

## ISTRAŽIVANJE ZADOVOLJSTVA KORISNIKA FINANSIJSKIM USLUGAMA I POŠTANSKO FINANSIJSKA INKLUZIJA<sup>1</sup>

Dragana Šarac<sup>1</sup>, Đorđije Dupljanin<sup>1</sup>, Marija Unterberger<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Fakultet tehničkih nauka u Novom Sadu

<sup>2</sup>Saobraćajna škola "Pinki" Novi Sad

**Sadržaj:** Tradicija pružanja novčanih i finansijskih usluga u poštama je duga. Zadovoljstvo korisnika kvalitetom usluga je potrebno stalno ispitivati i meriti, kako bi se sačuvalo njihovo poverenje i obezbedila održivost ovih usluga. Za potrebe rada sprovedena je anketa reprezentativnog broja korisnika finansijskih usluga. Na osnovu odgovora anketiranih korisnika i koristeći iskustva drugih zemalja izvedeni su odgovarajući zaključci i date smernice za dalji razvoj novčanih i finansijskih usluga u Pošti Srbije. Cilj rada je da se sagledaju mogućnosti za integraciju pošte i drugih finansijskih institucija.

**Ključne reči:** zadovoljstvo korisnika, finansijske usluge, integracija pošte

### 1. Uvod

Pružanje osnovnih poštanskih finansijskih usluga značajno doprinosi globalnom ekonomskom razvoju, a samim tim i društvenom razvoju i igra jako bitnu ulogu u poboljšanju životnog standard stanovništva. Universal Postal Union (UPU) periodično sporvodi studije koje se odnose na razvoj i stanje finansijskih servisa. Prema jednoj od njih oko 1.5 milijardi ljudi širom sveta ima pristup "osnovnim" finansijskim uslugama, a to su:

- Isplate zarada;
- Transferi novca;
- Finansijska štednja.

Imajući u vidu rasportranjenost poštanske mreže i kombinaciju elektronske, fizičke i finansijske dimenzije, postiže se da građani dobijaju pristup efikasnim, pouzdanim, sigurnim finansijskim servisima po pristupačnim cenama u pošti.

Krajem XX veka finansijska isključenost se, pre svega, posmatrala u kontekstu geografske dostupnosti finansijskih usluga. Danas je više nego jasno da je finansijska isključenost daleko složenija i da se ne odnosi samo na pristup različitim finansijskim proizvodima i uslugama nego i na mogućnost njihovog korišćenja

Proces finansijske inkluzije zahteva detaljna istraživanja, kako bi se pojačali efekti realizacije ovog procesa. U realizaciji ovog procesa prepoznata je potreba za:

---

<sup>1</sup> Rad je rezultat istraživanja na projektu TR36040 koji Finansira Ministarstvo prosvete, nauke i tehnološkog razvoja

- merenjem zadovoljstva korisnika sa finansijskim uslugama na tržištu – u ovoj fazi značajno je identifikovati nedostatke postojećeg finansijskog tržišta i potrebe korisnika,
- prepoznavanjem budućih potreba korisnika, kako bi se kreirala optimalna ponuda povoljnih finansijskih servisa u procesu finansijske inkluzije, pre svih za socijalno i ekonomski ugrožene korisnike
- pronalaženjem optimalnih provajdera koji će pružiti kvalitetnu i dostupnu finansijsku uslugu socijalno i ekonomski ugroženom stanovništvu. U smislu dostupnosti ovih servisa podrazumeva se vremenska, prostorna, finansijska i personalna dostupnost finansijske usluge.

U ovom radu je razmatran pojam finansijske inkluzije, iskustva poštanskih operatera u procesu finansijske inkluzije. Na osnovu ankete dobijeni su neophodni podaci i razmatrana je aktuelna situacija na tržištu finansijskih usluga i smernice za uspostavljanje optimalnog finansijskog uključivanja socijalno i ekonomski ugroženog stanovništva. Radi obezbeđivanja održivosti modela predložena su poslovna rešenja i kriterijumi za identifikaciju optimalnog rešenja.

## 2. Finansijska inkluzija

Finansijska inkluzija u razvoju finansijskog sektora se pojavljuje kao jedan od prioriteta, posebno kod onih koji kreiraju zakone. Sve veći broj zemalja uvodi sveobuhvatne mere koje su usmerene na unapređenje pristupa i upotrebe prilagođenih finansijskih servisa. Više od 60 zemalja je iniciralo reforme finansijske inkluzije poslednjih godina.

