odnos razine financijske pismenosti i stupnja financijske uključenosti u odabranim zemljama, 2014.**



Izvor: Bank for International Settlements (2018) IFC Bulletin No 47: The role of data in supporting financial inclusion policy, str. 501

Iz Grafikona 1 vidljiva je povezanost između razine financijske pismenosti i stupnja financijske uključenosti mjenog Višedimenzionalnim indeksom financijske uključenosti. U istraživanju Bank for International Settlements iz 2018. godine na uzorku od 137 zemalja empirijski je dokazano postojanje pozitivne korelacije između razine financijske pismenosti i stupnja financijske uključenosti. Tako je, u pravilu, u zemljama s visokom razinom financijske pismenosti, kao što su primjerice Izrael, Australija i Sjedinjene Američke Države zabilježena veća vrijednost Višedimenzionalnog indeksa financijske uključenosti, dok su u zemljama s nižom razinom financijske pismenosti u pravilu zabilježene niže vrijednosti istog indeksa. Odstupanja od hipoteze, kao primjerice u Bangladešu opisana su ostalim čimbenicima koji utječu na razinu financijske uključenosti. U konkretnom primjeru Bangladeša, od svih 137 zemalja iz istraživanja, zabilježena je najveća dostupnost financijskih proizvoda i usluga radi postojanja institucija mikro kreditiranja te je kao rezultat toga vrijednost Višedimenzionalnog indeksa financijske uključenosti visoka, bez obzira na nisku razinu financijske pismenosti. Osim financijske pismenosti, u istom je istraživanju analizirano i kako na razinu financijske uključenosti utječe iznos BDP-a po stanovniku neke zemlje, a rezultati istraživanja vidljivi su u Grafikonu 2.

**Grafikon 2: Odnos razine BDP-a po stanovniku i stupnja financijske uključenosti u odabranim zemljama, 2014.**



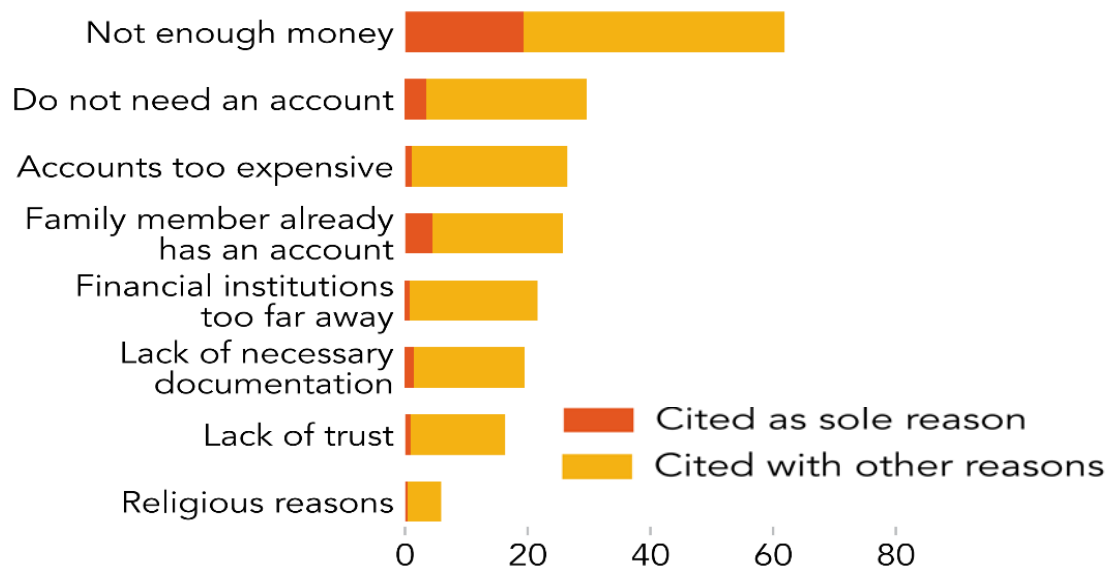
Izvor: Bank for International Settlements (2018) IFC Bulletin No 47: The role of data in supporting financial inclusion policy, str. 500

Iz Grafikona 2 vidljiva je povezanost između razine BDP-a po stanovniku i stupnja financijske uključenosti mjenenog Višedimenzionalnim indeksom financijske uključenosti. U pravilu, u zemljama s višim iznosom BDP-a po stanovniku zabilježene su veće vrijednosti Višedimenzionalnog indeksa financijske uključenosti, dok su u zemljama s nižim iznosom BDP-a po stanovniku zabilježene niže vrijednosti istog indeksa.<sup>20</sup> Navedeno je empirijski potvrđeno u istraživanju. Rezultati su pokazali kako visina iznosa BDP-a po stanovniku objašnjava 73% varijacije udjela odraslih stanovnika koji posjeduju bankovni račun među zemljama koje su bile predmetom istraživanja. Tako je utvrđeno da zemlje s iznosom BDP-a po stanovniku manjim od 15.000 američkih dolara, uz nekoliko iznimaka, imaju gotovo identične postotke odraslih stanovnika koji posjeduju bankovni račun. Proučavajući donjih 50% distribucije (zemlje s iznosom BDP- a po stanovniku manjim od 2.436 američkih dolara), znanstvenici su došli do daljnjih spoznaja vezanih uz vlasništvo bankovnih računa. Utvrđeno je

<sup>20</sup> Bank for International Settlements (2018) IFC Bulletin No 47: The role of data in supporting financial inclusion policy, str. 500

da kako u takvim zemljama iznosi BDP-a po stanovniku opisuju samo 15% varijacije udjela odraslih stanovnika koji posjeduju bankovni račun, dok se ostatak pripisuje razvijenosti, odnosno nerazvijenosti financijskog tržišta i infrastrukture, visokim transakcijskim troškovima u odnosu na male iznose transakcija i niskim prihodima stanovništva.<sup>21</sup> Relativno gledano, prema visini fiksnih transakcijskih troškova i godišnjih naknada za vođenje računa u odnosu na iznos BDP-a po stanovniku ističe se primjer Sierra Leonea. Tako je prosječnom stanovniku te države u 2005. godini samo za posjedovanje bankovnog računa i plaćanje godišnje naknade trebalo 27% iznosa BDP-a po stanovniku u toj godini. Jasno je kako u takvim uvjetima uz nizak dohodak stanovništva i nedostatak novca, financijsku uključenost dodatno otežavaju tržišne nesavršenosti u obliku nerazvijenosti financijske infrastrukture i nepostojanja konkurencije, ali i određeni čimbenici potražnje za financijskim proizvodima i uslugama.<sup>22</sup> Na navedeno ukazuju i podaci Svjetske banke vidljivi u Grafikonu 3.

**Grafikon 3: Razlozi financijski isključenih osoba za neposjedovanje računa, %, 2017.**



Izvor: The World Bank (2017) The Global Findex Database Report, str. 40

Kao što je iz Grafikona 3 vidljivo, uz ostale razloge, više od petine financijski isključenih osoba u svijetu je kao jedini uzrok neposjedovanja bankovnog računa navelo nedovoljnu količinu novca kojim raspolažu. Osim toga, uz ostale razloge za takvo stanje, gotovo trećina financijski

<sup>21</sup> Allen, F. [et al] (2012) The Foundations of Financial Inclusion: Understanding Ownership and Use of Formal Accounts. Washington: The World Bank

<sup>22</sup> Beck, T. [et al] (2008) Banking Services for Everyone? Barriers to Bank Access and Use around the World. Washington: The World Bank, str. 404

isključenih osoba navela je kako im računi u poslovnim bankama uopće nisu potrebni ili kako ih već posjeduje netko od članova obitelji te im zato nije potreban. Određenom dijelu financijski isključenih osoba posjedovanje bankovnog računa je preskupo, dok je gotovo četvrtina njih izjavila kako ne posjeduju račun u poslovnoj banci jer im je najbliža poslovnicu predaleko. Kao ostale razloge za neposjedovanje računa u poslovnim bankama, financijski isključene osobe navele su:

- nedostatak potrebnih dokumenata za otvaranje računa,
- nedostatak povjerenja u poslovne banke i
- religijske razloge.<sup>23</sup>

## 2.4 Analiza učinaka financijske isključenosti na ekonomski i socijalni status građana

Problem financijske isključenosti samo je dio daleko šireg problema socijalne isključenosti značajnih dijelova stanovništva.<sup>24</sup> Tako je moguće prepoznati dvije glavne dimenzije posljedica financijske isključenosti za isključene dijelove stanovništva. Financijske posljedice rezultat su izravnog ili neizravnog utjecaja financijske isključenosti na način na koji isključeni pojedinci prikupljaju, alociraju i troše svoja novčana sredstva. S druge pak strane, socijalne posljedice rezultat su utjecaja financijske isključenosti na distribuciju dohotka i bogatstva u zahvaćenim skupinama koji oblikuje njihove obrasce potrošnje te način na koji sudjeluju u ekonomskim aktivnostima i društvenom blagostanju. Navedene posljedice, dakle, ne utječu samo na način na koji financijski isključeni pojedinci troše svoj novac, već ih i ograničavaju u načinu na koji provode svoj vrijeme te utječu na cjelokupnu kvalitetu njihovog života. Tako financijska isključenost, između ostalog, utječe na brojne društvene aspekte života financijski isključenih dijelova stanovništva, kao što su primjerice samopoštovanje, pripadnost zajednici u kojoj žive te izgradnja međusobnog odnosa među pojedincima i drugim grupama ljudi.<sup>25</sup> U izvješću Europske komisije iz 2008. godine sumirani su nalazi dotadašnjih

---

<sup>23</sup> The World Bank (2017) The Global Findex Database Report, str. 40

<sup>24</sup> Stojanović, A., Leko, V. (2011) Modeli financiranja namjena koje sadrže javni interes. Zagreb: Grafit-Gabrijel d.o.o., str. 23

<sup>25</sup> Smycyek, S., Matysiewicz, J. (2014) Financial Exclusion as Barrier to Socio – Economic Development of the Baltic Sea Region. Katowice: Journal of Economics & Management, str. 98



istraživanja vezanih uz posljedice financijske isključenosti. Tako su izvješćem zasebno obuhvaćeni ekonomski i socijalni učinci za neposjedovanje računa u poslovnim bankama, nemogućnost korištenja kredita te učinci koji se odnose na pojedince koji nemaju formalni oblik štednje.

Neposjedovanje računa u poslovnoj banci za mnoge pojedince istovremeno uz financijsku, znači i isključenost s tržišta rada obzirom na činjenicu kako im poslodavci ne mogu isplatiti plaću na račun u poslovnoj banci. Istovremeno, neposjedovanje računa u poslovnoj banci otežava i poskupljuje pojedincima izvršenje platnih transakcija i prebacivanje novca obzirom da nisu komitenti banke. Tako su prisiljeni koristiti gotovinska plaćanja ili usluge drugih financijskih institucija koje su u većini slučajeva znatno skuplje te na taj način trpe negativne ekonomske posljedice financijske isključenosti. U kontekstu negativnog socijalnog utjecaja, neposjedovanje ili nepoznavanje načina na koji se račun u poslovnoj banci koristi, može ovisno o pojedinčevom statusu i zaključaka na temelju iskustava drugih u sličnoj situaciji, dovesti do negativnog utjecaja na samopoštovanje i povlačenje isključenog pojedinca iz društvenog života i društvenih odnos s prijateljima ili obitelji. U nekim krajevima, korištenje isključivo gotovinskog načina plaćanja može u zajednici u kojoj isključeni pojedinac živi pokrenuti pitanje porijekla novca, aludirajući pri tome na kriminalne djelatnosti što svakako ima negativan negativno utjecaj na društveni status financijski isključene osobe.

Pojedinci koji ne štede nisu u stanju prebroditi niti najmanji financijski šok ili neočekivani trošak u njihovom kućanstvu. Također, nisu u mogućnosti koristiti kreditne proizvode kao što su primjerice stambeni krediti odobreni na temelju stambene štednje. U izvješću je kao negativna financijska posljedica za pojedince koji štede u gotovini naveden i oportunitetni trošak kamate na štednju,<sup>26</sup> ali navedeni argument u današnjim uvjetima gotovo nultih kamatnih stopa na štednju u poslovnim bankama nije opravdan.

Nemogućnost korištenja kredita financijski isključene pojedince u većini slučajeva prisiljava pojedince na korištenje alternativnih mogućnosti (alternativne financijske institucije, obitelj i prijatelji), u nekim slučajevima i ilegalnih. Zadužujući se na taj način, financijski isključene osobe susreću se sa znatno višim financijskim troškovima servisiranja svojih financijskih obveza u odnosu na troškove koje bi snosili da su bili u mogućnosti postati korisnicima kredita poslovne banke. Takvi kreditori nerijetko ulaze u kreditni posao s

---

<sup>26</sup> European Commission (2008), Financial Services Provision and Prevention of Financial Exclusion

financijski isključenim osobama svjesni njihove kreditne nesposobnosti, a sa ciljem preuzimanja njihove imovine ili nekretnine na ime odobrenog kredita. U navedenim situacijama ilegalni kreditori pribjegavaju grubim metodama naplate potraživanja, ne libeći se upotrijebiti fizičko nasilje. U slučaju nemogućnosti servisiranja obveza prema obiteljima i prijateljima, često dolazi do narušavanja odnosa i ulaska u međusobni konflikt.

Iz navedenog proizlazi kako financijska isključenost može imati negativan utjecaj na ekonomski i socijalni status financijski isključenih pojedinaca. Tako, osim poteškoća i neugodnosti s kojima se financijski isključene osobe susreću u svakodnevnom životu, financijska isključenost može uzrokovati i dodatne troškove zbog nemogućnosti pristupa financijskim proizvodima i uslugama. U prilog navedenome idu i rezultati istraživanja kojeg su među britanskim kućanstvima s niskim razinama dohotka 2016. godine proveli znanstvenici sa Sveučilišta u Bristolu. Istraživanjem je utvrđeno kako financijski isključena kućanstva snose dodatne troškove zbog nemogućnosti korištenja financijskih proizvoda i usluga na službenom financijskom tržištu. Navedeni troškovi opisani su kao dio tzv. premije siromaštva (engl. poverty premium), a označavaju sve dodatne troškove s kojima se siromašne skupine potrošača susreću prilikom korištenja osnovnih dobara i usluga, pa tako i financijskih proizvoda i usluga. Tako je utvrđeno kako u 2016. godini gotovo polovica britanskih kućanstava s niskim dohotkom nije bila u mogućnosti koristiti usluge mobilnog ili internetskog bankarstva za plaćanje računa što im je u prosjeku stvorilo dodatni godišnji trošak od 45 britanskih funti. Istovremeno, gotovo trećina kućanstava imala je potrebu koristiti bankomate na kojima se za podizanje gotovog novca naplaćuje provizija, što je u prosjeku povisilo godišnje troškove kućanstava za 9 britanskih funti. Nadalje, gotovo tri četvrtine britanskih kućanstava s niskim dohotkom susrelo se s višim premijama osiguranja za svoje nekretnine što im je u prosjeku stvorilo dodatan godišnji trošak od 84 britanske funte. Zbog nemogućnosti korištenja kredita poslovnih banaka 16% britanskih kućanstava koristilo je usluge alternativnih financijskih institucija što im je u prosjeku stvorilo dodatan godišnji trošak od 55 britanskih funti. Tako su, prema rezultatima istraživanja, britanska kućanstva s niskim dohotkom u 2016. godini zbog navedenih modaliteta financijske isključenosti u prosjeku godišnje snosila 193 britanskih funti dodatnih troškova.<sup>27</sup> U praksi, dodatni troškovi uzrokovani navedenim modalitetima financijske isključenosti mogu još značajnije utjecati na ekonomski status pojedinca. Posebice se u tome

---

<sup>27</sup> Davies, S., Finney, A., Hartfree, Y. (2016) Paying to be poor: Uncovering the scale and nature of the poverty premium, str. 52

ističu alternativne financijske institucije čije su usluge najčešće dopuna uslugama tradicionalnih financijskih institucija te koje svoje usluge pružaju osobama isključenim iz financijskog sustava. Naime, alternativne financijske institucije omogućuju brzi i u smislu kreditne sposobnosti lakši pristup novcu, odnosno kreditima, ali su im zato kamate i naknade koje naplaćuju na tako odobrene kredite znatno više nego u poslovnim bankama. Tako je primjerice u Sjedinjenim Američkim Državama zabilježena lihvarska kamatna stopa od čak 474%, a sličnih primjera bilo je i u Republici Hrvatskoj gdje je u jednoj propaloj štedno – kreditnoj zadruzi zabilježena kamatna stopa od 444%.<sup>28</sup>

Obzirom na navedene negativne učinke financijske isključenosti na ekonomski i socijalni status pojedinaca, stvaranje uvjeta i poticaja za širenje financijske uključenosti postalo je jedan od primarnih ciljeva međunarodnih financijskih institucija i nacionalnih vlasti. Kako bi se to ostvarilo, potrebno je osigurati dostupnost osnovnih financijskih proizvoda i usluga najugroženijim društvenim skupinama po pristupačnim cijenama na transparentan i održiv način te uz odgovarajuće financijsko opismenjavanje. Nešto više o opsegu financijske isključenosti u svijetu i trendovima njenog kretanja biti će rečeno u sljedećem poglavlju rada.

---

<sup>28</sup> Leko, V., Stojanović, A. (2018.) Financijske institucije i tržišta. Zagreb: Ekonomski fakultet – Zagreb, str. 30

### 3 Analiza modaliteta i opsega financijske isključenosti u svijetu

#### 3.1 Trendovi kretanja financijske isključenosti u odabranim zemljama u razvoju

Financijska isključenost je najizraženija u zemljama u razvoju gdje je uvjetovana siromaštvom te makroekonomskim i socijalnim okolnostima. Prvenstveno se radi o zemljama slabije razvijenih područja Afrike, Latinske Amerike te Južne i Jugoistočne Azije uz iznimku Kine<sup>29</sup> o čijoj će specifičnosti nešto više biti rečeno u nastavku teksta. Kao mogući uzroci financijske isključenosti u zemljama u razvoju u stručnoj se literaturi navode sljedeći čimbenici:

- nestabilnost bankovnih sustava,
- česte financijske krize,
- mali broj poslovnih banaka i drugih financijskih institucija,
- nerazvijena bankovna mreža i nedostupnost poslovnica financijskih institucija,
- nedostatna financijska i ostala regulacija i s tim u vezi slaba zaštita komitenata banaka,
- niska razina financijske tehnokulture,
- nerazvijen sustav nadzora i kontrole financijskog sektora,
- visoke stope nezaposlenosti,
- niska primanja stanovništva te
- niske razine štednje i slični uzroci.<sup>30</sup>

Zbog nerazvijenog financijskog sektora u zemljama u razvoju financijskoj isključenosti izloženo je njihovo cjelokupno stanovništvo što dodatno pridonosi raširenosti financijske isključenosti i njenih negativnih posljedica kako na blagostanje pojedinaca, tako i na gospodarski rast i razvoj zemalja u kojima je u značajnijoj mjeri prisutna.

Na temelju podataka iz Global Findex baze podataka Svjetske banke moguće je primijetiti pozitivan trend smanjivanja stupnja financijske isključenosti na globalnoj razini. No, iako se stupanj financijske isključenosti na globalnoj razini značajno smanjuje, ona u pojedinim

---

<sup>29</sup> The World Bank (2017) The Global Findex Database Report, str. 4

<sup>30</sup> Stojanović, A., Leko, V. (2011) Modeli financiranja namjena koje sadrže javni interes. Zagreb: Grafit-Gabrijel d.o.o., str. 24

zemljama i dalje predstavlja značajan problem.<sup>31</sup> U nastavku teksta slijedi prikaz kretanja stupnja financijske isključenosti mjenog vlasništvom nad računima u nekoj od financijskih institucija u odabranim zemljama u razvoju. Tablica 3 prikazuje podatke o vlasništvu nad računima u financijskim institucijama među odraslom populacijom 25 odabranih zemalja u razvoju.

**Tablica 3: Odrasla populacija odabranih zemalja u razvoju koja je posjedovala račun u nekoj od financijskih institucija, kao % ukupne odrasle populacije odabrane zemlje, 2010. – 2016.**

<b>Zemlja</b>	<b>Udio osoba koje su posjedovale račun u financijskoj instituciji, 2010. godina</b>	<b>Udio osoba koje su posjedovale račun u financijskoj instituciji, 2013. godina</b>	<b>Udio osoba koje su posjedovale račun u financijskoj instituciji, 2016. godina</b>
Kina	63,8%	78,9%	80,2%
Indija	35,2%	52,8%	79,8%
Brazil	55,9%	68,1%	70,0%
Turska	57,6%	56,5%	67,7%
Južnoafrička Republika	53,6%	68,8%	67,4%
Kenija	42,3%	55,2%	55,7%
Indonezija	19,6%	35,9%	48,4%
Kolumbija	30,4%	38,4%	44,9%
Peru	20,5%	29,0%	42,2%
Bangladeš	31,7%	29,1%	41,0%
Nigerija	29,7%	44,2%	39,4%
Ruanda	32,8%	38,1%	36,7%
Zambija	21,4%	31,3%	35,8%
Meksiko	27,4%	38,7%	35,4%
Etiopija	-	21,8%	34,8%
Mozambik	-	-	33,0%
Egipat	9,7%	13,7%	32,1%
Filipini	26,6%	28,1%	31,8%
Vijetnam	21,4%	30,9%	30,0%
Maroko	-	-	28,4%
Mijanmar	-	22,6%	25,6%
Tanzanija	17,3%	19,0%	21,0%
Pakistan	10,3%	8,7%	18,0%
Kongo	3,7%	10,9%	15,0%
Obala Bjelokosti	-	15,1%	14,8%

Izvor: The World Bank (2017) Global Findex Database

<sup>31</sup> The World Bank (2017) Global Findex Database Report, str. 17

Iz Tablice 3 vidljiv je pozitivan trend smanjenja stupnja financijske isključenosti u odabranim zemljama u razvoju. Tako je u gotovo svim navedenim zemljama, uz iznimku Obale Bjelokosti, u razdoblju od 2010. do 2016. godine zabilježeno povećanje udjela odraslih osoba koje su posjedovale račun u nekoj od financijskih institucija. Relativno gledano, najveći porast udjela odraslih osoba koje su posjedovale račun u nekoj od financijskih institucija ostvaren je u Kongu gdje je navedeni udjel porastao za gotovo 300%, sa 3,7% u 2010. godini na 15% odraslih osoba koje su posjedovale račun u nekoj od financijskih institucija u 2016. godini. No ipak, navedeni udio sugerira kako u Kongu tijekom 2016. godine čak 85% odrasle populacije nije imalo otvoren račun u nekoj od financijskih institucija. Uz Kongo, izrazito niske vrijednosti udjela odraslih osoba koje su posjedovale račun u nekoj od financijskih institucija u 2016. godini zabilježene su u Obali Bjelokosti, Mijanmaru, Pakistanu i Tanzaniji. Među izabranim zemljama, kao što je i vidljivo iz Tablice 3, u 2016. godini najveće vrijednosti udjela odraslih osoba koje su posjedovale račun u nekoj od financijskih institucija zabilježene su u dvije najmnogoljudnije zemlje svijeta, Indiji i Kini. Tako se u Indiji udio odrasle populacije koja posjeduje račun u nekoj od financijskih institucija udvostručio u razdoblju od 2010. do 2016. godine zahvaljujući novom biometrijskom identifikacijskom sustavu koji je, između ostalog, uvjetovao isplatu većine oblika socijalnih transfera na račune u poslovnim bankama. Bitno je naglasiti kako je otvaranje računa u financijskim institucijama za nove komitente bilo u potpunosti besplatno.<sup>32</sup> U istom razdoblju, u Kini se vrijednost udjela odrasle populacije koja posjeduje račun u nekoj od financijskih institucija povećala sa 64% na nešto više od 80% zahvaljujući razvoju mobilnog i internetskog bankarstva što je posebice dalo značajan doprinos u smanjenju stupnja financijske isključenosti među populacijom u ruralnim područjima Kine. Unatoč navedenim pozitivnim trendovima povećanja financijske uključenosti, gledajući u apsolutnim vrijednostima, Indija i Kina i dalje ostaju zemlje s najvećim brojem financijski isključenih odraslih stanovnika prema kriteriju posjedovanja računa u nekoj od financijskih institucija<sup>33</sup>

Iz navedenih podataka vidljiva je nejednaka rasprostranjenost financijske isključenosti među odabranim zemljama u razvoju koja je za financijsku isključenost karakteristična i na globalnoj razini. Tako je, prema najnovijim dostupnim podacima, u 2016. godini od 1,7

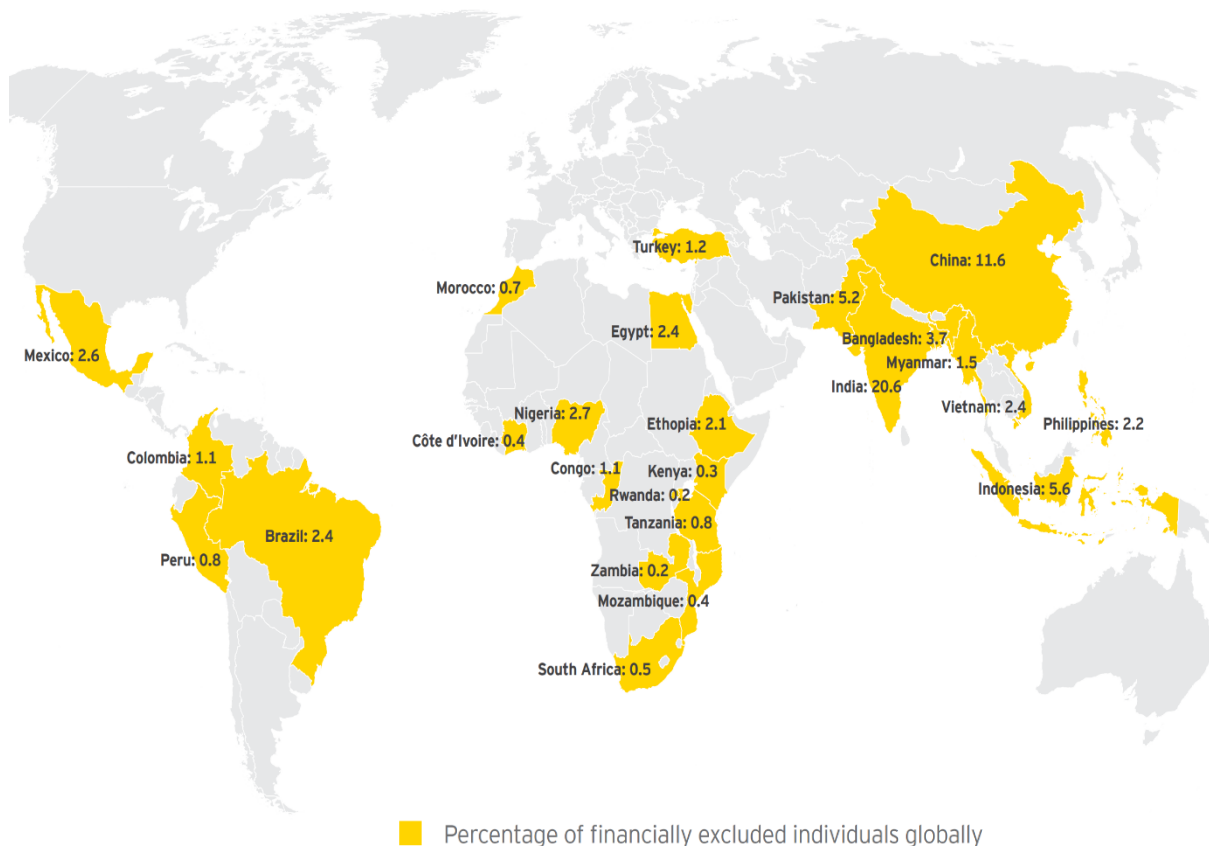
---

<sup>32</sup> Demirgüç-Kunt, A. [et al] (2017) Making It Easier to Apply for a Bank Account: A Study of the Indian Market. Washington: The World Bank, str. 2

<sup>33</sup> The World Bank (2017) Global Findex Database Report, str. 12

milijardi financijski isključenih odraslih osoba u svijetu, njih čak 75% živjelo u navedenih 25 zemalja svijeta.<sup>34</sup> Navedeno je vidljivo na Slici 1.

**Slika 1: Prikaz neravnomjerno raspoređene financijske isključenosti u svijetu, udjeli u ukupnom broju financijski isključenih stanovnika svijeta, odabrane zemlje, 2016.**



Izvor: Ernst & Young, EY (2018) Innovation in financial inclusion: Revenue growth through innovative inclusion, str. 4

Iz Slike 1 vidljiva je neravnomjerna rasprostranjenost financijske isključenosti u svijetu. Tako su najveće vrijednosti udjela u ukupnom broju financijski isključenih odraslih osoba zabilježene u Indiji i Kini gdje su financijski isključene odrasle osobe činile 20,6 %, odnosno 10,6 % ukupnog broja financijski isključenih odraslih stanovnika svijeta. Na temelju navedenoga, može se zaključiti kako je u 2016. godini gotovo trećinu svjetske financijski isključene populacije činilo financijski isključeno stanovništvo dvije najmnogoljudnije zemlje na svijetu, Indije i Kine, dok je drugu trećinu svjetske financijski isključene populacije u 2016. godini činilo financijski isključeno stanovništvo 23 zemlje u razvoju. Navedeno ne iznenađuje

<sup>34</sup> Ernst & Young, EY (2018) Innovation in financial inclusion: Revenue growth through innovative inclusion

obzirom da su za navedene zemlje karakteristični „plitki“ i nerazvijeni financijski sektori skloni tržišnim nesavršenostima.

U nastavku teksta, Tablica 4 prikazuje najnovije dostupne podatke o razmjerima financijske isključenosti u 25 odabranih zemalja u razvoju prikazujući konkretne brojeve financijski isključenih odraslih osoba te njihove udjele u ukupnom broju stanovnika odabranih zemalja.

**Tablica 4: Opseg financijske isključenosti u odabranim zemljama u razvoju, 2016.**

Zemlja	Udio u broju financijski isključenih osoba u svijetu (%)	Broj financijski isključenih odraslih osoba	Broj stanovnika	Udio financijski isključenih osoba u ukupnom broju stanovnika (%)
Indija	20,6%	350.200.000	1.352.642.280	25,89%
Kina	11,6%	197.200.000	1.427.647.786	13,81%
Indonezija	5,6%	95.200.000	267.670.543	35,57%
Pakistan	5,2%	88.400.000	212.228.286	41,65%
Bangladeš	3,7%	62.900.000	161.376.708	38,98%
Nigerija	2,7%	45.900.000	195.874.683	23,43%
Meksiko	2,6%	44.200.000	126.190.788	35,03%
Brazil	2,4%	40.800.000	209.469.323	19,48%
Egipat	2,4%	40.800.000	98.423.598	41,45%
Vijetnam	2,4%	40.800.000	95.545.962	42,70%
Filipini	2,2%	37.400.000	106.651.394	35,07%
Etiopija	2,1%	35.700.000	109.224.414	32,69%
Mianmar	1,5%	25.500.000	53.708.320	47,48%
Turska	1,2%	20.400.000	82.340.088	24,78%
Kolumbija	1,1%	18.700.000	49.661.048	37,66%
Kongo	1,1%	18.700.000	84.068.091	22,24%
Peru	0,8%	13.600.000	31.989.260	42,51%
Tanzanija	0,8%	13.600.000	56.313.438	24,15%
Maroko	0,7%	11.900.000	36.029.093	33,03%
Južnoafrička Republika	0,5%	8.500.000	57.792.518	14,71%
Obala Bjelokosti	0,4%	6.800.000	25.069.230	27,12%
Mozambik	0,4%	6.800.000	29.496.004	23,05%
Kenija	0,3%	5.100.000	51.392.565	9,92%
Ruanda	0,2%	3.400.000	12.301.970	27,64%
Zambija	0,2%	3.400.000	17.351.708	19,59%
<b>Ukupno</b>	<b>72,7%</b>	<b>1.235.900.000</b>	<b>4.950.459.098</b>	<b>24,97%</b>

Izvor: izračun autora prema The World Bank (2017) Global Findex Database i United Nations, UN (2019) World Population Prospects 2019



Iz Tablice 4 vidljivo je kako preko 1,2 milijarde, odnosno gotovo tri četvrtine financijski isključenih odraslih osoba živi u 25 odabranih zemalja u razvoju. Zbirno gledano, u navedenim zemljama u razvoju, svaka četvrta odrasla osoba financijski je isključena. Tako je u 2017. godini u Indiji živjelo preko 350 milijuna (gotovo četvrtina ukupnog broja stanovnika Indije) odraslih osoba koje su bile financijski isključene. Gotovo nevjerojatno pak zvuči činjenica kako u Kini, zemlji iz koje dolaze četiri najveće banke svijeta (Industrial and Commercial Bank of China, China Construction Bank, Agricultural Bank of China i Bank of China) s ukupnom imovinom većom od 13 bilijuna (engl. trillions) američkih dolara, u ruralnim krajevima živi oko 200 milijuna financijski isključenih stanovnika.<sup>35</sup> Navedeni iznos imovine najveće 4 banke svijeta je primjerice za bilijun američkih dolara veći od ukupne imovine američkog Federal Reserve System- a. Sama imovina najveće banke svijeta, Industrial and Commercial Bank of China, iznosi 4 bilijuna američkih dolara, dok primjerice cjelokupna imovina Eurosustava iznosi 5 milijardi američkih dolara.<sup>36, 37</sup> Navedeno upućuje na očite tržišne neuspjehe i nerazvijenost nacionalnog financijskog tržišta. Među odabranim zemljama, najnepovoljniji odnos broja financijski isključenih odraslih osoba i ukupnog broja stanovnika imaju Mianmar, Vijetnam, Peru, Pakistan i Egipat. Tako je primjerice u Mianmaru gotovo polovina stanovništva financijski isključena, dok u ostalim navedenim zemljama udio financijski isključenih odraslih osoba u ukupnom broju stanovnika iznosi oko 42%, odnosno 41%. Najmanji udio financijski isključenih odraslih osoba u ukupnom broju stanovnika među odabranim zemljama ima Kenija, gdje udjel iznosi 9,92%, no zbog broja stanovnika koji u Keniji živi, navedeni postotak predstavlja 5,1 milijun financijski isključenih odraslih osoba.

Uz posjedovanje računa u nekoj od financijskih institucija, koje predstavlja temelj financijske uključenosti, značajni čimbenici financijske uključenosti su i štednja te pristup kreditima, odnosno mogućnost zaduživanja. Tako su u Tablici 4 prikazani pokazatelji štednje i zaduživanja stanovnika 25 odabranih zemalja u razvoju.

---

<sup>35</sup> The World Bank (2017) The Global Findex Database Report, str. 17

<sup>36</sup> The Banker (2019) Top 1000 World Banks 2019 – The Banker China Press Release

<sup>37</sup> European Central Bank (2019) Consolidated balance sheet of the Eurosystem as at 31 December 2018

**Tablica 5: Pokazatelji štednje i zaduživanja u odabranim zemljama u razvoju, kao % ukupnog broja odraslog stanovništva, 2016.**

Zemlja	Udio osoba koje su imale bilo kakvu štednju tijekom 2016. godine	Udio osoba koje su štedile u financijskoj instituciji tijekom 2016. godine	Udio osoba koje su štedile u štednim klubovima tijekom 2016. godine	Udio osoba koje su se zadužile tijekom 2016. godine	Udio osoba koje su se zadužile u financijskoj instituciji tijekom 2016. godine	Udio osoba koje su se zadužile kod obitelji i prijatelja tijekom 2016. godine
Bangladeš	27,5%	9,9%	11,7%	40,8%	9,1%	21,4%
Brazil	32,5%	14,5%	4,0%	45,2%	8,6%	13,7%
Egipat	30,6%	6,2%	16,2%	52,1%	6,3%	38,0%
Etiopija	64,6%	26,3%	38,4%	46,8%	10,6%	30,9%
Filipini	58,7%	11,9%	8,0%	57,6%	9,7%	41,2%
Indija	33,6%	19,6%	8,4%	45,7%	6,6%	32,7%
Indonezija	61,8%	21,5%	29,9%	57,0%	17,2%	35,7%
Južnoafrička Republika	59,3%	22,1%	29,5%	55,3%	9,3%	37,4%
Kenija	70,3%	26,8%	34,7%	67,4%	16,8%	45,2%
Kina	51,1%	34,8%	4,2%	47,5%	8,6%	28,3%
Kolumbija	38,8%	8,7%	5,2%	46,5%	14,5%	20,5%
Kongo	38,9%	4,7%	10,6%	38,8%	3,0%	23,2%
Maroko	21,4%	6,3%	4,4%	29,3%	2,6%	18,0%
Meksiko	40,6%	9,8%	12,7%	35,0%	5,7%	14,0%
Mijanmar	36,2%	8,1%	8,4%	45,3%	19,1%	22,2%
Mozambik	42,9%	10,8%	19,3%	52,8%	5,0%	29,8%
Nigerija	62,0%	20,6%	25,4%	40,3%	4,0%	28,3%
Obala Bjelokosti	49,0%	6,4%	20,7%	39,6%	2,2%	25,1%
Pakistan	35,1%	6,1%	21,1%	43,0%	2,3%	28,6%
Peru	40,1%	8,2%	8,3%	41,4%	14,7%	16,0%
Ruanda	65,0%	18,9%	46,1%	69,3%	7,7%	42,9%
Tanzanija	48,4%	6,1%	18,1%	45,0%	5,3%	27,3%
Turska	39,1%	22,9%	10,9%	67,0%	13,8%	28,4%
Vijetnam	57,4%	14,5%	14,4%	50,7%	20,6%	29,5%
Zambija	58,7%	13,6%	23,5%	54,3%	8,8%	31,0%

Izvor: The World Bank (2017) Global Findex Database

Iz Tablice 4 vidljivo je kako navike stanovnika vezane uz štednju i zaduživanje uvelike variraju među odabranim zemljama u razvoju, no ipak, za sve navedene zemlje karakteristično je da njihovi stanovnici u većoj mjeri koriste alternativne načine štednje, kao što su primjerice štednja u štednim klubovima ili pak u gotovini, odnosno zaduživanja pri kojemu se u većoj mjeri zadužuju kod rodbine i prijatelja nego u financijskim institucijama. Tako se primjerice u 2016. godini u Obali Bjelokosti zadužilo gotovo 40% odraslih osoba, a tek 2,2% ih je to učinilo u financijskoj instituciji. U istom razdoblju 16,8% odraslih stanovnika Kenije zadužilo se u financijskoj instituciji, dok ih se čak 45% zadužilo kod obitelji ili prijatelja. Najmanji postotak

odraslih stanovnika štedi u Maroku, njih tek nešto više od 21%, dok tek 6,1% odraslih stanovnika Tanzanije štedi u nekoj od financijskih institucija. Iako je u 2016. godini tek nešto više od polovice njenih odraslih stanovnika štedilo novac, Kina relativno gledano ima najveću stopu građana koji su štedili u financijskoj instituciji te njihov udio u ukupnom broju odraslih osoba iznosi gotovo 35%. S druge pak strane, štedne klubove najviše koriste odrasli stanovnici Ruande gdje ih preko 45% štedi na taj način. Navedeni podaci ukazuju na mogućnost postojanja znatne količine tezauriranog novca u odabranim zemljama u razvoju kojeg financijski sustav nije uspio mobilizirati. Mobilizacijom tih novčanih sredstava financijski sustav povećao bi stupanj financijske uključenosti u navedenim zemljama i potaknuo njihov gospodarski rast i razvoj.