Zemlje članice G20 su se obavezale, na samitu u Pitsburgu u novembru 2009. godine, da unaprede pristup finansijskim servisima za siromašne. Financial Inclusion Experts Group (FIEG) je kreirana da širi pristup finansijskim servisima za stanovništvo, domaćinstva i mikro, mala i srednja preduzeća. FIEG je kreirao principe za inovativnu finansijsku inkluziju koji su usvojeni za vreme samita u Torontu, juna 2010. Ovi principi su proistekli iz iskustava širom sveta i podupiru Akcioni plan za finansijsku inkluziju koji je usvojen na samitu u Koreji u Novembru 2010, koji je pozvao na kreiranje Global Partnership for Financial Inclusion (GPFI).



Slika 1. *Strategijske komponente finansijske inkluzije*

Strategije iz oblasti finansijske inkluzije mogu da se definišu kao mapa za akcije, potvrđene i definisane na nacionalnom ili subnacionalnom nivou, koje stajholderi prate da bi

dostigli ciljeve finansijske inkluzije (Slika 1.). Uspješne strategije koordinišu napore sa glavnim stekholderima, definišu odgovornost među njima i jasno planiraju resurse i prioritete ciljeve. Strategija može da promovise efektivniji i efikasniji proces da se postignu značajna poboljšanja u finansijskoj inkluziji.

Sveobuhvatni pristup finansijskoj inkluziji obuhvata najmanje 3 aspekta: pristup finansijskim servisima i proizvodima, upotreba finansijskih servisa i proizvoda i kvalitet finansijskih servisa i proizvoda koji je definisan od strane korisnika [2].

Osnovni principi na kojima se zasniva inovativna finansijska inkluzija su:

- **Liderstvo** - Potrebno je podržavati široko rasporstranjeno učešće vlade u finansijskoj inkluziji da bi se ublažilo siromaštvo.
- **Raznovrsnost** - usvojiti zakonske akte koji promovisu konkurenciju i tržišno orijentisane inicijative za pružanje održivog finansijskog servisa i korišćenje širokog opsega dostupnih servisa (finansijska štednja, krediti, plaćanja, transferi, osiguranja) kao i raznovrsnost provajdera usluga.
- **Inovacija** - promovisati tehnološke i institucionalne inovacije kao sredstvo za širenje pristupa i upotrebe finansijskog sistema, uključujući i identifikaciju infrastrukturnih slabosti.
- **Zaštita** - Ohrabrivanje objedinjenog pristupa zaštite potrošača koji prepoznaje ulogu vlade, provajdera i potrošača.
- **Osnaživanje** - Razviti finansijsku pismenost i finansijske kapacitete
- **Kooperacija** - Kreirati institucionalno okruženje sa jasno povučenim granicama odgovornosti i koordinacije sa vladom; takođe ohrabriti partnerstva i direktne konsultacije unutar vlade, poslovnih segmenata i ostalih stekholdera.
- **Znanje** – Iskoristiti korektivne podatke za kreiranje zakona i razmotriti inkrementalni pristup "testiraj i uči" koji je prihvatljiv i za regulatore i provajdere usluga.
- **Proporcionalnost** - Izgraditi zakonsku i regulatornu mrežu koja je srazmerna riziku i koristi koju donose novi proizvodi i usluge, onosno, mrežu koja je bazirana na razumevanju jaza i prepreka u postojećoj regulaciji.
- **Okvir** - Razmotriti prethodno u regulatornim okvirima, uticaj međunarodnih standarda, nacionalnog okruženja i podrške konkurenciji [3].

U cilju postizanja održive finansijske inkluzije, bitno je da se zadovolje potrebe i očekivanja više subjekata:

- Korisnika finansijskih usluga;
- Provajdera finansijskih servisa i onih koji su zaposleni kod njih;
- Države i društva u celini.

Ocena efikasnosti i efektivnosti modela finansijske inkluzije je bazirana na jasno određenim kriterijumima. Ipak, značaj koji nosi svaki od kriterijuma zavisi od specifičnih ciljeva koje država ili vlada žele postići u procesu finansijske inkluzije.