S druge pak strane, među zemljama u razvoju također je moguće pronaći i one sa zavidnim stupnjem financijske uključenosti. Tako se u svijetu ističu primjeri Irana i Mongolije u kojima 93,4%, odnosno 93% odraslih stanovnika ima otvoreni račun u nekoj od financijskih institucija. Visok udio odraslih stanovnika koji posjeduju račun u financijskoj instituciji u Iranu rezultat je politike isplate socijalnih davanja. Naime, preko 60% odraslih stanovnika Irana prima neki od oblika socijalnih davanja, koja se u preko 80% slučajeva isplaćuju isključivo na račun u financijskoj instituciji. U Mongoliji je pak visoki udio odraslih stanovnika koji posjeduju račun u financijskoj instituciji rezultat ondašnjih demografskih prilika. Naime, gotovo 60% mongolske populacije mlađe je od 30 godina.<sup>38</sup> Obzirom na starosnu strukturu ne iznenađuje podatak kako je u 2017. godini preko 80% komitenata u Mongoliji svojim računima pristupalo putem Interneta ili mobitela. Uz to, preko 90% socijalnih davanja u Mongoliji isplaćuje se isključivo na račun što također doprinosi stupnju financijske uključenosti.<sup>39</sup>

### 3.2 Trendovi kretanja financijske isključenosti u odabranim razvijenim zemljama

Za razliku od zemalja u razvoju, gdje su uzrok financijskoj isključenosti siromaštvo i nerazvijenost financijskih tržišta, za financijsku isključenost u razvijenim zemljama primarno su odgovorne financijske institucije, posebice poslovne banke. Svojim djelovanjem obeshrabruju u sudjelovanju ili čak svjesno diskriminiraju i isključuju s financijskog tržišta

---

<sup>38</sup> United Nations, UN (2019). World Population Prospects 2019

<sup>39</sup> The World Bank (2017) Global Findex Report

određene, najčešće marginalne, društvene skupine. Promjene na financijskim tržištima koje su se dogodile zadnjih desetljeća potaknule su zaokret u poslovnoj filozofiji i poslovanju poslovnih banaka i uzrokovale njihovo korjenito organizacijsko, informatičko i kadrovske restrukturiranje. Naime, širenje primjene informatičke tehnologije u financijama, globalizacija, međusobna konkurencija poslovnih banaka, ali i konkurencija između poslovnih banaka i sve važnijih nebankovnih financijskih institucija te tržišta vrijednosnih papira nameću poslovnim bankama stalno preispitivanje vlastite profitabilnosti i učinkovitosti poslovanja. Nadalje, interes vlasnika nameće menadžmentu poslovnih banaka imperativ zarade koji ih tjera na to da očekivane stope povrata na vlasnički kapital postižu u prvom redu racionalizacijom poslovanja kroz smanjenje troškova (engl. cost - cutting). U takvim uvjetima razumljivo je zašto poslovne banke zanemaruju određene tržišne segmente i izbjegavaju pružati svoje usluge određenim, najčešće marginalnim, društvenim skupinama. Najčešći modaliteti financijske isključenosti u razvijenim zemljama su:

- skraćivanje radnog vremena ili smanjivanje broja poslovnica poslovnih banaka, sužavanje mreže bankomata,
- novi oblici poslovanja temeljeni na internetskoj i mobilnoj tehnologiji,
- strogi kreditni uvjeti i podizanje kreditnih standarda,
- primjena automatiziranih postupaka kreditne selekcije (engl. credit scoring models),
- uskraćivanje osnovnih financijskih proizvoda i usluga osobama bez stalnih prihoda te
- rasna, vjerska, spolna, dobna, etnička i diskriminacija zbog bračnog statusa.<sup>40</sup>

Racionalizaciju i smanjenje troškova poslovne banke često nastoje postići skraćivanjem radnog vremena ili smanjivanjem broja svojih poslovnica te sužavanjem mreže bankomata. Takva racionalizacija najčešće pogađa rubne dijelove gradova, slabije razvijena i ruralna područja te područja u kojima žive siromašni stanovnici. Također, nije uobičajeno da poslovne banke svoje bankomate lociraju u nesigurnim ili tržišno neatraktivnim područjima. Na taj se način smanjuju troškovi tog tradicionalnog kanala distribucije financijskih proizvoda i usluga poslovnih banaka, ali istovremeno, cijela područja i njihovi stanovnici ostaju uskraćeni za fizičku mogućnost pristupa financijskim proizvodima i uslugama. Još jedan način snižavanja troškova tradicionalnog, „šalterskog“ distribucijskog kanala financijskih proizvoda i usluga njegova je

---

<sup>40</sup> Stojanović, A., Leko, V. (2011) Modeli financiranja namjena koje sadrže javni interes. Zagreb: Grafit-Gabrijel d.o.o., str. 25

zamjena jeftinijim, direktnim bankarstvom temeljenog na informatičkoj tehnologiji, odnosno mobilnim i internetskim bankarstvom. Dok je navedeni model poslovanja u zemljama u razvoju pretpostavka financijske uključenosti, u razvijenim je zemljama mobilno i internetsko bankarstvo faktor koji povećava financijsku isključenost. Naime, takav način korištenja financijskih proizvoda i usluga nije primjeren za starije stanovništvo koje je u pravilu informatički pismeno te ne raspolaže potrebnom opremom i znanjima za korištenje usluga mobilnog i internetskog bankarstva. Također, sofisticirani novi financijski proizvodi i usluge koje poslovne banke takvim kanalima nude, nisu primjereni za slabije obrazovane i financijski nepismene komitente. Nadalje, strogi kreditni uvjeti i podizanje kreditnih standarda od strane poslovnih banaka nerijetko predstavljaju nepremostivu prepreku za pristup kreditu određenim skupinama građana. U vezi s navedenim, dodatnu prepreku za određene skupine komitenata predstavlja tehnološki podržana standardizacija maloprodajnog bankarstva (engl. retail banking) kao što su primjerice primjena automatizirane kreditne selekcije temeljene na umjetnoj inteligenciji (engl. artificial intelligence credit scoring) prilikom obrade zahtjeva za kreditom fizičkih osoba, te s njom povezani standardizirani modeli i procedure kreditiranja, izdavanje kreditnih kartica, povezivanje usluga u „pakete“ i pružanja drugih bankovnih usluga. Navedena standardizacija omogućava poslovnim bankama kvalitetnije upravljanje rizicima, ali njihovom primjenom bez pristupa određenim financijskim proizvodima i uslugama, najčešće automatizmom, bez objašnjenja, mogućnosti provjere ili ispravka, ostaju cijele skupine građana. Posljedica takve primjene automatiziranih postupaka od strane poslovnih banaka u većini slučajeva može izazvati suzdržavanje građana od korištenja određenih financijskih proizvoda i usluga, čak i u slučajevima kada za to nema opravdanog razloga. Uslijed racionalizacije, poslovne banke čak mogu uskratiti pravo na korištenje osnovnih financijskih proizvoda i usluga osobama koje nemaju stalne izvore prihoda. Tako, primjerice, poslovne banke nerijetko uskraćuju mogućnost korištenja temeljnog, tekućeg računa osobama bez stalnih izvora prihoda, đacima i studentima. U velikom broju slučajeva im otvaranje takvog računa uvjetuju povezivanjem računa s računom osobe sa stalnim prihodima, primjerice računom roditelja ili minimalnim saldom, iznosom te brojem izvršenih transakcija po računu. Također, poslovne banke takve komitente nerijetko destimuliraju u korištenju tekućih računa politikom visokih minimalnih naknada i provizija. Diskriminacijom se smatra i praksa „privatnog“, osobnog bankarstva namijenjenog samo imućnijim klijentima, kao i uvjetovanje prava na štednju ili na usluge ulaganja / trgovanja vrijednosnim papirima visokim iznosima koji odvrćaju siromašne grupe građana od njihovog korištenja. Također, u svijetu je zamijećena i

pojava rasne, vjerske, spolne, dobne, etničke i diskriminacije zbog bračnog statusa od strane poslovnih banaka. <sup>41</sup>

U nastavku teksta slijedi prikaz kretanja stupnja financijske isključenosti mjenog vlasništvom nad računima u nekoj od financijskih institucija u odabranim razvijenim zemljama u razdoblju od 2010. do 2016. godine. Tablica 6 prikazuje podatke o vlasništvu nad računima u financijskim institucijama među odraslom populacijom 21 odabrane zemlje.

**Tablica 6: Odrasla populacija odabranih zemalja koja je posjedovala račun u nekoj od financijskih institucija, kao % ukupne odrasle populacije odabrane zemlje, 2010. – 2016.**

Zemlja	Udio osoba koje su posjedovale račun u financijskoj instituciji, 2010. godina	Udio osoba koje su posjedovale račun u financijskoj instituciji, 2013. godina	Udio osoba koje su posjedovale račun u financijskoj instituciji, 2016. godina
Australija	99,1%	98,9%	99,5%
Belgija	96,3%	98,1%	98,6%
Kanada	95,8%	99,1%	99,7%
Njemačka	98,1%	98,8%	99,1%
Danska	99,7%	100,0%	99,9%
Španjolska	93,3%	97,6%	93,8%
Finska	99,7%	100,0%	99,8%
Francuska	97,0%	96,6%	94,0%
Velika Britanija	97,2%	98,9%	96,4%
Iran	73,7%	92,2%	93,4%
Izrael	90,5%	90,0%	92,8%
Italija	71,0%	87,3%	93,8%
Luksemburg	94,6%	96,2%	98,8%
Latvija	89,7%	90,2%	93,2%
Malta	95,3%	96,3%	97,4%
Mongolija	77,7%	91,8%	93,0%
Nizozemska	98,7%	99,3%	99,6%
Novi Zeland	99,4%	99,5%	99,2%
Portugal	81,2%	87,4%	92,3%
Tajvan	87,3%	91,4%	94,2%
Sjedinjene Američke Države	88,0%	93,6%	93,1%

Izvor: The World Bank (2017) Global Findex Database

<sup>41</sup> Stojanović, A., Leko, V. (2011) Modeli financiranja namjena koje sadrže javni interes. Zagreb: Grafit-Gabrijel d.o.o., str. 26

U Tablici 6 nalaze se podaci o kretanju stupnja financijske uključenosti u 19 odabranih zemalja koje su u bazi podataka Global Findex Database Svjetske banke klasificirane kao razvijene. Podaci obuhvaćaju razdoblje od 2010. do 2016. godine. Razvidno je kako je udio odraslih stanovnika koji posjeduju račun u nekoj od financijskih institucija u odabranim zemljama u 2016. godini bio veći ili jednak 90%. Zajedno s već prethodno navedenim zemljama u razvoju, Iranom i Mongolijom, zemlje navedene u Tablici 6 čine 21 zemlju svijeta u kojima je u 2016. godini stopa financijske isključenosti bila niža ili jednaka 10%. Također, unatoč činjenici kako je riječ o razvijenim zemljama, u razdoblju od 2010. do 2016. godine vidljiv je pozitivan trend rasta financijske uključenosti u terminima vlasništva nad računima u nekoj od financijskih institucija, uz iznimku Francuske, Velike Britanije i Novog Zelanda u kojima je zabilježeno neznatno smanjenje udjela odrasle populacije koja posjeduje račune u nekoj od financijskih institucija. Među razvijenim zemljama, u razdoblju od 2010. do 2016. godine, najveće stope rasta udjela odrasle populacije koja posjeduje račune u nekoj od financijskih institucija zabilježene su u Italiji i Portugalu gdje je udio odrasle populacije koja posjeduje račune u nekoj od financijskih institucija porastao za 22%, odnosno za 11%. Prema udjelu odraslih stanovnika koji posjeduju račun u nekoj od financijskih institucija među navedenim zemljama najbolje, gotovo 100%-tne rezultate imaju skandinavske zemlje, zemlje Beneluxa, Njemačka i najrazvijenije zemlje Commonwealth-a, Kanada, Australija, Novi Zeland i Velika Britanija. Istovremeno, u Sjedinjenim Američkim Državama, zemlji s najrazvijenijim bankovnim sustavom u kojoj je u ožujku 2019. godine poslovala 4681 poslovna banka s ukupnom imovinom od gotovo 17 bilijuna američkih dolara<sup>42</sup> gotovo 7% odraslih stanovnika nije imalo račun u nekoj od financijskih institucija. Ipak, u Sjedinjenim Američkim Državama vidljiv je pozitivan trend rasta financijske uključenosti u terminima vlasništva nad računima u nekoj od financijskih institucija. Tako je, nakon financijske krize iz 2008. godine, u razdoblju od 2010. do 2016. godine udio odrasle populacije Sjedinjenih Američkih Država koja posjeduje račune u nekoj od financijskih institucija porastao s 88% na 93%.

Uz posjedovanje računa u nekoj od financijskih institucija, koje predstavlja temelj financijske uključenosti, značajni čimbenici financijske uključenosti su i štednja te pristup kreditima, odnosno mogućnost zaduživanja. Tako su u Tablici 7 prikazani pokazatelji štednje i zaduživanja stanovnika 19 odabranih razvijenih zemalja.

---

<sup>42</sup> Federal Deposit Insurance Corporation, FDIC (2019) Statistics At A Glance, March 2019

**Tablica 7: Pokazatelji štednje i zaduživanja u odabranim zemljama u razvoju, kao % ukupnog broja odraslog stanovništva, 2016.**

Zemlja	Udio osoba koje su imale bilo kakvu štednju tijekom 2016. godine	Udio osoba koje su štedile u financijskoj instituciji tijekom 2016. godine	Udio osoba koje su se zadužile tijekom 2016. godine	Udio osoba koje su se zadužile u financijskoj instituciji tijekom 2016. godine	Udio osoba koje su se zadužile kod obitelji i prijatelja tijekom 2016. godine
Australija	79,3%	62,1%	71,7%	20,3%	13,2%
Belgija	69,9%	55,6%	54,5%	15,8%	9,3%
Danska	79,9%	63,1%	53,5%	20,6%	15,8%
Finska	72,3%	54,5%	61,4%	20,1%	13,0%
Francuska	63,3%	48,1%	51,6%	18,3%	8,4%
Italija	62,4%	45,3%	56,0%	16,2%	16,3%
Izrael	63,7%	53,4%	83,2%	35,0%	17,1%
Kanada	80,1%	67,6%	88,2%	26,4%	13,9%
Latvija	53,8%	27,5%	37,3%	9,9%	20,8%
Luksemburg	76,9%	61,6%	79,3%	21,3%	8,0%
Malta	73,2%	46,6%	47,5%	9,1%	7,9%
Nizozemska	78,5%	59,3%	45,4%	12,1%	10,2%
Norveška	90,2%	79,3%	77,7%	35,0%	17,1%
Novi Zeland	86,3%	69,4%	78,5%	29,1%	17,3%
Njemačka	75,7%	55,4%	64,1%	19,6%	8,4%
Portugal	54,8%	31,6%	41,3%	8,9%	15,4%
Sjedinjene Američke Države	79,3%	62,2%	77,4%	28,9%	15,2%
Španjolska	68,3%	50,8%	59,6%	18,4%	16,8%
Švedska	83,1%	75,4%	54,2%	21,5%	13,6%
Tajvan	73,8%	66,9%	58,6%	4,5%	8,4%
Velika Britanija	74,0%	63,7%	74,6%	17,6%	14,0%

Izvor: The World Bank (2017) Global Findex Database

Unatoč činjenici kako se radi o razvijenim zemljama s najvišim stupnjem financijske uključenosti na svijetu, iz Tablice 7 vidljivo je kako pokazatelji vezani uz štednju i zaduživanje odraslih stanovnika značajno variraju među zemljama. Također, vidljivo je i kako ne koriste svi građani odabranih razvijenih zemalja usluge financijskih institucija kada su u pitanju štednja i zaduživanje, unatoč činjenici kako ih većina posjeduje račun kod financijskih institucija. Tako je primjerice u 2016. godini čak 90% odraslih stanovnika Norveške štedilo novac, ali ga je tek 80% štedilo u nekoj od financijskih institucija. Istovremeno, u Portugalu i Latviji štedila je tek polovica odraslih stanovnika, a njih tek oko 30% štedilo je u nekoj od financijskih institucija. Također, zaduživanja stanovništva upućuju na jasne razlike među zemljama i njihovim financijskim sustavima. Tako se primjerice u 2016. godini u Kanadi čak 88% odraslih stanovnika zadužilo, ali samo 26% njih to je učinilo u nekim od financijskih institucija.