Iz postojećih primera dobre prakse u svetu, kriterijumi kao što su: *efikasnost finansijskog provajdera, fer konkurencija na finansijskom tržištu, društvena jednakost korisnika finansijskih usluga, usaglašenost sa zakonskom regulativom, transparentnost finansijskog uključivanja, ostvarljivost odabranog modela, srazmernost i pouzdanost*, su od značaja prilikom definisanja modela finansijske inkluzije kao i obima servisa, teritorije na kojoj se obavlja i korisnika kojima se nudi.

U praksi, tri su osnovna aspekta kojima se može podupreti koncept efikasnosti: alokativna, proizvodna i dinamička efikasnost. Efikasnost provajdera ogleda se u mogućnosti da se cene finansijskih usluga postave na nivo koji će reflektovati troškove pružanja usluga,

uključujući i odgovarajući profit na bazi uloženi sredstava. Proizvodna efikasnost bazirana je na obavezi provajdera da pružaju usluge sa najnižim mogućim troškovima, uz optimalnu upotrebu svih dostupnih tehnoloških resursa. Zbog toga je značajno izabrati optimalnog provajdera kojem će se poveriti poslovi vezani za brže finansijsko uključivanje socijalno i ekonomski ugroženog stanovništva. Cilj je da se izbegne povećanje fiksnih troškova usluge. Dinamička efikasnost odnosi se na omogućavanje inovativnih procesa, što dovodi do nastanka unapređenih i potpuno novih usluga. Prednost dinamičke efikasnosti je u mogućnosti razvoja finansijskih usluga na bazi primenjenog mehanizma, kroz nove načine pružanja usluge ili uvođenja potpuno novih usluga. Ipak, provajderi treba ravnomerno da podele obaveze koji proizilaze iz neophodnosti pružanja povoljnih finansijskih usluge.

Model inkluzije mora biti "dobro izbalansiran", tako da se omogući fer konkurencija.

Kriterijum društvene jednakosti, u praksi, je normativni koncept na osnovu koga se određuju kriterijumi i procenjuje koji slojevi društva trebaju biti povlašćeniji u odnosu na ostale, sa aspekta finansijskih usluga. Bilo koji od modela finansijske inkluzije koji se i najmanje oslanja na finansijsku pomoć države mora biti usklađen sa nacionalnim i drugim pozitivnim propisima finansijskog sektora. Pružanje povlašćenih finansijskih servisa mora biti transparentno i jednostavno da bi se izbeglo favorizovanje primaoca u odnosu na ostale korisnike.

Kompleksnost finansijskih šema i informacija potrebnih za njihovo uspostavljanje i upravljanje moraju biti svedene na minimum. Kompleksni mehanizmi sa složenim procedurama implementacije i eksploatacije zahtevaju veća novčana sredstva pri praktičnoj upotrebi i povećana je neizvesnost ostvarenja projektovanih ciljeva. Ovaj kriterijum direktno utiče i na transparentnost, u smislu lakšeg ili težeg pristupa informacijama koje se odnose na trenutno stanje i napredak, sa aspekta postizanja ciljeva projektovanih modelom finansijske inkluzije.

Usmerenost je ključni kriterijum za postizanje minimalnih troškova uspostavljanja određenog modela. Glavni aspekt ovog kriterijuma je da model, pre svega treba da deluje na jasno definisane ciljeve koji se žele postići. Svako delovanje u okviru modela treba da obezbedi samoodrživu finansijsku uslugu.

Doprinosi ili cena finansijskih usluga mora biti proporcionalna ekonomskoj snazi korisnika koji je plaća.

Srazmernost podrazumeva da se datim modelom inkluzije ostvari razuman balans između projektovanih ciljeva i globalnih tržišnih ciljeva. Treba osigurati da model minimalno deluje na ostale tržišne mehanizme i uvodi minimalne distorzije na globalnom ekonomskom i finansijskom planu.

Pouzdan model finansijske inkluzije je onaj koji garantuje dugoročnu održivost u obezbeđivanju finansijskih usluga i proizvoda socijalno i ekonomski ugroženijim društvenim grupama, po pristupačnim cenama. Mehanizam koji pruža dugoročnu sigurnost finansiranja neuporedivo je pogodniji od onih sa kraćim i nepredvidivim finansijskim aranžmanima. Bitno je da model bude zasnovan na ekonomskim načelima.