Navedena situacija lako je uočljiva i u drugim zemljama navedenim u Tablici 7 što potvrđuje prethodno naglašenu kompleksnost problema financijske isključenosti. Tako nastojanja za povećanjem financijske uključenosti kroz široku dostupnost računa u financijskim institucijama ne smiju postati sama sebi cilj. Potrebno je gledati širu sliku te uz navedeno, osigurati i siguran način za štednju, ali i pristup kreditu u slučaju potrebe, a sve sa ciljem što boljeg upravljanja osobnim financijama i rizikom vezanim uz njih te u konačnici, postizanja više razine blagostanja svih stanovnika.<sup>43</sup>

### 3.3 Značajke financijske isključenosti u Republici Hrvatskoj

Financijski sustav Republike Hrvatske izrazito je bankocentričan. Na financijskom tržištu Republike Hrvatske dominiraju poslovne banke, najvažniji ulagački instrument čine bankovni depoziti, a poduzeća i stanovništvo ovisni su o bankovnim kreditima.<sup>44</sup> Tako su u 2017. godini u Republici Hrvatskoj poslovale 24 poslovne banke<sup>45</sup> koje su svoje financijske proizvode i usluge pružale putem mreže od preko 1.000 poslovnica razmještenih diljem Republike Hrvatske. Dodatno, građanima Republike Hrvatske na raspolaganju je stajala mreža od preko 5.000 bankomata i gotovo 110.000 POS uređaja.<sup>46</sup> Iz navedenog proizlazi kako u Republici Hrvatskoj u prosjeku postoje 4,2 poslovnice poslovnih banaka na 10.000 stanovnika što je više od prosječnog broja poslovnica na 10.000 stanovnika na razini svih zemalja Europske Unije te značajno više od prosječnog broja poslovnica na 10.000 stanovnika u najrazvijenijim zemljama Europske Unije. Tako je prosječan broj poslovnica poslovnih banaka na 10.000 stanovnika na razini svih zemalja Europske Unije u 2017. godini iznosio 3,7. Zanimljivo, u najrazvijenijim zemljama taj broj još je i manji. Istovremeno, primjerice u Njemačkoj, na 10.000 stanovnika u prosjeku postoje 3,5 poslovnice poslovnih banaka, dok je u skandinavskim zemljama poput Danske, Finske i Švedske broj poslovnica poslovnih banaka na 10.000 stanovnika manji od 2.<sup>47</sup> Iz navedenog proizlazi zaključak kako građani Republike Hrvatske imaju dostatan pristup financijskim institucijama. Nadalje, na dan 31.12.2017. godine

---

<sup>43</sup> The World Bank (2017) The Global Findex Database Report, str. 4

<sup>44</sup> Leko, V., Stojanović, A. (2018.) Financijske institucije i tržišta. Zagreb: Ekonomski fakultet – Zagreb, str. 25

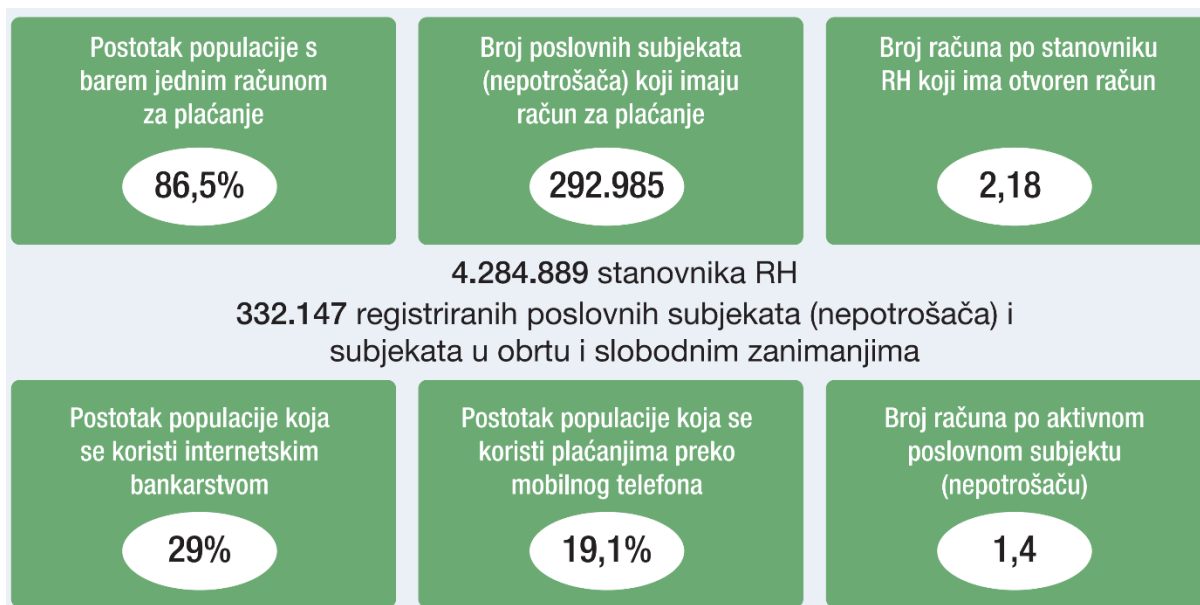
<sup>45</sup> Hrvatska narodna banka, HNB (2018) Godišnje izvješće

<sup>46</sup> Hrvatska narodna banka, HNB (2019) Infrastruktura: Tablica P1 Ukopno poslovne jedinice i prihvatni uređaji na teritoriju RH i Tablica P3 Broj bankomata i EFTPOS uređaja u RH prema obilježju uređaja

<sup>47</sup> Kreditanstalt für Wiederaufbau, KfW (2017) Branch closures: German banks are shifting up a gear amid Herculean challenge of digitisation

evidentirano je ukupno 8.080.628 računa potrošača i 411.050 računa poslovnih subjekata (nepotrošača) od čega se 95,6% njih odnosilo na transakcijske račune (tekuće odnosno žiro račune), dok su preostalih 4,4% činili drugi platni računi koji nisu transakcijski, a s kojih je moguće neometano izvršiti platnu transakciju.<sup>48</sup> Detaljniji podaci o računima u Republici Hrvatskoj vidljivi su na Slici 2.

**Slika 2: Pregled broja korisnika računa za plaćanje i platnih servisa na dan 31.12.2017.**



Hrvatska narodna banka, HNB (2018) Platne transakcije i računi: Statistika platnog prometa 2017., str. 45

Iz Slike 2 vidljivo je kako je na dan 31.12.2017. godine čak 86,5% ukupne populacije Republike Hrvatske imalo otvoren barem jedan račun za plaćanje u nekoj od financijskih institucija. Izraženo u apsolutnim vrijednostima, čak 3.705.071 stanovnik Republike Hrvatske (potrošač) i 292.985 poslovnih subjekata (nepotrošača) imali otvoren barem jedan račun kod kreditne institucije. Stave li se navedeni podaci u omjer s ukupnim brojem evidentiranih računa građana i poslovnih subjekata dolazi se do zaključka da svaki stanovnik Republike Hrvatske (potrošač) ima u prosjeku dva računa odnosno 2,18 te da svaki poslovni subjekt (nepotrošač) ima u prosjeku 1,4 računa. Tako se prema navedenim podacima može zaključiti kako su sa strane čimbenika ponude financijskih proizvoda i usluga u Republici Hrvatskoj ispunjeni svi preduvjeti za postojanje visokog stupnja financijske uključenosti. No ipak, na strani društvenih i čimbenika potražnje za financijskim proizvodima i uslugama u Republici Hrvatskoj nalazi se uzrok financijske isključenosti značajnog dijela njenih građana. Tako je već analizirajući

<sup>48</sup> Hrvatska narodna banka, HNB (2018) Platne transakcije i računi: Statistika platnog prometa 2017., str. 45

postotak populacije koja se koristi plaćanjima preko mobilnog ili internetskog bankarstva iz Slike 2 moguće uočiti kako je on znatno ispod svjetskog prosjeka. Naime, prema podacima Svjetske banke u 2016. godini čak 76% osoba koje su posjedovale račun u nekoj od financijskih institucija obavilo je barem jednu digitalnu platnu transakciju.<sup>49</sup> Navedeno ne iznenađuje obzirom na činjenicu kako u Republici Hrvatskoj živi gotovo 1,4 milijun umirovljenika<sup>50</sup> za koje je karakteristična niska razina informatičke pismenosti. Izloženi primjer samo je jedan od modaliteta financijske isključenosti s kojim se susreću stanovnici Republike Hrvatske.

Niska primanja stanovništva Republike Hrvatske i siromaštvo najznačajniji su čimbenici koji potiču financijsku isključenost u Republici Hrvatskoj. Navedeno potvrđuju i podaci Svjetske banke koji se odnose na motive građana za nekorištenje računa u financijskim institucijama vidljivi u Tablici 8.

**Tablica 8: Argumenti koje su stanovnici Republike Hrvatske naveli kao razloge za neposjedovanje računa u nekoj od financijskih institucija, 2016.**

<b>Razlozi za neposjedovanje računa u nekoj od financijskih institucija</b>	<b>Razlozi za neposjedovanje računa u nekoj od financijskih institucija</b>
Nedovoljno novčanih sredstava	27%
Član obitelji već posjeduje račun	24%
Nemaju potrebu za financijskim uslugama	19%
Nedostatak povjerenja u poslovne banke	6%
Vjerski razlozi	1%
Ostali razlozi	23%

Izvor: The World Bank (2017) Global Findex Database

Iz tablice 8 vidljivo je kako je u 2016. godini nedostatak novčanih sredstava za više od jedne četvrtine odraslih stanovnika Republike Hrvatske bez računa u nekoj od financijskih institucija bio razlog za neposjedovanje istog. Istovremeno, gotovo četvrtina odraslih bez računa u nekoj od financijskih institucija nije ga imalo jer ga je već posjedovao drugi član obitelji, a gotovo petina ga nije imala jer je smatrala kako nema potrebu za financijskim proizvodima i uslugama. Kao ostale razloge za neposjedovanje računa u nekoj od financijskih institucija građani Republike Hrvatske naveli su nedostatak povjerenja u poslovne banke, vjerske i ostale razloge.

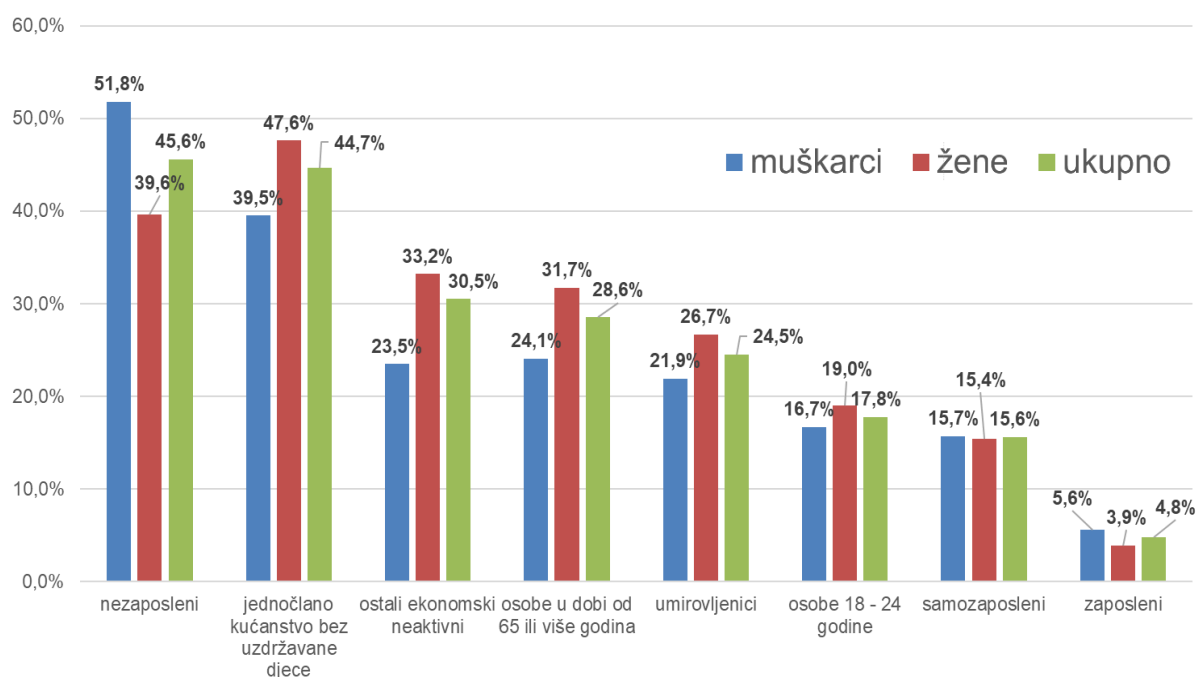
<sup>49</sup> The World Bank (2017) Global Findex Database Report, str. 7

<sup>50</sup> Hrvatski zavod za mirovinsko osiguranje, HZMO (2019) Statističke informacije Hrvatskog zavoda za mirovinsko osiguranje, broj 7/2019, kolovoz 2019., str. 1

Nadalje, prema podacima Svjetske banke, tijekom 2016. godine u Republici Hrvatskoj štedilo je tek 46% odraslih stanovnika, a samo 36% odraslih stanovnika svoj je novac štedilo u nekoj od financijskih institucija. Istovremeno, 51% odraslih stanovnika Republike Hrvatske zadužilo se tijekom 2016. godine, ali samo ih se 13% zadužilo u nekoj od financijskih institucija<sup>51</sup> što dodatno upućuje na nisku razinu prihoda i opće siromaštvo građana Republike Hrvatske.

Kao osnovni pokazatelj relativnog siromaštva u Republici Hrvatskoj koristi se stopa rizika od siromaštva. Stopa rizika od siromaštva pokazuje koliko osoba ima raspoloživi ekvivalentni dohodak ispod praga rizika od siromaštva. Prag rizika od siromaštva postavljen je na 60% od srednje vrijednosti (medijana) ekvivalentnoga raspoloživog dohotka svih osoba. Prema najnovijim dostupnim podacima, krajem 2017. godine svaki peti odrasli stanovnik Republike Hrvatske raspolagao je s ekvivalentnim dohotkom ispod praga rizika siromaštva. Prag rizika od siromaštva u 2017. godini za jednočlano kućanstvo u Republici Hrvatskoj iznosio je 28.070 kuna na godinu, dok je za kućanstvo s dvije odrasle osobe i dvoje djece mlađe od 14 godina iznosio 58 946 kune na godinu.<sup>52</sup> Podaci o stopama rizika od siromaštva i najugroženijim društvenim skupinama u Republici Hrvatskoj navedeni su u Grafikonu 4.

**Grafikon 4: Stope rizika od siromaštva u Republici Hrvatskoj, 2017.**



Izvor: Priređeno prema Državni zavod za statistiku Republike Hrvatske (2018) Pokazatelji siromaštva i socijalne isključenosti u 2017. – privremeni rezultati

<sup>51</sup> The World Bank (2017) Global Findex Database

<sup>52</sup> Hrvatski zavod za zapošljavanje, HZZ (2019) Statistika tržišta rada - otvoreni podaci

Iz Grafikona 4 vidljivo je u 2017. godini gotovo polovica nezaposlenih osoba u Republici Hrvatskoj raspolagala s raspoloživim ekvivalentnim dohotkom čija je vrijednost bila ispod praga rizika od siromaštva. U navedenom razdoblju, gotovo 200.000 stanovnika Republike Hrvatske bilo je nezaposleno<sup>53</sup> iz čega proizlazi kako je gotovo 100.000 nezaposlenih osoba u Republici Hrvatskoj u 2017. godini raspolagalo s ekvivalentnim dohotkom čija je vrijednost bila ispod praga rizika od siromaštva. Od ostalih društvenih skupina, siromaštvo u najvećoj mjeri ugrožava jednočlana kućanstva bez uzdržavane djece i ostale ekonomski neaktivne osobe. Nadalje, iz Grafikona 4 vidljivo je kako u 2017. godini gotovo svaka treća osoba u dobi od 65 ili više godina nije raspolagala ekvivalentnim dohotkom čija je vrijednost bila iznad praga rizika od siromaštva. Ugrožene skupine također čine umirovljenici, mladi i samozaposlene osobe. Također iz Grafikona 4 vidljivo je kako su unutar svih ugroženih skupina, uz iznimku nezaposlenih osoba, riziku od siromaštva u većoj mjeri izložene žene. Obzirom na navedene podatke i izloženu problematiku ne čudi činjenica kako je zbog neizvršenih osnova za plaćanje, 31. srpnja ove godine u blokadi bilo 255.064 građana čiji je dug iz osnova iznosio 16,6 milijardi kuna (glavnica). Najveći dio duga, u iznosu od 6,3 milijardi kuna (bez kamata), odnosio se na dug građana upravo prema cijelom financijskom sektoru (bankama, štedionicama, kreditnim unijama, leasing i factoring društvima, osiguravajućim društvima, tvrtkama čija je djelatnost kartično poslovanje), što je udio od 37,8 %. Dug građana koji su blokirani za dug veći od milijun kuna, njih 1472 (udio u broju blokiranih građana 0,6 %), iznosi 6,3 milijardi kn (udio u ukupnome dugu građana 39,6 %). Od 6,88 milijardi duga građana koji su blokirani za dug veći od milijun kuna, najveći se dio duga također odnosi na vjerovnike iz financijskog sektora, 2,8 milijardi kuna.<sup>54</sup> Nadalje, u Republici Hrvatskoj u 2018. godini bilo je 1,2 milijuna umirovljenika koji su primali prosječnu mirovinu u iznosu od 2.658,01 kuna, odnosno 2.959,22 kuna isključujući se iz analize mirovine ostvarene na temelju međunarodnih ugovora<sup>55</sup> što je tek neznatno više od prethodno navedenog praga rizika od siromaštva. Navedeno tako ukazuje na činjenicu da velik broj građana Republike Hrvatske, iako ima pristup financijskim institucijama i njihovim financijskim proizvodima i uslugama, ostaje financijski isključen zbog niskih primanja i siromaštva.

---

<sup>53</sup> Hrvatski zavod za zapošljavanje (2018) Godišnjak 2018., str. 11

<sup>54</sup> Financijska agencija, FINA (2019) Informacija o neizvršenim osnovama za plaćanje poslovnih subjekata i građana za srpanj 2019. godine

<sup>55</sup> Hrvatski zavod za mirovinsko osiguranje, HZMO (2019) Statističke informacije Hrvatskog zavoda za mirovinsko osiguranje, broj 7/2019, kolovoz 2019.

## 4 Strategije smanjivanja financijske isključenosti

### 4.1 Pregled zakonskih inicijativa za povećanje financijske uključenosti

Problem financijske isključenosti postao je predmet rastućeg interesa i jedan od glavnih društveno – ekonomskih izazova međunarodnih financijskih institucija, nacionalnih vlasti, centralnih banaka i drugih financijskih institucija. Tako nacionalne vlasti, između ostalog, pomoću zakonskih propisa i drugom regulacijom nastoje utjecati na poslovanje poslovnih banaka, a sa ciljem smanjenja stope financijske isključenosti. Navedeno, međutim, ne znači da nacionalne vlasti kroz zakonske odredbe zahtijevaju od poslovnih banaka da zanemare komercijalna načela i na taj način ugroze uspješnost svog poslovanja, već samo nastoje povećati društvenu odgovornost u njihovom poslovanju.

Inicijativa za smanjenje stope financijske isključenosti zakonskim propisima najizraženija je u Sjedinjenim Američkim Državama gdje je diskriminatorna poslovna politika poslovnih banaka bila najranije zapažena. Naime, uočeno je kako poslovne banke ne osiguravaju dovoljnu ponudu kredita u nekim područjima u kojima su imale poslovnice te prikupljale depozite. Tako je već 1977. godine donesen Zakon o reinvestiranju u zajednicu (engl. Community Reinvestment Act, CRA) koji je s vremenom postao sinonim zakonskih inicijativa za smanjenje financijske isključenosti.<sup>56</sup> Navedenim zakonom nastojala se spriječiti geografsko nepodudaranje depozitnih i kreditnih aktivnosti poslovnih banaka. Kako depoziti kao jedan od najvažnijih izvora sredstava poslovnih banaka, primarno služe za daljnje odobravanje kredita javila se zabrinutost kako banke depozite prikupljeno u lokalnim zajednicama plasiraju u obliku kredita u druge savezne države ili čak u inozemstvo, zanemarujući pritom kreditne potrebe lokalnih kućanstava, poljoprivrednika i malih i srednjih poduzeća. Dodatna motivacija za donošenje ovog zakona bilo je obeshrabrivanje banaka u daljnjoj diskriminaciji svojih komitenata (engl. redlining). Navedeni izraz označava dvije vrste diskriminacije komitenata od strane poslovnih banaka. Tako su poslovne banke, kao što je već navedeno, ograničavale pristup kreditima članovima lokalnih i/ili siromašnih područja, no istovremeno su i odbijale zahtjeve za hipotekarnim kreditom kreditno sposobnim komitentima koji su kupiti nekretninu na lošijoj lokaciji ili u određenom području. Iz te vrste diskriminacije

---

<sup>56</sup> Stojanović, A., Leko, V. (2011) Modeli financiranja namjena koje sadrže javni interes. Zagreb: Grafit-Gabrijel d.o.o.

i potiče izraz „redlining“ jer su poslovne banke na kartama područja u kojima nisu htjela plasirati kredite označavala crvenom bojom. Zakon je, očekivano, kroz čitavo vrijeme od svog donošenja izazivao brojne rasprave te je redovito nadopunjavan. Kao najveće zamjerke ovom zakonu, usprkos brojnim dopunama, navode se njegove apstraktne objave koje je moguće tumačiti na više načina, kao i opisni način ocjenjivanja ispunjavanja zakonskih obveza. Tako regulator razlikuje 4 ocjene za ispunjavanje zakonskih obveza: iznimno (engl. outstanding), zadovoljavajuće (engl. satisfactory), potrebno poboljšanje (engl. needs to improve) i znatna neusklađenost (engl. substantial noncompliance).<sup>57</sup> Osim apstraktnosti odredbi i ocjena provedbe, protivnici zakona argumentiraju kako zakon narušava pravednu tržišnu utakmicu te da šteti financijskom tržištu jer se poslovne banke odriču profitabilnijih kreditnih poslova kako bi osigurale primjerenu ponudu kredita u siromašnim područjima. Neki u svojim kritikama idu još i dalje te navode kako su zbog navedenog zakona banke primorane odobravati kredite komitentima slabije kreditne sposobnosti za koje postoji velika vjerojatnost da će se suočiti s financijskim problemima tijekom otplate kredita.<sup>58</sup> Unatoč brojnim kritikama, zakon se održao na snazi sve do danas, a posljednja velika javna rasprava vodila se u prosincu 2018. godine na inicijativu Ministarstva financija SAD-a (engl. U.S. Department of Treasury), a sa ciljem njegovog osuvremenjivanja. Tako je zahvaljujući provedbi ovog zakona, prema najnovijim dostupnim podacima, samo u 2017. godini odobreno preko 26.000 kredita u ukupnom iznosu od gotovo 100 milijardi američkih dolara namijenjenih kućanstvima, farmerima te malim i srednjim poduzećima u siromašnim područjima.<sup>59</sup>

Inspirirane Community Reinvestment Actom i druge su zemlje u nacionalnu legislativu uvrstile zakone za povećanje financijske uključenosti: Indija (1977.), Nigerija (1977. i 2001.), Južna Afrika (2000.), Kanada, (2001.), Australija (2002.).<sup>60</sup>

Suprotno Community Reinvestment Act-u koji poslovne banke obvezuje da posluju sa stanovnicima u siromašnim i ruralnim područjima, kineske vlasti su se odlučile za drugačiji pristup rješavanju problema financijske isključenosti. Tako je u Kini, uz ostale Vladine mjere

---

<sup>57</sup> Congressional Research Service (2019) The Effectiveness of the Community Reinvestment Act

<sup>58</sup> Berry, M. V. (2013) Historical Perspectives on the Community Reinvestment Act of 1977. Chicago: Federal Reserve Bank of Chicago

<sup>59</sup> Federal Financial Institutions Examination Council, FFIEC (2019) CRA National Aggregate Report 2017

<sup>60</sup> Stojanović, A., Leko, V. (2011) Modeli financiranja namjena koje sadrže javni interes. Zagreb: Grafit-Gabrijel d.o.o.

za razvoj financijskog tržišta i infrastrukture, od 2000. godine na snagu stupio široki broj mjera koje potiču poslovne banke da posluju s marginaliziranim društvenim skupinama u ruralnim područjima Kine, od kojih su najznačajnije:

- snižena stopa obvezne pričuve,
- porezne olakšice i
- jeftini izvori u obliku kredita središnje banke.

Poslovne banke u Kini koje posluju s marginaliziranim skupinama stanovnika ruralnih područja imaju sniženu stopu obvezne pričuve na 9% za državne i razvojne banke, odnosno na 12% za poslovne banke što je za 5%, odnosno 8% niža stopa obvezne pričuve koja je propisana za ostale poslovne banke. Nadalje, kamatni prihodi od kredita navedenim skupinama oslobođeni su poreza na dodanu vrijednost i carina te su dijelom porezno priznati (10%) prilikom obračuna osnove za izračun poreza na dobit. Uz to, središnja banka poslovnim bankama pruža jeftine izvore novčanih sredstava za njihov daljnji plasman u obliku kredita marginaliziranim skupinama. Na taj su način u Kini, prema najnovijim dostupnim podacima, u 2016. godini marginaliziranim skupinama u ruralnim područjima odobreni krediti u ukupnoj vrijednosti od preko 56 milijardi američkih dolara.<sup>61</sup>

Kritičko preispitivanje odredbi Community Reinvestment Act-a prisutno je i u zemljama Europske Unije. No ipak, rješavanju problema financijske isključenosti zemlje članice Europske Unije pristupaju na druge način obzirom da je u većini njih ujednačeni regionalni ekonomski i socijalni razvoj zagarantiran njihovim ustavima, a ta odredba je i prilično načelno implementirana i u različitim smjernicama i direktivama Europske komisije.<sup>62</sup> Kao jedan od konkretnih koraka za smanjenje financijske isključenosti ističe se Direktiva Europske komisije i Vijeća o usporedivosti naknada povezanih s računima za plaćanje, prebacivanju računa za plaćanje i pristupu računima za plaćanje s osnovnim uslugama koje su zemlje članice Europske Unije inkorporirale u nacionalna zakonodavstva.

Na temelju navedene Direktive, a sa ciljem povećanja financijske uključenosti, 2017. godine je u Republici Hrvatskoj donesen već prethodno spomenuti Zakon o usporedivosti naknada, prebacivanju računa za plaćanje i pristupu osnovnom računu, NN 70/17. Navedenim

---

<sup>61</sup> The World Bank (2018) Toward Universal Financial Inclusion in China: Models, Challenges, and Global Lessons

<sup>62</sup> Stojanović, A., Leko, V. (2011) Modeli financiranja namjena koje sadrže javni interes. Zagreb: Grafit-Gabrijel d.o.o.



Zakonom propisano je kako naknada za otvaranje i vođenje osnovnog računa građanima iz ugroženih skupina ne smije biti viša od 0,13% prosječne mjesečne isplaćene netoplaće u Republici Hrvatskoj. Građani iz ugroženih skupina korisnici su sljedećih prava prema zakonu kojim je uređena socijalna skrb:

- zajamčene minimalne naknade
- naknade za osobne potrebe korisnika smještaja
- naknada za redovito studiranje
- osobne invalidnine
- doplatka za pomoć i njegu i naknade do zaposlenja.

Uz to, građanima iz navedenih skupina poslovne banke dužne su omogućiti deset besplatnih nacionalnih platnih transakcija mjesečno u službenoj valuti Republike Hrvatske.<sup>63</sup>

## 4.2 Pregled privatnih inicijativa za povećanje financijske uključenosti

Osim zakonskih inicijativa, u rješavanju problema financijske isključenosti sve značajniju ulogu imaju i privatne inicijative za povećanje stupnja financijske uključenosti. Tako brojni pojedinci i poduzeća, samostalno ili u suradnji s financijskim institucijama i nacionalnim vlastima, svoje poslovne modele temelje upravo na zadovoljavanju potreba za proizvodima i uslugama klijenata iz marginaliziranih tržišnih segmenata.

Štedni klubovi i rotirajuća štednja privatne su inicijative koje su se javile još i prije pojave prvih financijskih institucija u svijetu.<sup>64</sup> Prema nekim mišljenjima, prvi oblici ovakvih inicijativa postojali su već 200. godina p.n.e. na području današnje Kine. Primarna uloga štednih klubova je mobilizacija novčanih viškova članova kluba te formiranje određenog iznosa kapitala koji će kasnije rotacijom biti ustupljen na korištenje svim članovima kluba. Tako je štedne klubove moguće definirati kao neformalne grupe sudionika koji pristaju izdvajati unaprijed određeni iznos novčanih sredstva, a sa ciljem da se tako prikupljena sredstva pozajme nekom od članova grupe. Štedne klubove najčešće čine blisko povezane osobe kao što su primjerice članovi obitelji i prijatelji. Broj članova kluba, iznos novčanih sredstava koji se

---

<sup>63</sup> Zakon o usporedivosti naknada, prebacivanju računa za plaćanje i pristupu osnovnom računu, NN 70/17, srpanj 2017.

<sup>64</sup> Consultative Group to Assist the Poor, CGAP (2006.) Access for All: Building Inclusive Financial Systems, str. 3

namjerava prikupiti te pravila štednog kluba određuju se dogovorom između organizatora i članova kluba. Nakon što se na prvom sastanku prikupi dogovoreni novčani iznos, on se u cijelosti ustupa na korištenje organizatoru štednog kluba te on ima pravo koristiti sredstva do sljedećeg sastanka. Na sljedećem sastanku, novčana sredstva ustupaju se na korištenje sljedećem članu štednog kluba. Navedeni proces odvija se sve dok i zadnji član štednog kluba ne dobije na korištenje inicijalno prikupljena novčana sredstva. Nakon što su svi članovi štednog kluba iskoristili svoje pravo korištenja inicijalno prikupljenih novčanih sredstava, štedni klub se raspušta. Kao takve, navedene inicijative i danas koegzistiraju usporedno sa službenim financijskim tržištima u nekim zemljama. Tako primjerice štedni klubovi nisu rijetkost u razvijenim zemljama svijeta gdje ih pojedinci koriste kao alternativu financijskim institucijama. Ipak, njihova prisutnost najizraženija je u zemljama u razvoju koje karakteriziraju niske razine dohotka i nerazvijena financijska tržišta te u ruralnim područjima.<sup>65</sup> Tako je primjerice u 2016. godini svaka treća odrasla osoba u Indoneziji bila član nekog od štednih klubova. Istovremeno, gotovo 25% odrasle populacije u subsaharskoj Africi sudjelovalo je u nekom od štednih klubova.<sup>66</sup>

Kao sljedeći primjer privatnih inicijativa za povećanje financijske uključenosti temeljen na uzajamnosti ističu se kreditne unije. Kreditne unije su neprofitne, demokratski upravljane financijske institucije koje su u vlasništvu svojih klijenata, odnosno članova, a u većini slučajeva uživaju i porezne olakšice. Udružuju članove iz područja u kojem posluju, prema zajedničkim interesima, zanimanjima ili socijalnim statusima. Najčešće je riječ o siromašnim područjima i članovima s nižim dohotkom.<sup>67</sup> Njihove usluge članovima su dostupnije od usluga koje pružaju poslovne banke jer su nerijetko bolje locirane od poslovnica poslovnih banaka, u blizini mjesta stanovanja ili zaposlenja članova. Primjerice, u Sjedinjenim Američkim Državama preko 80% kreditnih unija organizirano je prema zaposlenju članova (takve su najveće Navy, State Employees, Pentagon, Boeing, SchoolsFirst), a ostale su formirane prema mjestu stanovanja ili kao udruženja. Kao neprofitne organizacije, kreditne unije posluju sa ciljem maksimiziranja ekonomske koristi za svoje članove pružajući im financijske usluge po fer i konkurentnim cijenama čime privlače velik broj članova diljem

---

<sup>65</sup> The World Bank (2017) Global Findex Database

<sup>66</sup> Federal Reserve Bank of Philadelphia (2006) Alternative Financial Vehicles: Rotating Savings and Credit Associations (ROSCAs), str. 6, 7

<sup>67</sup> World Council of Credit Unions (2019) Why Credit Unions?

svijeta. Kako nemaju dioničkog kapitala, višak prihoda nad rashodima raspodjeljuju u rezerve. Njihova raširenost objašnjava se činjenicom da one, osim financijskih, ispunjavaju i važne socijalne funkcije kao što je uključivanje siromašnijih slojeva stanovništva u financijski sustav, zadovoljavanje specifičnih interesa marginaliziranih društvenih skupina ili lokalne zajednice u kojoj posluju te stvaranje kulture štednje i poticanje štednje kao vrline.<sup>68</sup> U Tablici 7 prikazani su podaci o kreditnim unijama u svijetu.

**Tablica 9: Prikaz osnovnih pokazatelja o kreditnim unijama u svijetu, 2017.**

Regija	Broj kreditnih unija	Imovina (USD)	Broj članova	Stopa penetracije	Štednja (USD)	Kreditni (USD)
Afrika	37.607	9.168.765.994	29.610.773	9,25%	7.933.821.334	9.048.343.500
Azija	37.246	170.407.573.975	50.843.858	3,15%	142.935.139.626	118.475.772.913
Karibi	377	17.320.788.898	3.440.345	30,06%	12.963.603.398	9.931.496.386
Europa	3.553	35.310.462.409	9.287.644	3,11%	24.709.467.742	12.149.294.450
Latinska Amerika	2.987	87.564.898.379	39.291.611	11,03%	51.777.750.470	48.602.346.055
Sjeverna Amerika	6.251	1.706.249.778.766	122.911.564	51,74%	1.420.302.174.754	1.234.237.937.692
Oceanija	1.005	88.994.103.022	4.778.947	18,41%	76.332.509.916	71.672.109.478
<b>Ukupno</b>	<b>89.026</b>	<b>2.115.016.371.443</b>	<b>260.164.742</b>	<b>9,09%</b>	<b>1.736.954.467.240</b>	<b>1.504.117.294.474</b>

Izvor: Wourld Council of Credit Unions; 2017 Statistical Report, 2018.

Iz Tablice 7 vidljivo je kako je u svijetu u 2017. godini poslovalo nešto više od 89.000 kreditnih unija. Najveći broj njih poslovaio je u Aziji i Africi, oko 37.000 njih na svakom od kontinenata, ali nedovoljno za značajniju tržišnu penetraciju. Kreditne unije u Aziji su prikupile nešto više od 140 milijardi američkih dolara štednje svojih članova, dok su istovremeno odobrile gotovo 120 milijardi američkih dolara vrijedne kredite. S druge pak strane, unatoč gotovo istom broju kreditnih unija, u Africi je prikupljeno tek nešto manje od 8 milijardi američkih dolara štednje i odobreno nešto više od 9 milijardi američkih dolara kredita. Istovremeno, u Sjevernoj je Americi poslovalo nešto više od 6.000 kreditnih unija koje su okupljale preko 120 milijuna članova ostvarivši time tržišnu penetraciju veću od 50%, te prikupivši 1,4 bilijun američkih dolara štednje i odobrivši 1,2 bilijuna američkih dolara vrijedne kredite. U usporedbi s ostalim

<sup>68</sup> Leko, V., Stojanović, A. (2018.) Financijske institucije i tržišta. Zagreb: Ekonomski fakultet – Zagreb, str. 210, 211

kontinentima, kreditne unije u Europi su gotovo pa i neprepoznate. Tako su u 2017. godini okupljale tek nešto više od 9 milijuna članova ostvarivši tržišnu penetraciju od tek 3% te prikupivši nešto manje od 25 milijardi američkih dolara štednje i odobrivši nešto više od 12 milijardi američkih dolara vrijedne kredite. Za kreditne unije specifično je da se dobit iz poslovanja primarno preusmjerava u kapital unije, kako bi se ostvarila što bolja adekvatnost kapitala. Preostala dobit ne isplaćuje se na temelju udjela koje članovi kreditnih unija posjeduju u obliku dividende, već se omogućuju više kamatne stope na štednju, odnosno povoljnije kamatne stope na kredite članovima. Također, dio dobiti nerijetko se usmjerava u razvoj novih financijskih proizvoda i usluga. Na taj način kreditne unije u svijetu svojim članovima osiguravaju cjenovno pristupačan, pouzdan i samoodrživ način pružanja financijskih proizvoda i usluga povećavajući tako stupanj financijske uključenosti. Ne čudi stoga popularnost kreditnih unija u svijetu niti veliki broj štediša koje okupljaju. Kao i u ostatku Europe, kreditne unije u Republici Hrvatskoj nisu prepoznate kao alternativa poslovnim bankama te njihovi pokušaji osnivanja nikada nisu zaživjeli.<sup>69</sup>

Kao još jednu od značajnih inicijativa za smanjenje stope financijske isključenosti, posebice u zemljama u razvoju, potrebno je navesti i mikrofinanciranje. Izvorno, ideja mikrofinanciranja datira još iz 16. stoljeća kada su se redovničke institucije mikrofinanciranja pojavile u Europi kao alternativa lihvarskim zajmodavcima.<sup>70</sup> Inicijalna ideja mikrofinanciranja označavala je odobravanje malih kredita (u iznosima često ne većim od nekoliko američkih dolara) siromašnim pojedincima i poduzetnicima koji nisu ispunjavali kreditne uvjete poslovnih banaka, a uz pomoć kojih bi navedeni pojedinci pokrenuli posao, uspješno otplatili kredit i izašli iz začaranog kruga siromaštva. Ideju mikrofinanciranja popularizirao je profesor Muhammad Yunus osnovavši 1983. godine u Bangladešu banku za siromašne, Grameen Banku. Specifičnost poslovnog modela Grameen Banke očituje se u tome što posluje isključivo s „najsromašnijim od siromašnih“ stanovnika odobravajući im mikrokredite bez instrumenata osiguranja stvorivši tako sustav koji se temelji na međusobnom povjerenju. Unatoč činjenici da kredite odobravaju bez ikakvih instrumenata osiguranja, te kamatnoj stopi od 16% koja se obračunava na sve kredite, Banka uspijeva naplatiti gotovo sva kreditna potraživanja od svojih

---

<sup>69</sup> Leko, V., Stojanović, A. (2018.) Financijske institucije i tržišta. Zagreb: Ekonomski fakultet – Zagreb, str. 211.