### **3. Pošta u "svetlu" finansijske inkluzije**

Imajući u vidu široku rasporstranjenost pošte u ruralnim i siromašnim delovima, pošta može da igra vodeću ulogu u finansijskoj inkluziji. U Brazilu na primer više od 10 miliona računa je otvoreno između 2002. i 2011. godine posle uspostavljanja Banco Postal u okviru partnerskog modela sa postojećim finansijskim institucijama. Ipak malo se zna o vrsti klijenata kojima pošta nudi svoje finansijske servise u odnosu na klijente tradicionalnih finansijskih institucija (npr. komercijalne banke).

Uloga pošte može da varira u zavisnosti od poslovnog modela koji primenjuje vlada u sprovođenju finansijskih usluga putem poštanske mreže. Nedostatak sistemskih podataka sprečava napore koje se odnose na shvatanje pošte u pružanju finansijskih usluga u većini ekonomija. Partnerstva između pošte i drugih finansijskih institucija doprinose povećanju broja bankovnih računa, što ide u prilog tvrdnji da je doprinos finansijske inkluzije kroz poštu potencijalno mnogo veći, nego što se to želi pokazati.

Prvi štedni račun otvoren je 1861. godine, kada je pošta u Velikoj Britaniji uspostavila poštansku štedionicu, kako bi ohrabрила siromašne da štede. Poštanske uprave u mnogim drugim zemljama su ubrzo sledile primer Veliku Britaniju u ponudi štednje. U nekim zemljama pošte posluju kao agent privatnih štedionica pre nego što osnuju svoje poštanske štedionice. Pošta Holandije je poslovala kao agent na osnovu kraljevskog dekreta iz 1875. god. kojim je regulisana veza između pošta i postojećih štedionica pre nego što je osnovna Kraljevska poštanska štedionica 1881. Više od sto godina poslovni model poštanskih štedionica širom sveta je u suštini ostao nepromenjen. 1970. god. Finska je bila jedna od prvih zemlja koja je pretvorila svoju poštansku štedionicu u punopravnu poštansku banku. Ovaj korak je preduzela finska vlada kako bi se omogućilo pošti da obezbedi širi spektar usluga u 3000 svojih pošta [4].

Zakonom o poštansko-štednom, čekovnom i virmanskom prometu, 1921. godine osnovana je jedinstvena Poštanska štedionica Kraljevine SHS. Kroz istoriju, odnos pošte i poštanske štedionice se menjao u odnosu na strukturu vlasništva nad poštanskom štedionicom, učešće u organima upravljanja i nivo zajedničkog nastupa na finansijskom tržištu pošte i poštanske štedionice. U toku 2002. godine, Poštanska štedionica postaje banka. U toku 2014. godine, najveći akcionari Banke Poštanske štedionice, su Pošta Srbije sa 49.56% i Republika Srbija sa 47.84% akcija.

U toku svog postojanja Poštanska štedionica u Srbiji uglavnom se oslanjala na poštansku mrežu i pružanje usluga korisnicima putem pošte (finansijska štednja, tekući i žiro računu za stanovništvo, devizno poslovanje za stanovništvo, i tako dalje). Međutim, promenom statusa, od 2003. godine Banka Poštanska štedionica je progresivno počela da širi sopstvenu poslovnu mrežu u kojoj se trenutno nalazi 9 filijala, 112 ekspoziura i 3 samostalna šaltera Poštanske štedionice. Mogućnost da radi kao agent Banke Poštanske štedionice, Pošta Srbije nije u potpunosti iskoristila. Ovakvo stanje dugoročno može dovesti u pitanje održivost novčanog poslovanja u poštama. Upravo zbog toga, pošta u Srbiji mora tražiti puteve za uključivanje u aktuelne trendove finansijske inkluzije. Kao prvi korak na tom putu, moraju se sagledati očekivanja i stavovi korisnika i graditi održiv finansijski servis pošte koja trenutno posluje na 1500 lokacija, sa oko 4000 šaltera platnog prometa.

#### **4. Merenje zadovoljstva korisnika finansijskih usluga**

Merenje zadovoljstva korisnika nam je neophodno, kako bi smo analizirali postojeće finansijsko tržište. Međutim, realizacija merenja zadovoljstva korisnika kao i interpretacija rezultata nailazi na određene poteškoće budući da:

- nivo zadovoljenja potreba korisnika nije konstantna veličina već se menja tokom vremena (nova iskustva dovode do promena nivoa zadovoljenja potreba koji se može ostvariti);
- trenutna vrednost rezultata predstavlja miks iskustva pre, tokom i nakon momenta merenja;
- javlja se u socijalnim kontekstima koji su promenljivi i raznovrsni;
- može postojati poteškoća u formulisanju razloga zadovoljenja;

- usled utvrđivanja pogrešnih uzroka zadovoljenja potreba korisnika, postoji opasnost od interpretacije dobrih rezultata što dovodi do „lažne slike“ tj. izostanka korektivnih akcija.