<sup>70</sup> Consultative Group to Assist the Poor, CGAP (2006.) Access for All: Building Inclusive Financial Systems, str. 3

klijenata. Naime, kako bi dobili kredit, komitenti moraju detaljno obrazložiti svoj poslovni plan te proći selekcijski proces. Navedeno vide kao priliku za uspjehom i izlaskom iz siromaštva. Također, kredite vraćaju i zbog pritiska okoline prikazujući se tako u društvu kao poduzetnik od povjerenja. Profesor Yunus i Grameen Banka podijelili su 2006. Nobelovu nagradu za mir za svoj doprinos društvenom i ekonomskom razvoju. U međuvremenu je inicijalna ideja mikrofinanciranja, koja je prije 30ak godina označavala tek jednostavnu uslugu mikrokreditiranja financijski isključenih siromašnih stanovnika, prerasla u složena tržišta mikrofinanciranja u cijelome svijetu na kojima posluju tisuće financijskih institucija mikrofinanciranja te koja omogućuju velikom broju siromašnih stanovnika pristup istom tom tržištu. Navedene institucije, osim mikrofinanciranja, svojim komitentima tako nude i usluge štednje, proizvode mikroosiguranja te usluge platnog prometa.<sup>71</sup>

Iz ideje mikrofinanciranja putem mobilne tehnologije, razvila se jedna od najrevolucionarnijih privatnih inicijativa za povećanje financijske uključenosti. Riječ je o platformi za obavljanje plaćanja putem mobitela koju je razvio kenijski teleoperater Safaricom. Naime, tijekom ispitivanja prototipa mobilne platforme mikrofinanciranja u kenijskom gradu Thika uočeno kako su komitenti koji su primili novčana sredstva putem mikrokredita ta ista sredstva slali svojim obiteljima u ruralnim područjima. Tako je otkriven jedan od najvećih izazova na kenijskom financijskom tržištu. Naime, za Keniju, ali i cijelu Afriku, specifično je da jedan od članova obitelji preseli u grad, zaposli se i zarađeni novac šalje obitelji u ruralnim područjima. Uočeno je kako su zaposlenici iz gradova putovali i po nekoliko dana do svojih rodnih mjesta da bi dostavili novac svojim obiteljima. Osim toga, neki su novac slali po vozačima autobusa što je bilo preriskantno i preskupo. Slanje novca putem tradicionalnih mreža poslovnih banaka, ukoliko je u njihovom rodnom kraju uopće postojala poslovnica, zaposlenici u gradovima također su izbjegavali jer se u pravilu radilo o malim iznosima u kojima su naknade činile veliki udio od ukupnog iznosa. Iz navedenih razloga inicijalni sustav mobilnog mikrofinanciranja redizajniran je u sustav M - Pesa, mobilnu platformu za obavljanje plaćanja. Tako se sustav M – Pesa na svome početku 2007. godine sastojao od mobilne platforme i mreže koju je činilo preko 39.000 agenata kod kojih je bilo moguće fizički podignuti ili položiti gotovinu, dok se transakcija elektronički provodila putem SMS poruke, a podaci o stanju računa ostajali su zabilježeni u SIM kartici korisnika mobilne platforme. Na taj su način stanovnici

---

<sup>71</sup> Ernst & Young, EY (2014) Challenges in microfinance: an EY perspective, str. 1

Kenije dobili pristup pouzdanom, brzom i jeftinom načinu provođenja platnih transakcija. Platformu, osim fizičkih osoba mogu koristiti i mikro, mala i srednje velika poduzeća.

#### 4.3 Problematiziranje uključivanja privatnog kapitala u rješavanju problema financijske isključenosti

Među financijskim institucijama, najveće mogućnosti za aktivnije uključivanje u rješavanje problema financijske isključenosti imaju poslovne banke. Osim toga, poslovne banke su te koje omogućuju daljnji razvitak gospodarstva poticanjem pojedinaca, poduzeća i institucija na štednju, te plasiranjem na taj način prikupljenih sredstva u obliku kredita onim pojedincima, poduzećima i institucijama koji su spremni investirati u nove projekte. Navedeni proces poticanja štednje i pretvaranje štednje u investicije uzrokuje rast gospodarstva, stvaranje novih radnih mjesta i porast životnog standarda.<sup>72</sup> Ipak, primarni kratkoročni cilj menadžmenta poslovnih banaka je ostvariti dobit za njene vlasnike, dok se kao dugoročni ciljevi postavljaju povećanje dioničarskog kapitala i neto vrijednosti banke. Kako bi se navedeno ostvarilo, menadžment poslovnih banaka primjenjuje isključivo komercijalne kriterije poslovanja i politiku odobravanja kredita iz depozitnih izvora. Na taj način menadžment poslovnih banaka ostvaruje interese vlasnika, ali i interese društva jer je općeprihvaćeni stav javnosti kako su zdravlje, stabilnost, profitabilnost te alokativna i cjenovna učinkovitost banaka njihov najveći doprinos društvu u kojem posluju. Posljedično, u nastojanju da povećaju operativnu učinkovitost i smanje troškove, poslovne banke svjesno izbjegavaju određene tržišne segmente koji ne generiraju dovoljnu količinu profita te ih zapostavljaju ili im čak u potpunosti uskraćuju pristup financijskim proizvodima i uslugama.<sup>73</sup> Najčešće je upravo riječ o tržišnim segmentima koje čine siromašne, socijalno ugrožene skupine stanovnika, uz koje se, gotovo kao stigma, vežu se sljedeće pretpostavke:

- uz pružanje financijskih proizvoda i usluga financijski isključenim osobama vežu se viši troškovi, posebice uz pružanje usluga platnog prometa,
- krediti odobreni financijski isključenim osobama rizičniji su te

---

<sup>72</sup> Rose, P., Hudgins, S. (2015) Upravljanje bankama i financijske usluge. Zagreb: MATE, str. 2

<sup>73</sup> Stojanović, A., Leko, V. (2011) Modeli financiranja namjena koje sadrže javni interes. Zagreb: Grafit-Gabrijel d.o.o., str. 22

- pružanje financijskih proizvoda i usluga financijski isključenim osobama sa sobom nosi višu razinu reputacijskog rizika.<sup>74</sup>

Iz navedenih razloga uključivanje privatnog kapitala u rješavanje problema financijske isključenosti u pravilu je svedeno tek na pokušaje pojedinih poslovnih banaka da u svojim filantropskim nastojanjima ili programima društveno odgovornog poslovanja nastoje ublažiti problem financijske isključenosti, no za sada su se malobrojne odvažile temeljiti svoje poslovanje na pružanju financijskih proizvoda i usluga financijski isključenom stanovništvu.

S druge pak strane, posljednjih je godina opseg tradicionalnih bankovnih poslova primanja depozita i odobravanja kredita u padu. Jedan od uzroka tome je i tzv. „bankarstvo iz sjene“ (engl. shadow banking) koje predstavlja različite bankolike financijske i nefinancijske institucije koje sve više zamjenjuju poslovne banke i njihov tradicionalni poslovni model. Tako je u 2016. godini ukupna svjetska financijska imovina iznosila 360 bilijuna američkih dolara od čega se čak 45 bilijuna američkih dolara odnosilo na shadow banking institucije.<sup>75</sup> Uz to, sve izraženija konglomerizacija i jačanje konkurencije na bankovnom tržištu potiču poslovne banke na razmatranje novih tržišnih segmenata i potencijalno profitabilnih inovacija.<sup>76</sup> Također, digitalna tehnologija omogućuje nove načine pružanja financijskih proizvoda i usluga uz znatno niže troškove. Navedeno je i potencijalna velika prijetnja za poslovne banke. Naime, ukoliko poslovne banke ne postanu lideri u digitalnoj transformaciji financijskog sektora, vrlo brzo će se dogoditi da postanu nebitne i istisnute s određenih segmenata tržišta. Tako su pojedine segmente poslovanja poslovnim bankama u nekim zemljama već značajno ugrozile inovativne informatičke i fintech kompanije, najveći svjetski maloprodajni lanci i teleoperateri.<sup>77</sup> Prethodno navedena mobilna platforma M – Pesa koju pruža kenijski teleoperater Safaricom samo je jedan od takvih primjera. Navedeno ukazuje na činjenicu kako je došlo vrijeme za poslovne banke da izađu iz svoje „zone komfora“ jer će ih u protivnom

---

<sup>74</sup> Burkett, I., Drew., B. (2008) Financial inclusion, market failures and new markets: Possibilities for Community Development Finance Institutions in Australia. Queensland: Foresters Community Finance, str. 22

<sup>75</sup> Bloomberg (2018) Shadow Banking

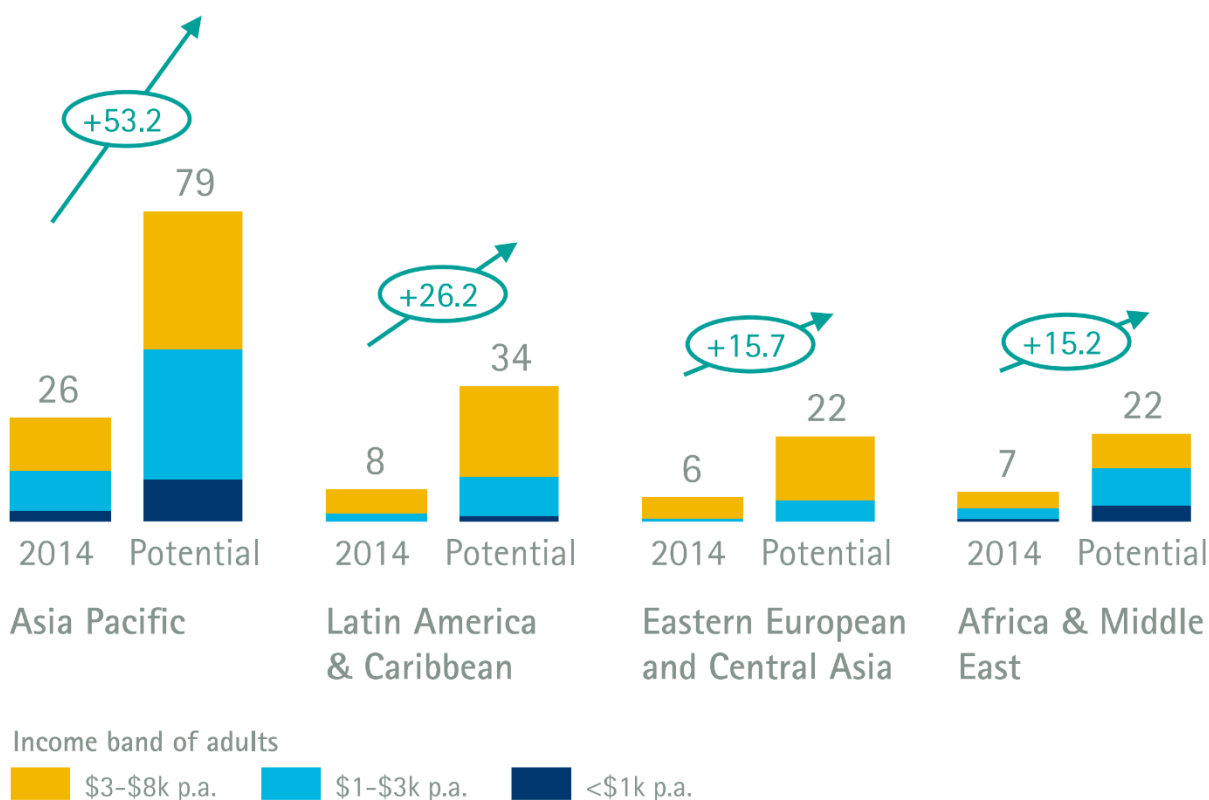
<sup>76</sup> Mishkin, F. S., Eakins, S. G. (2012) Financial Markets and Institutions. New York: Prentice Hall, str. 17

<sup>77</sup> Deutsche Bank (2017) Payment Services Directive 2: PSD2 sparks innovation in Open Banking ecosystems, str. 4

nečinjenje i održavanje statusa quo stajati izgubljenog tržišnog udjela, smanjenja prihoda i propuštene prilike da budu novi pokretači financijske uključenosti.<sup>78</sup>

Na temelju izloženog problematiziranja prilika na tržištima, potencijalni rast prihoda za poslovne je banke i više nego dobrodošao. Prema nekim procjenama, ukoliko bi u potpunosti uspjele uključiti sve financijski isključene odrasle osobe te sva mikro, mala i srednja poduzeća u službeni financijski sustav, poslovne banke mogle bi na godišnjoj razini u svijetu ostvarivati dodatnih 390 milijardi američkih dolara prihoda.<sup>79</sup> Grafikon 5 prikazuje potencijalni rast prihoda uključivanjem financijski isključenih osoba.

**Grafikon 5: Prikaz ostvarenog i potencijalnog prihoda poslovnih banaka od pružanja financijskih proizvoda i usluga privatnim osobama, prema regijama najviše zahvaćenim financijskom isključenošću, u milijardama američkih dolara, 2014. godina i potencijalni prihodi u 2020. godini**



Izvor: Accenture (2015) Billion Reasons to Bank Inclusively, str. 4

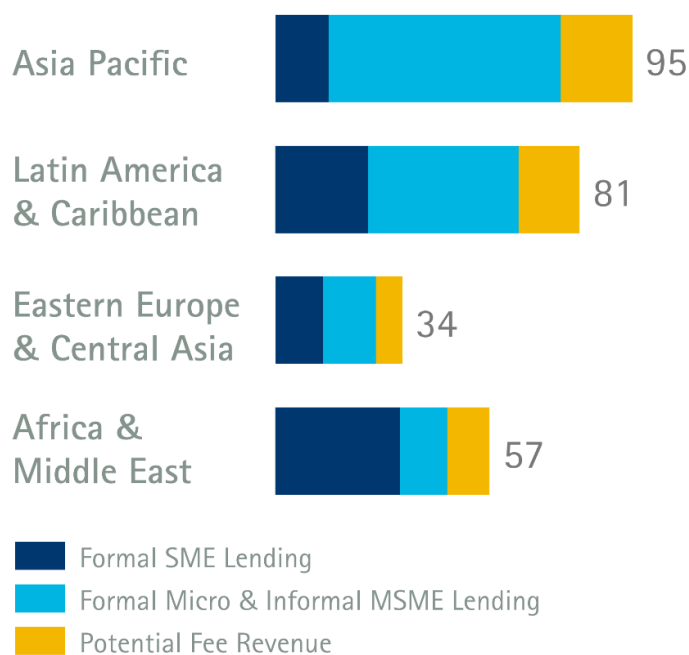
<sup>78</sup> Accenture (2015) How banks in emerging economies can grow profitably by being more inclusive, str. 4

<sup>79</sup> Accenture (2015) How banks in emerging economies can grow profitably by being more inclusive, str. 4



Iz Grafikona 5 vidljivo je kako najveći potencijal za rast prihoda od uključivanja finansijski isključenih odraslih osoba poslovne banke imaju u Istočnoj Aziji i Pacifiku gdje bi im, prema procjeni, u slučaju 100%-tne tržišne penetracije prihodi bili povećani za preko 50 milijardi američkih dolara. Također, i u ostalim regijama s visokim stopama finansijske isključenosti potencijalno bi, uz pretpostavku 100%-tne tržišne penetracije, moglo doći do rasta prihoda poslovnih banaka. Najveći rast prihoda potencijalno bi bio ostvaren od novih komitenata koji imaju srednju razinu godišnjih primanja, od 3.000 do 8.000 američkih dolara. Takvi komitenti bi, prema pretpostavci, imali najveće potrebe za finansijskim proizvodima i uslugama, dok je najmanji rast prihoda pretpostavljen od izrazito siromašnih komitenata koji imaju izrazito niska godišnja primanja, manja od 1.000 američkih dolara, što je i razumljivo. Tako bi poslovne banke u finansijskom isključenošću najugroženijim područjima, pod pretpostavkom 100%-tne tržišne penetracije, potencijalno na godišnjoj razini mogle povećati svoje prihode za preko 110 milijardi američkih dolara. Nadalje, omogućavanje pristupa finansijskim proizvodima i uslugama mikro, malim i srednje velikim poduzećima omogućilo bi poslovnim bankama, uz pretpostavku 100%-tne tržišne penetracije, porast godišnjih prihoda za otprilike 280 milijardi američkih dolara. Navedeno je vidljivo na Grafikonu 6.

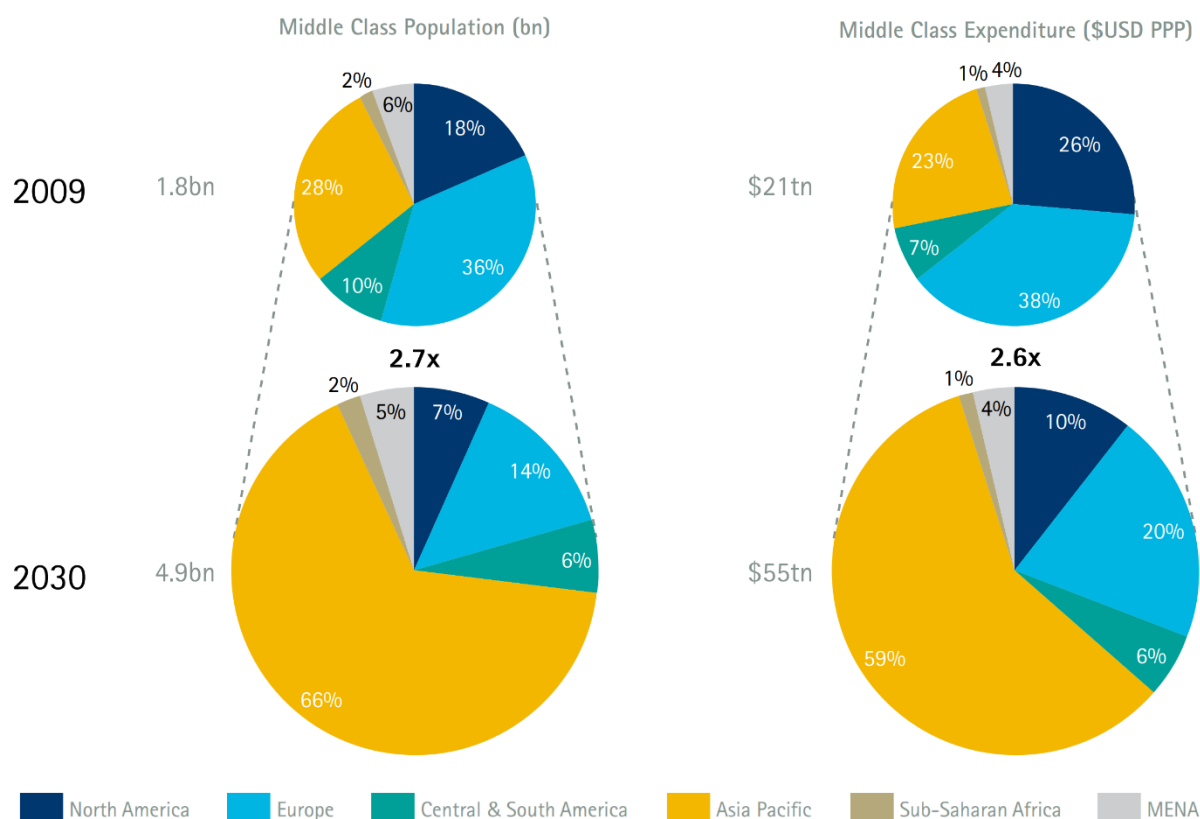
**Grafikon 6: Prikaz potencijalnog prihoda poslovnih banaka od pružanja finansijskih proizvoda i usluga mikro, malim i srednjim velikim poduzećima, prema regijama najviše zahvaćenim finansijskom isključenošću, u milijardama američkih dolara, potencijalni prihodi u 2020. godini**



Izvor: Accenture (2015) Billion Reasons to Bank Inclusively, str. 4

Iz Grafikona 6 vidljivo je kako, kao i kod financijski isključenih odraslih osoba, najveći potencijal za rast prihoda od uključivanja financijski isključenih mikro, malih i srednjih velikih poduzeća poslovne banke imaju u Istočnoj Aziji i Pacifiku gdje bi im, prema procjeni, u slučaju 100%-tne tržišne penetracije prihodi bili povećani za preko 90 milijardi američkih dolara. Prema procjeni, najveći porast prihoda u svim analiziranim regijama generirali bi novi krediti odobreni financijski uključenim mikro, malim i srednje velikim poduzećima, dok bi porast prihoda od naknada činio tek manji dio ukupnog porasta prihoda poslovnih banaka. Dodatni motiv za što skoriji ulazak na tržište s komitentima niže platežne moći i povećanje tržišnog udjela, posebice u Istočnoj Aziji, proizlazi iz projekcija o budućem kretanju broja stanovnika i očekivanom rastu njihovog dohotka, a posljedično i njihove kupovne moći. Navedene projekcije vidljive su na Grafikonu 7.

**Grafikon 7: Prikaz potencijalnog rasta broja komitenata i njihove kupovne moći, u milijardama, odnosno bilijunima te relativno prema regijama, 2030.**



Izvor: Accenture (2015) Billion Reasons to Bank Inclusively, str. 8

Iz Grafikona 7 vidljivo je kako će, uslijed ekonomskih i demografskih promjena u zemljama u razvoju naglo porasti atraktivnost tržišnog segmenta financijski isključenih osoba. Naime, prema procjenama Svjetske banke, mnoge zemlje u razvoju u budućnosti će ostvarivati stope

gospodarskog rasta veće od stopa po kojima će rasti gospodarstva razvijenih zemalja što bi trebalo potaknuti ekonomsku aktivnost, razinu dohotka i potražnju za financijskim proizvodima i uslugama u zemljama u razvoju. Na taj način bi se većina stanovništva riješila problema ekstremnog siromaštva i počela ostvarivati godišnje prihode veće od 3.000 američkih dolara. Posljedično, rasla bi i njihova kupovna moć, a samim time i potražnja za financijskim proizvodima i uslugama. Tako je iz Grafikona 7 vidljivo kako bi se, od 2009. do 2030. godine broj stanovnika sa srednjom razinom prihoda trebao povećati za 2,7 puta, s 1,8 milijardi na 4,9 milijardi stanovnika. Istovremeno, njihova kupovna moć porasla bi za 2,6 puta, s 21 bilijun na 55 bilijuna američkih dolara. Prema Grafikonu 7, najveći porast dogodio bi se u Istočnoj Aziji, čiji bi stanovnici do 2030. godine trebali činiti 66% svjetskog tržišta stanovnika sa srednjom razinom prihoda. Istovremeno, stanovnici Istočne Azije predstavljati će gotovo 60% svjetske kupovne moći.<sup>80</sup> Imajući na umu projicirana kretanja, jasno je kako u budućnosti postoji veliki potencijal za rast prihoda poslovnih banaka. No, kako bi taj potencijal ostvarile, za poslovne banke je nužno da :

- pravovremeno i u kratkom roku reagiraju na tržišnu priliku koja se nudi,
- u početku razviju ponudu vezanu uz plaćanja i štednju, a kasnije ju prošire i na kredite,
- kao ulaznu strategiju iskoriste štedne klubove i ostale grupe koje koriste financijski isključene osobe,
- uspostave odgovarajući omjer između fizičkih i digitalnih kanala distribucije te
- prilagode poslovni model ka financijskom uključivanju novih komitenata.<sup>81</sup>

#### 4.4 Analiza potencijala financijskih inovacija u povećanju financijske uključenosti

Od pojave Globalne financijske krize i uz daljnji, kontinuirani razvoj digitalne tehnologije, kao glavni nositelji inovacija u pružanju financijskih proizvoda i usluga na financijskim tržištima u svijetu pozicionirale su se nebankovne institucije. Tako su, između ostalih, za najveći doprinos daljnjem razvoju financijskih proizvoda i usluga, a posebice onih vezanih uz platni promet, zaslužne upravo informatičke i fintech kompanije, najveći svjetski maloprodajni lanci i teleoperateri. Oni uz pomoć napredne digitalne tehnologije i financijskih

---

<sup>80</sup> Accenture (2015) Billion Reasons to Bank Inclusively, str. 4

<sup>81</sup> Accenture (2015) How banks in emerging economies can grow profitably by being more inclusive, str. 8

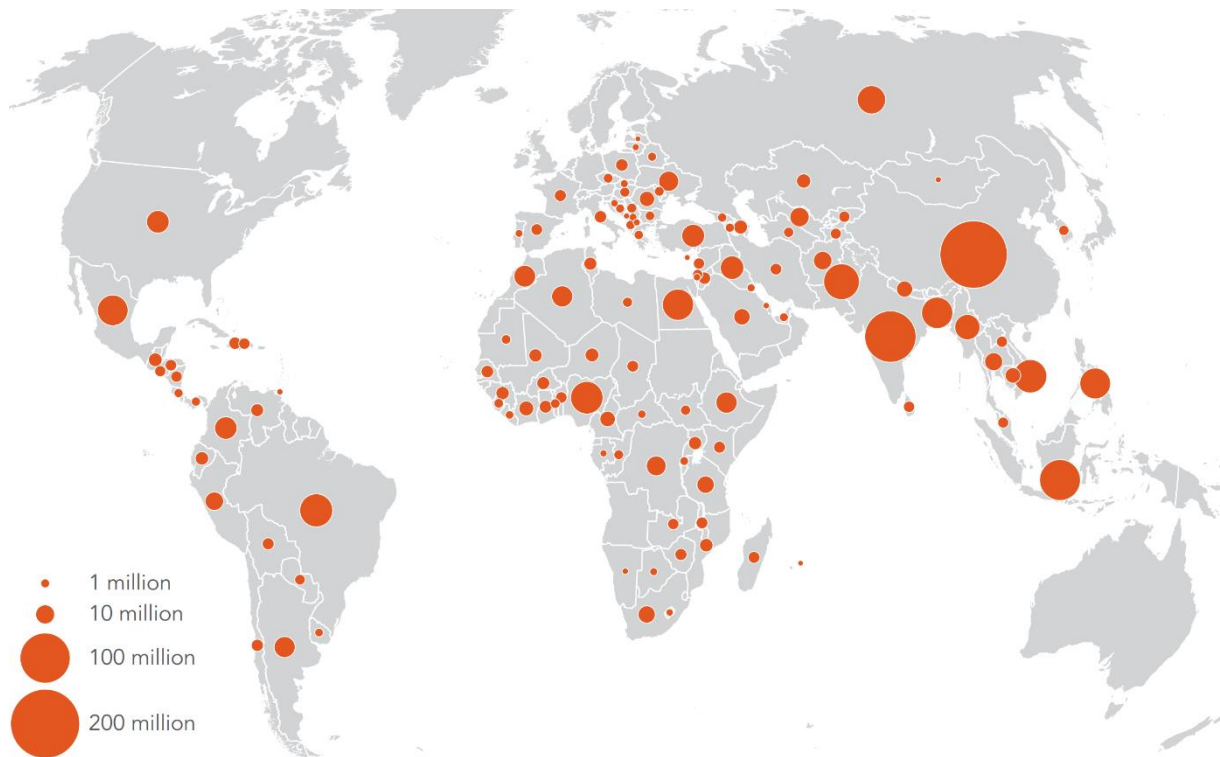
inovacija razvijaju financijske proizvode i usluge primjerene potrebama financijski isključenih osoba.<sup>82</sup> Istovremeno, na razvijenim financijskim tržištima korjenita transformacija modela poslovanja poslovnih banaka u podmakloj je fazi. U poslovanje financijskih institucija, a posebice poslovnih banaka, uvodi se moderna digitalna tehnologija u obliku mobilnog i Internet bankarstva, blockchain i Big Data tehnologije, robotizacije te umjetne inteligencije. Istovremeno, poslovne banke u razvijenim zemljama osluškuju potrebe svojih komitenata te svoju ponudu financijskih proizvoda i usluga iz poslovnica sve više premještaju na svoje online i mobilne servise. Rezultat navedenog kontinuirano je smanjenje broja poslovnica poslovnih banaka i drugih financijskih institucija. Tako se, primjerice, u Njemačkoj broj poslovnica poslovnih banaka od 2000. godine do 2015. godine smanjio za 27%, odnosno sa 38.082 poslovnice na svega 27.886 poslovnica. Nastavi li se s takvim tempom smanjivanja broja poslovnica, do 2035. godine u Njemačkoj će postojati tek svaka druga poslovnica koja je postojala 2000. godine. U istom razdoblju, od 2000. godine do 2015. godine u Danskoj i Belgiji zatvoreno je čak 53%, odnosno 48% poslovnica poslovnih banaka.<sup>83</sup> Usprkos tome, prema prethodno navedenim podacima, navedene zemlje spadaju među zemlje s najviši stupnjem financijske uključenosti. Navedeno ukazuje kako za visoki stupanj financijske uključenosti fizički pristup financijskim proizvodima i uslugama više nije presudan. Danas, uz posredstvo financijske tehnologije i inovacija, posjedovanje mobilnog telefona pruža mogućnost pristupa raznim financijskim proizvodima i uslugama. Prema podacima Svjetske banke, dvije trećine financijski isključenih osoba u svijetu, odnosno njih čak 1,1 milijarda, u 2017. godini posjedovalo mobilni telefon. Zastupljenost mobilnih telefona među financijski isključenim osobama u svijetu vidljiva je na Slici 3.

---

<sup>82</sup> Deloitte (2019) Creating an open banking framework for Canada: Considerations and implications of key design choices, str. 16

<sup>83</sup> Kreditanstalt für Wiederaufbau, KfW (2017) Branch closures: German banks are shifting up a gear amid Herculean challenge of digitisation, str. 2, 4

**Slika 3: Zastupljenost mobilnih telefona među financijski isključenom populacijom u svijetu, 2017.**



Izvor: The World Bank (2017) The Global Findex Database Report, str. 92

Iako se udjeli financijski isključenih stanovnika koji posjeduju mobilni telefon razlikuju među zemljama, iz Slike 3 vidljivo je kako su mobilni telefoni ipak u značajnoj mjeri zastupljeni među financijski isključenom populacijom, čak i u zemljama u razvoju i u zemljama s „plitkim“ i nerazvijenim financijskim sustavima. Također, iz Slike 3 vidljiva je i visoka zastupljenost mobilnih telefona među financijski isključenom populacijom i u zemljama u kojima živi najveći broj financijski isključenih osoba na svijetu. Tako je primjerice u 2017. godini u Kini preko 80% financijski isključene populacije posjedovalo mobilni telefon. Izraženo u apsolutnim vrijednostima, riječ je o gotovo 200 milijuna financijski isključenih odraslih osoba koje su posjedovale mobilni telefon. Tako je u 2017. godini u Indoneziji preko 80 milijuna financijski isključenih osoba posjedovalo mobilni telefon, a u Indiji njih čak 100 milijuna.<sup>84</sup>

<sup>84</sup> The World Bank (2017) The Global Findex Database Report, str. 92

Obzirom na navedeno, na svjetskoj razini, a posebice u zemljama u razvoju, postoji potencijal da se uz pomoć inovativnih pristupa u pružanju financijskih proizvoda i usluga te prisutnost adekvatne infrastrukture poveća stupanj financijske uključenosti.<sup>85</sup> Navedeno bi, osim za financijski isključene osobe i zajednice u kojima žive, donijelo koristi i za pružatelje financijskih proizvoda i usluga u obliku povećanja prihoda. Tako bi primjerice, zamjena gotovinskih plaćanja digitalnim plaćanjima putem računa u financijskim institucijama ili kod drugih pružatelja usluga platnog prometa rezultirala povećanjem njihove učinkovitosti kroz povećanje brzine i smanjenje troškova njihovog provođenja. Obavljanje platnih transakcija na taj način povećalo bi i samu sigurnost plaćanja, ali i povećalo razinu transparentnosti te smanjilo korupciju. Povrh toga, navedena digitalizacija platnog prometa u većini slučajeva predstavlja polazišnu točku za uključivanje financijski isključenih osoba u službeni financijski sustav. Tako bi digitalizacija platnog prometa neizravno utjecala i na to da financijski isključene osobe dobiju pristup primjerenim financijskim proizvodima i uslugama, te da neformalnu štednju zamijene formalnom štednjom u nekoj od financijskih institucija.<sup>86</sup>

Navedeno je već vidljivo u svjetskoj praksi, a posebice se ističe u zemljama u razvoju i zemljama s nerazvijenim financijskim tržištima za koje je karakterističan visok stupanj financijske isključenosti. Kao najbolji primjer navedenog ističe se mobilni sustav platnog prometa M-Pesa. Prema najnovijim dostupnim podacima, tijekom 2016. godine usluga sustava M-Pesa bila je dostupna u 10 zemalja svijeta, Albaniji, Demokratskoj Republici Kongo, Egiptu, Gani, Indiji, Keniji, Južnoafričkoj Republici, Mozambiku, Rumunjskoj i Tanzaniji gdje ju je kroz mrežu od gotovo 290.000 agenata aktivno koristilo nešto manje od 30 milijuna korisnika koji su tijekom 2016. godine proveli više od 6 milijardi transakcija platnog prometa. Od njezinog uvođenja 2007. godine platforma je modernizirana u više faza te je 2013. godine predstavljena i mobilna aplikacija M-Pesa. Pomoću mobilne aplikacije je, osim usluga platnog prometa, moguće koristiti i širok spektar drugih, ne samo financijskih, usluga kao što je primjerice kupovina autobusnih karata. Širenje sustava platnog prometa M-Pesa na tržištu Kenije i ostalih zemalja, osim koristi od povećanja financijske uključenosti među financijski isključenim osobama donijelo je i izravne koristi za pojedina područja zemalja u razvoju. Tako je širenjem telekomunikacijske infrastrukture potrebne za funkcioniranje sustava u ruralne krajeve zemalja u razvoju, o trošku Safaricom, proširena i druga infrastruktura, poput

---

<sup>85</sup> The World Bank (2017) The Global Findex Database Report, str. 11

<sup>86</sup> The World Bank (2017) The Global Findex Database Report, str. 89

primjerice električne energije.<sup>87</sup> Sustav mobilnih plaćanja M – Pesa eklatantni je primjer financijske inovacije koja je nedvojbeno pridonijela rastu i razvoju kenijskog gospodarstva kroz povećanje stupnja financijske uključenosti. Uz to, bila je prethodnik razvoja novih inicijativa za smanjenje financijske isključenosti kroz platforme za pružanje financijskih proizvoda i usluga pomoću Internet i mobilne tehnologije. Tako je, primjerice, u 2015. godini u svijetu postojalo preko 270 različitih pružatelja financijskih proizvoda i usluga putem mobilne tehnologije koji su bili prisutni u 93 zemlje svijeta, a njihove usluge aktivno je koristilo preko 400 milijuna klijenata.<sup>88</sup>

Osim digitaliziranih usluga platnog prometa, putem mobilne tehnologije dostupni su i drugi inovativni načini pružanja financijskih proizvoda i usluga. Tako znatan potencijal za smanjivanje stupnja financijske isključenosti u svijetu pokazuju i digitalno odobravanje kredita, digitalizirana štednja te digitalizirane police osiguranja.<sup>89</sup>

Digitalnim odobravanjem kredita financijske institucije u mogućnosti su financijski isključenim osobama ponuditi automatizirano i gotovo trenutno odobravanje kredita. Osim financijskih institucija, na tržištu digitalnih kredita javljaju se i nefinancijske institucije poput teleoperatera koji se postavljaju kao posrednici između pojedinaca i financijskih institucija. Na taj način financijski isključenim osobama omogućuje se pristup kreditima koji im do sada nisu bili dostupni ili im nisu bili primjereni. Također, digitalni krediti omogućuju financijski isključenim osobama stvaranje kreditne povijesti i ojačavanje vlastite kreditne sposobnosti što im kasnije može poslužiti prilikom aplikacije za kredit u nekoj od poslovnih banaka. Digitalizirana štednja jedan je od načina stvaranja štednih navika među financijski isključenim stanovništvom. Također, nudi priliku za formalizaciju štednje i daljnju alokaciju na taj način prikupljenih sredstava. Tako financijski isključene osobe putem mobitela mogu pristupati uslugama digitalizirane štednje kroz račun za mobilni novac ili kroz štedni račun otvoren kod neke od financijskih institucija. Za razliku od tradicionalnih načina štednje, kao što su primjerice štedni klubovi i rotirajuća štednja, digitalizirana štednja pruža svojim korisnicima

---

<sup>87</sup> Vodafone (2017) Vodafone marks 10 years of the world's leading mobile money service, M-Pesa

<sup>88</sup> Suri, T. (2016) Mobile-money services lift Kenyans out of poverty. Cambridge: Massachusetts Institute of Technology, MIT

<sup>89</sup> United Nations Secretary-General's Special Advocate for Inclusive Finance for Development, UNSGSA & Cambridge Centre for Alternative Finance at the University of Cambridge, CCAF (2019) Early Lessons on Regulatory Innovations to Enable Inclusive FinTech: Innovation Offices, Regulatory Sandboxes, and RegTech, str. 10

viši stupanj transparentnosti, niže troškove i viši stupanj likvidnosti. Također, aplikacije digitalizirane štednje mogu pomoći štedišama da razviju štedne navike i potaknuti ih da štede na redovnoj bazi. Tako primjerice neke aplikacije za digitaliziranu štednju svojim korisnicima pomažu oko postavljanja ciljeva štednje, ili im pak redovito šalju obavijesti kako ne bi zaboravili na štednju. Digitalizirane police osiguranja u pravilu se odnose na usluge mikroosiguranja te financijski isključenim osobama pružaju pristup za njih primjerenim uslugama osiguranja. Na taj način, financijski isključene osobe mogu se osigurati od neočekivanih događaja i šokova. Tako je, prema najnovijim dostupnim podacima, u 2017. godini u 33 zemlje u razvoju s najvećim stupnjem financijske isključenosti poslovalo preko 120 pružatelja digitaliziranih usluga osiguranja koji su tijekom navedene godine izdali preko 61 milijun polica mikroosiguranja.<sup>90</sup>

Iz navedenog proizlazi kako financijske inovacije predstavljaju učinkovit način za smanjenje stupnja financijske isključenosti, posebice u zemljama u razvoju i u zemljama koje karakteriziraju nerazvijena financijska tržišta. Ipak, na učinkovitost djelovanja financijskih inovacija u smanjenju financijske isključenosti utječu brojni faktori. Tako se kao najveći problem javlja manjak financijske pismenosti financijski isključenog stanovništva koju je moguće definirati kao kombinaciju informiranosti, znanja, vještine, stava i ponašanja potrebnih za donošenje ispravnih financijskih odluka za ostvarenje individualne i društvene dobrobiti.<sup>91</sup> Financijske inovacije, između ostalog, sa sobom nose i globalizaciju tržišta financijskih proizvoda i usluga, sve složenije financijske proizvode i usluge te neravnotežu snaga, odnosno nejednakost dostupnih informacija i resursa koje posjeduju pružatelji financijskih proizvoda i usluga, s jedne strane te korisnici tih istih financijskih proizvoda i usluga, s druge strane. Navedeno može dovesti do nerazboritog korištenja dostupnih inovativnih financijskih proizvoda i usluga od strane financijski isključenih osoba te izazvati više štete nego koristi. Upravo iz tog razloga, usporedno s povećanjem financijske uključenosti, trebalo bi raditi i na povećanju razine financijske pismenosti među financijski isključenim stanovništvom.