Za potrebe merenja zadovoljstva korisnika kreiran je upitnik od 19 pitanja, podeljenih u 4 grupe. Prva grupa pitanja odnosila se na opšte, demografske, socijalne i ekonomske karakteristike ispitanika. Drugu grupu pitanja činila su pitanja u vezi sa aktuelnim finansijskim servisima koje korisnici koriste, bilo da je reč o bankama ili drugim provajderima (pošte, štedionice itd). Treća grupa pitanja, odnosila se na uočene nove potrebe korisnika, tj usluge za kojim postoji potreba kod korisnika, ali ih zbog nekih od razloga kao što su: nedovoljna informisanost, vremenska/prostorna isključenost, socijalna situacija, ekonomska situacija itd.) ne koriste. Četvrta grupa pitanja odnosila se na očekivanja ili percipirani nivo konkurentske prednosti pošte u odnosu na banke i ostale provajdere finansijskih servisa.

Na reprezentativnom uzorku od 100 korisnika finansijskih usluga, obavljeno je istraživanje.

Na bazi prikupljenih podataka o demografskim, socijalnim i ekonomskim karakteristikama ispitanika, utvrđeno je:

- u anketi je učestvovalo 57% muškaraca i 43% žena;
- u anketi je učestvovalo 30% zaposlenih u državnom sektoru, 17% zaposlenih u privatnom sektoru, 1% preduzetnika, 46% nezaposlenih, 6% penzionera;
- 45% ispitanika ostvaruje redovan prihod iz radnog odnosa, a 3% ispitanika je u radnom odnosu ali ne ostvaruje redovna primanja;
- 14% ispitanika koji su nezaposleni, ostvaruje neki vid prihoda, od povremenih poslova, dobitaka, poklona, alimentacija itd.;
- zadovoljnih sopsstvenom finansijskom situacijom bilo je 33% ispitanika;
- većina ispitanika 67% nije zadovoljna svojom finansijskom situacijom, od toga 50% njih nema poverenje u bankarski sistem i mogućnost rešavanja svoje finansijske situacije.

Kada je reč o finansijskim servisima koje korisnici najčešće koriste, rezultati pokazuju sledeće:

- račune kod banke poseduje 98% ispitanika;
- 67% ispitanika koristi debitne platne kartice;
- 15% ispitanika koristi kreditne kartice, a 22% ispitanika koristi neki vid kredita;
- 63% ispitanika koristi novčane usluge pošte za plaćanje komunalnih računa, ostali koriste usluge banaka ili račune plaćaju trajnim nalogom kod banke.
- 26% ispitanika koristi Western Union doznake preko pošte.
- 2% ispitanika koristi uslugu isplate dinarske štednje Poštanske štedionice preko pošte,

Finansijske usluge za koje su ispitanici pokazali interesovanje su raspoređene na sledeći način:

- Krediti za preduzetnike, mikro, mala i srednja preduzeća, 3% ispitanika;
- Krediti za stanovništvo - gotovinski 14% ispitanika, stambenih 11% ispitanika; potrošačkih 18%; Potrebu za ovim vrstama kreditima su iskazali većinom nezaposlena lica ili zaposleni u privatnom sektoru. Ova lica su zbog svoje ekonomske situacije finansijski isključena.
- Potrebu za elektronskim bankarstvom ima 19% ispitanika; a kao razloge za svoju isključenost navode slabu informisanosti o ovim uslugama.

Percipirani nivo kvaliteta i usluga ukazuje na sledeće:

- Vremenska dostupnost provajdera je zadovoljavajuća, svega 2% ispitanika je nezadovoljno radnim vremenom banki i pošte.
- Prostorna dostupnost je takođe dobra, jer svega 3% ispitanika nema filijalu banke ili pošte u svom mestu stanovanja.
- 35% ispitanika nije dovoljno informisano o uslugama banaka i pošte.
- 55% ispitanika se izjasnilo da finansijske usluge ne može da koristi zbog loše materijalne situacije,

Većina ispitanika se izjasnila da Pošta Srbije uživa znatno poverenje i može postati nosilac procesa finansijske inkluzije, kroz pružanje povoljnijih usluga kao što su: krediti za preduzetnike, mala i srednja preduzeća, osiguranje. Ocene percepcije ispitanika o kvalitetu isporučenih finansijskih usluga pošte predstavljene su u tabelama 1 i 2.

Tabela 1. Kako ocenjujete znanje i profesionalnost zaposlenih

Znanje i profesionalnost zaposlenih	Procenat
LOŠE	14,0
ZADOVOLJAVAJUĆE	29,0
DOBAR	37,0
VRLO DOBAR	19,0
ODLIČAN	1,0
UKUPNO	100,0

Tabela 2. Ocena za raspoloživost informacija

Raspoloživost informacija	Procenat
LOŠE	14,0
ZADOVOLJAVAJUĆE	22,0
DOBAR	33,0
VRLO DOBAR	16,0
ODLIČAN	15,0
UKUPNO	100,0

## 5. Mogući pravci Pošte Srbije u procesu finansijske inkluzije

Prilikom analize postojećeg stanja, uočena je potreba za smanjenjem manipulativnih troškova prilikom pružanja finansijskih usluga u bankama.

Zakon o platnom prometu predviđa mogućnost da Pošta kao agent banke obavlja poslove gotovinskog i bezgotovinskog platnog prometa i ostale poslove koje joj banka poveri.

Platni promet je osnov svih ostalih finansijskih transakcija i usluga, a prvi korak Pošte treba da bude uspostavljanje jasne saradnje sa odgovarajućom finansijskom institucijom.

Nedostatak informacija kao jedan od razloga za finansijsku isključenost stanovništva, može se rešiti kroz šire učešće Pošte u razvoju Informacionog društva i povezivanju sa državnim upravom i stalnim konsultacijama unutar vlade u realizaciji programa pomoći ugroženom stanovništvu.

Usluge osiguranja su treći aspect uključivanja Pošte. Osiguranje predstavlja značajan izvor finansijske štednje. Prema nekim istraživanjima tržište osiguranja tek je u povoju i može se očekivati njegov rast. Naravno za to je potrebna pouzdana institucija, kakva je Pošta.

## 6. Zaključak

Procesi finansijske inkluzije započeti su u velikom broju zemalja, bez obzira na nivo njihovog ekonomskog razvoja, socijalne i kulturne osobenosti. Cilj je da se socijalno i ekonomski ugroženo stanovništvo uključi aktivno u finansijski sektor i da mu se omogući da lakše prođe kroz kriznu situaciju. Na ovaj način sprečavaju se i nepovoljne društvene pojave.

Iskustva su pokazala da su optimalni provajderi povoljnih finansijskih usluga upravo poštanske organizacije, koje na ovaj način štite i obezbeđuju održivost poštanske mreže.

Pošta Srbije, ulogu u finansijskoj inkluziji može ostvariti preko usluga gotovinskog i bezgotovinskog platnog prometa, informacionog društva i osiguranja.

Dalja istraživanja u ovoj oblasti treba usmeriti ka definisanju opštih finansijskih usluga koje treba obetbediti celokupnom stanovništvu bez diskriminacije

## Literatura

- [1] <http://www.upu.int/en/activities/financial-inclusion/about-financial-inclusion.html>
- [2] The World Bank, *Financial inclusion strategies Reference framework*, Wahington, August 2007.
- [3] Sub-Group of the G20 Financial Inclusion Experts Group *Innovative Financial Inclusion, Principles and Report on Innovative Financial Inclusion from the Access through Innovation*, 25 May 2010.
- [4] J. Anson, A. Berthaud, L. Klapper, D. Singer, Development Research Group, The World Bank, *Finance and Private Sector Development Team Financial inclusion and the role of the post office*, October 2013

**Abstract:** *The tradition of providing money and financial services in post is very long. Customer satisfaction with the quality of service is necessary to constantly examine and measure, in order to preserve their trust and ensure the sustainability of these services. We conducted a survey for this study and that survey is consisted of representative number of users of financial services. Based on the responses of users and using the experiences of other countries are derived proper conclusions and directions for further development of the monetary and financial services in Serbin posts. The aim of this work is to study the possibilities for integrating post and other financial institutions*

**Keywords:** *customer satisfaction, financial services, integration with the post*

## RESEARCH OF CUSTOMER SATISFACTION WITH FINANCIAL SERVICES AND POSTAL FINANCIAL INCLUSION

Dragana Šarac, Đorđije Dupljanin, Marija Utenberger