---

<sup>90</sup> United Nations Secretary-General's Special Advocate for Inclusive Finance for Development, UNSGSA & Cambridge Centre for Alternative Finance at the University of Cambridge, CCAF (2019) Early Lessons on Regulatory Innovations to Enable Inclusive FinTech: Innovation Offices, Regulatory Sandboxes, and RegTech, str. 12-14

<sup>91</sup> Organisation for Economic Co-operation and Development, OECD (2011) Measuring Financial Literacy: Questionnaire and Guidance Notes for Conducting an Internationally Comparable Survey of Financial Literacy



## 5 Zaključak

Problem financijske isključenosti u posljednjem je desetljeću postao jednim od primarnih predmeta interesa ne samo međunarodnih institucija i nacionalnih vlasti, već i financijskih institucija te inovativnih kompanija, ali i najšire javnosti. Naime, financijska isključenost samo je dio mnogo šireg problema socijalne isključenosti, a osim negativnih posljedica na blagostanje financijski isključenih pojedinaca, financijska isključenost negativno djeluje i zajednice u kojima financijski isključene osobe žive te na nacionalna gospodarstva zemalja u kojima je prisutna u značajnijoj mjeri. Iz podataka prezentiranih u radu vidljivo je kako je problem financijske isključenosti kompleksne naravi te da se ona uslijed djelovanja različitih društvenih te čimbenika sa strane ponude i potražnje za financijskim proizvodima i uslugama pojavljuje u raznim modalitetima. Slijedom navedenog, a sa ciljem globalnog smanjenja stupnja financijske isključenosti i uključivanja što većeg broja financijski isključenih osoba u službena financijska tržišta pokrenute brojne inicijative međunarodnih institucija koje djeluju u suradnji s ostalim zainteresiranim stranama. Tako je od 2010. godine moguće uočiti pozitivan trend u smanjivanju stupnja financijske isključenosti u svijetu. Ipak, činjenica kako je, prema najnovijim dostupnim podacima, u 2016. godini preko 1,7 milijardi odraslih osoba u svijetu bilo financijski isključeno<sup>92</sup> jasno ukazuje na ozbiljnost problema financijske isključenosti. Također, osim njene učestalosti, financijsku isključenost karakterizira i njena nejednaka rasprostranjenost u svijetu. Tako je financijska isključenost zastupljenija u zemljama u razvoju i u zemljama u kojima postoje tržišne nesavršenosti i neuspjesi, nego u razvijenim zemljama. Prema najnovijim dostupnim podacima, u 2016. godini čak 75% svih financijski isključenih osoba na svijetu živjelo u tek 25 zemalja svijeta.<sup>93</sup> Stoga je za rješavanje problema financijske isključenosti nužno koordinirano djelovanje zakonskih i inicijativa međunarodnih institucija te djelovanje privatnih inicijativa kako bi se u budućem razdoblju globalno povećao stupanj financijske uključenosti. Tako uz navedene privatne inicijative poput štednih klubova i rotirajuće štednje, kreditnih unija i institucija mikrofinanciranja, sve značajniju ulogu u smanjivanju stupnja financijske isključenosti imaju inovativne, digitalno orijentirane kompanije i njihova inovativna rješenja za povećanje stupnja financijske uključenosti.

---

<sup>92</sup> The World Bank (2017) The Global Findex Database Report, str. 4

<sup>93</sup> Ernst & Young, EY (2018) Innovation in financial inclusion: Revenue growth through innovative inclusion, str. 4

Zahvaljujući njihovim inovativnim i što je bitno naglasiti, nadasve profitabilnim, rješenjima u kreiranju primjerenih financijskih proizvoda i usluga za financijski isključene osobe i razvojem novih kanala distribucije istih značajno je smanjen stupanj financijske isključenosti te je omogućen daljnji napredak financijskih inovacija. Tako su rješenja koja su ponudile institucije mikrofinanciranja poput Grameen Banke ili pak teleoperateri poput Safaricom otvorila vrata brojnim drugim inovativnim pružateljima financijskih proizvoda i usluga da svojim rješenjima pridonese smanjivanju stope financijske isključenosti i rješavanju problema koje ona za sobom nosi. Daljnji razvoj digitalne tehnologije omogućiti će dodatne mogućnosti pristupa financijskim proizvodima i uslugama. Digitalno zaduživanje i digitalne police osiguranja te digitalizirana štednja samo su neki od primjera financijskih inovacija koje će u skoroj budućnosti ostvariti značajan pozitivan učinak na smanjenje stupnja financijske isključenosti. Navedeno će, osim za financijski isključene osobe, donijeti brojne koristi kako za zajednice u kojima financijski isključene osobe žive, tako i za zemlje u kojima je financijska isključenost prisutna u značajnijoj mjeri. Iz tog razloga, borba protiv financijske isključenosti trebala bi postati jednim od globalnih ciljeva na čijem bi ostvarivanju zajednički trebale raditi svi uključene strane.

## Popis literature

### Knjige:

1. Cecchetti, S., Schoenholtz, K. (2015) Money, Banking and Financial Markets. 4th Edition. New York: Mc Graw Hill Education
2. Leko, V., Stojanović, A. (2018.) Financijske institucije i tržišta. Zagreb: Ekonomski fakultet – Zagreb
3. Mishkin, F. S., Eakins, S. G. (2012) Financial Markets and Institutions. New York: Prentice Hall
4. Rose, P., Hudgins, S. (2015) Upravljanje bankama i financijske usluge. Zagreb: MATE.
5. Stojanović, A., Leko, V. (2011) Modeli financiranja namjena koje sadrže javni interes. Zagreb: Grafit-Gabrijel d.o.o.

### Zakoni i strateški dokumenti:

1. Nacionalni strateški okvir financijske pismenosti potrošača za razdoblje od 2015. do 2020. godine, NN 11/2015, siječanj 2015.
2. Zakon o usporedivosti naknada, prebacivanju računa za plaćanje i pristupu osnovnom računu, NN 70/17, srpanj 2017.

### Znanstveni radovi:

1. Allen, F. [et al] (2012) The Foundations of Financial Inclusion: Understanding Ownership and Use of Formal Accounts. Washington: The World Bank
2. Beck, T. [et al] (2008) Banking Services for Everyone? Barriers to Bank Access and Use around the World. Washington: The World Bank
3. Berry, M. V. (2013) Historical Perspectives on the Community Reinvestment Act of 1977. Chicago: Federal Reserve Bank of Chicago
4. Burkett, I., Drew, B. (2008) Financial inclusion, market failures and new markets: Possibilities for Community Development Finance Institutions in Australia. Queensland: Foresters Community Finance
5. Davies, S., Finney, A., Hartfree, Y. (2016) Paying to be poor: Uncovering the scale and nature of the poverty premium. Bristol: University of Bristol

6. Demirgüç-Kunt, A. [et al] (2017) Making It Easier to Apply for a Bank Account: A Study of the Indian Market. Washington: The World Bank
7. Leyshon, A., Thrift, N. (1993) Geographies of Financial Exclusion: Financial Abandonment in Britain and the United States. London: The Royal Geographical Society (with the Institute of British Geographers)
8. Smycyek, S. , Matysiewicz, J. (2014) Financial Exclusion as Barrier to Socio – Economic Development of the Baltic Sea Region. Katowice: Journal of Economics & Management
9. Suri, T. (2016) Mobile-money services lift Kenyans out of poverty. Cambridge: Massachusetts Institute of Technology, MIT

Ostale publikacije:

1. Accenture (2015) Billion Reasons to Bank Inclusively
2. Accenture (2015) How banks in emerging economies can grow profitably by being more inclusive
3. Bank for International Settlements (2018) IFC Bulletin No 47: The role of data in supporting financial inclusion policy
4. Bank for International Settlements (2017) Measuring financial inclusion: a multidimensional indeks
5. Bloomberg (2018) Shadow Banking
6. Congressional Research Service (2019) The Effectiveness of the Community Reinvestment Act
7. Consultative Group to Assist the Poor, CGAP (2006.) Access for All: Building Inclusive Financial Systems
8. Deutsche Bank (2017) Payment Services Directive 2: PSD2 sparks innovation in Open Banking ecosystems
9. Ernst & Young, EY (2014) Challenges in microfinance: an EY perspective
10. Ernst & Young, EY (2018) Innovation in financial inclusion: Revenue growth through innovative inclusion
11. European Central Bank (2019) Consolidated balance sheet of the Eurosystem as at 31 December 2018
12. European Commission (2008), Financial Services Provision and Prevention of Financial Exclusion

13. Federal Deposit Insurance Corporation, FDIC (2018) 2017 National Survey of Unbanked and Underbanked Households
14. Federal Deposit Insurance Corporation, FDIC (2019) Statistics At A Glance, March 2019
15. Federal Financial Institutions Examination Council, FFIEC (2019) CRA National Aggregate Report 2017
16. Federal Reserve Bank of Kansas (2018), Who are the Unbanked? Characteristics Beyond Income
17. Federal Reserve Bank of Philadelphia (2006) Alternative Financial Vehicles: Rotating Savings and Credit Associations (ROSCAs)
18. Financijska agencija, FINA (2019) Informacija o neizvršenim osnovama za plaćanje poslovnih subjekata i građana za srpanj 2019. godine
19. Global Partnership for Financial Inclusion, GPFI (2017) 2017 Financial Inclusion Action Plan, July 2017
20. Grameen Bank (2018) Annual Report 2017
21. Hrvatska narodna banka, HNB (2018) Godišnje izvješće
22. Hrvatska narodna banka, HNB (2019) Infrastruktura: Tablica P1 Ukopno poslovne jedinice i prihvatni uređaji na teritoriju RH i Tablica P3 Broj bankomata i EFTPOS uređaja u RH prema obilježju uređaja
23. Hrvatska narodna banka, HNB (2018) Platne transakcije i računi: Statistika platnog prometa 2017.
24. Hrvatski zavod za mirovinsko osiguranje, HZMO (2019) Statističke informacije Hrvatskog zavoda za mirovinsko osiguranje, broj 7/2019, kolovoz 2019.
25. Hrvatski zavod za zapošljavanje (2018) Godišnjak 2018.
26. Hrvatski zavod za zapošljavanje, HZZ (2019) Statistika tržišta rada - otvoreni podaci
27. Kreditanstalt für Wiederaufbau, KfW (2017) Branch closures: German banks are shifting up a gear amid Herculean challenge of digitisation
28. Organisation for Economic Co-operation and Development, OECD (2011) Measuring Financial Literacy: Questionnaire and Guidance Notes for Conducting an Internationally Comparable Survey of Financial Literacy
29. The Banker (2019) Top 1000 World Banks 2019 – The Banker China Press Release
30. The World Bank (2019), Financial Inclusion
31. The World Bank (2015), How to Measure Financial Inclusion

32. The World Bank (2017) The Global Findex Database
33. The World Bank (2017) The Global Findex Database Report
34. The World Bank (2018) Toward Universal Financial Inclusion in China: Models, Challenges, and Global Lessons
35. United Nations, UN (2019) World Population Prospects 2019
36. United Nations Secretary-General's Special Advocate for Inclusive Finance for Development, UNSGSA & Cambridge Centre for Alternative Finance at the University of Cambridge, CCAF (2019) Early Lessons on Regulatory Innovations to Enable Inclusive FinTech: Innovation Offices, Regulatory Sandboxes, and RegTech
37. Vodafone (2017) Vodafone marks 10 years of the world's leading mobile money service, M-Pesa
38. World Council of Credit Unions; 2017 Statistical Report, 2018.
39. World Council of Credit Unions (2019) Why Credit Unions?

## Popis grafikona

- Grafikon 1:** Odnos razine financijske pismenosti i stupnja financijske uključenosti u odabranim zemljama, 2014. ....15
- Grafikon 2:** Odnos razine BDP-a po stanovniku i stupnja financijske uključenosti u odabranim zemljama, 2014. ....16
- Grafikon 3:** Razlozi financijski isključenih osoba za neposjedovanje računa, %, 2017. ....17
- Grafikon 4:** Stope rizika siromaštva u Republici Hrvatskoj, 2017. ....38
- Grafikon 5:** Prikaz ostvarenog i potencijalnog prihoda poslovnih banaka od pružanja financijskih proizvoda i privatnim osobama, prema regijama najviše zahvaćenim financijskom isključenosti, u milijardama američkih dolara, potencijalni prihodi u 2020. godini .....50
- Grafikon 6:** Prikaz potencijalnog prihoda poslovnih banaka od pružanja financijskih proizvoda i usluga mikro, malim i srednjim velikim poduzećima, prema regijama najviše zahvaćenim financijskom isključenosti, u milijardama američkih dolara, potencijalni prihodi u 2020. godini .....51
- Grafikon 7:** Prikaz potencijalnog rasta broja komitenata i njihove kupovne moći, u milijardama, odnosno bilijunima te relativno prema regijama, 2030. ....52

## Popis shema i slika

- Shema 1:** Pojednostavljeni prikaz modela višedimenzionalnog indeksa financijske uključenosti i njegovih komponenti .....11
- Slika 1:** Prikaz neravnomjerno raspoređene financijske isključenosti u svijetu, udjeli u ukupnom broju financijski isključenih stanovnika svijeta, odabrane zemlje, 2016. ....25
- Slika 2:** Pregled broja korisnika računa za plaćanje i platnih servisa na dan 31.12.2017. ....36

<b>4. Slika 3: Zastupljenost mobilnih telefona među financijski isključenom populacijom u svijetu, 2017.</b> .....	<b>55</b>
--	-----------

## **Popis tablica**

<b>1. Tablica 1: Prikaz pokazatelja indikatora financijske uključenosti</b> .....	<b>8</b>
<b>2. Tablica 2: Prikaz čimbenika koji utječu na pojavu financijske isključenosti</b> .....	<b>12</b>
<b>3. Tablica 3: Odrasla populacija odabranih zemalja u razvoju koja je posjedovala račun u nekoj od financijskih institucija, kao % ukupne odrasle populacije odabrane zemlje, 2010. – 2016.</b> .....	<b>23</b>
<b>4. Tablica 4: Opseg financijske isključenosti u odabranim zemljama u razvoju, 2016.</b> ..	<b>26</b>
<b>5. Tablica 5: Pokazatelji štednje i zaduživanja u odabranim zemljama u razvoju, kao % ukupnog broja odraslog stanovništva, 2016.</b> .....	<b>28</b>
<b>6. Tablica 6: Odrasla populacija odabranih zemalja koja je posjedovala račun u nekoj od financijskih institucija, kao % ukupne odrasle populacije odabrane zemlje, 2010. – 2016.</b> .....	<b>32</b>
<b>7. Tablica 7: Pokazatelji štednje i zaduživanja u odabranim zemljama u razvoju, kao % ukupnog broja odraslog stanovništva, 2016.</b> .....	<b>34</b>
<b>8. Tablica 8: Argumenti koje su stanovnici Republike Hrvatske naveli kao razloge za neposjedovanje računa u nekoj od financijskih institucija, 2016.</b> .....	<b>37</b>
<b>9. Tablica 9: Prikaz osnovnih pokazatelja o kreditnim unijama u svijetu, 2017.</b> .....	<b>45</b>



# Životopis

## OSOBNI PODACI

📍 Ulica Hrvatskog proljeća 40, 10 040 Zagreb, Hrvatska

☎ +3851 2991317 📠 +38598 966 5447

✉ [matija\\_janjecic@hotmail.com](mailto:matija_janjecic@hotmail.com)

Datum rođenja: 24.10.1995. | Državljanstvo: hrvatsko



## OBRAZOVANJE

09/ 2019                      Diplomski sveučilišni studij „Poslovna ekonomija“, Smjer „Financije“, Ekonomski fakultet - Zagreb

09/ 2018                      Preddiplomski sveučilišni studij „Poslovna ekonomija“, Ekonomski fakultet - Zagreb

## RADNO ISKUSTVO

od 05/ 2019.                      Raiffeisenbank Austria d.d. studentski posao, troškovno računovodstvo i usklade

02/ 2019. – 05/ 2019.              Raiffeisenbank Austria d.d. studentski posao, poslovanje s velikim poslovnim sustavima i multinacionalnim kompanijama, job rotation

06/ 2018. - 02/ 2019.              Raiffeisenbank Austria d.d. studentski posao, troškovno računovodstvo i usklade

10/ 2017. – 09/ 2019.              Ekonomski fakultet – Zagreb: demonstrator na Katedri za financije

02/ 2016. - 06/ 2017.              Hrvatska radiotelevizija: studentski posao, računovodstvo i financije

od 2016.                      Dekod d.o.o. (ulaznice.hr): voditelj prodaje ulaznica na sportskim natjecanjima (Davis-Cup, EHF Champions League, Snow Queen Trophy, EHF EURO 2018),

10/ 2015. - 10/ 2017.              Ekonomski fakultet – Zagreb: demonstrator na Katedri za informatiku

2014. – 2017.                      dm-drogeriemarkt d.o.o. : studentski posao

2013. – 2015.                      Hrvatski Caritas: volontiranje u humanitarnim akcijama

## EDUKACIJE I PROJEKTI

11/ 2017. - 12/ 2017.	„Life Potential“- projekt osobnog razvoja
10/ 2017. – 09/ 2018. od 09/ 2017.	član studentske udruge „Financijski klub“ tečaj talijanskog jezika
04/ 2017. - 06/ 2015.	projekt osobnih financija „FLiP- Financial literacy in practice“
24.03. 2014.	Njemačka jezična diploma, DSD C1 Stufe
17.06. -20.07. 2013.	Učenička razmjena i jezično usavršavanje zu stipendiju udruge „Schwaben International“, Savezna pokrajina Baden-Württemberg, Friedrich-Wöhler-Gymnasium, Singen

## OSTALA ZNANJA I VJEŠTINE

MATERINJI JEZIK	hrvatski
STRANI JEZICI	engleski- samostalni korisnik (B2) njemački- napredni korisnik (C1) talijanski- temeljni korisnik (A2)
IT - ZNANJA	Microsoft Office (samostalni korisnik, s naglaskom na MS Excel) SAP (temeljni korisnik) MS Navision (osnovno poznavanje)
VOZAČKA DOZVOLA	B kategorija, od 10/2013.

19.09.2019

**Matija Janječić**

