

POŠTANSKI SEKTOR I FINANSIJSKA INKLUZIJA: ZNAČAJ I MOGUĆNOSTI POŠTE SRBIJE*

Snežana Kaplanović, Dalibor Petrović
Univerzitet u Beogradu - Saobraćajni fakultet

Sadržaj: *Prvi deo rada, pored upoznavanja sa pojmom finansijske inkluzije, naglašava i ulogu informaciono-komunikacionih tehnologija u sprovođenju iste. Pored toga, sprovedena je i komparativna analiza različitih pokazatelja upotrebe finansijskih usluga u Srbiji i zemljama regiona. Kroz prikaz pozitivnih primera iz međunarodne prakse naglašena je uloga poštanskog sektora u ovom procesu. U nastavku rada predstavljeni su inkluzivni proizvodi i usluge bankarskog sektora kao najvećeg provajdera finansijskih usluga u Srbiji. Poseban akcenat u radu stavljen je na ulogu Pošte Srbije u sprovođenju finansijske inkluzije, ali i njenom potencijalu i uočenom prostoru gde bi ona mogla najviše da doprinese ovim procesima.*

Ključne reči: *finansijska inkluzija, pošta, bankarski sektor, informaciono-komunikacione tehnologije.*

1. Uvod

Iako je modernizacija otvorila prostor da različite društvene grupe podignu kvalitet svog života, svedoci smo da i dalje veliki slojevi stanovništva ostaju isključeni iz raspodele dobara, znanja, veština, usluga koje garantuju pristojnu egzistenciju i čine život lakšim i sadržajnijim. Društvena isključenost je „proces kojim su određeni pojedinci gurnuti na marginu društva i sprečeni da u punom kapacitetu u njemu učestvuju zbog siromaštva ili nedostatka osnovnih znanja i mogućnosti za doživotno učenje, ili kao rezultat diskriminacije“ [1]. To je proces kidanja veza između pojedinca i šire zajednice koji se može odvijati na jednoj ili više dimenzija: zapošljavanja, obrazovanja, učestvovanja u političkom životu, društvenim, kulturnim aktivnostima, mrežama socijalne brige i podrške. Na isti način mogu biti isključene i čitave geografske oblasti – sela, gradske četvrti, gradovi, pa i regioni. Oni bivaju isključeni iz razvojnih procesa, tržišnih tokova, saobraćajnica, usluga koje pružaju različite institucije (obrazovnih, zdravstvenih, finansijskih, socijalne zaštite), zbog čega biva isključeno i njihovo stanovništvo [2].

Sa druge strane, društvena uključenost predstavlja „proces koji otvara prostor da oni koji su u riziku od siromaštva ili društvene isključenosti dobiju mogućnost i sredstva koja su potrebna za puno učešće u ekonomskom, društvenom i kulturnom životu i

* Ovaj tekst je rezultat rada na projektu br. 36022, koji se realizuje uz finansijsku podršku Ministarstva prosvete, nauke i tehnološkog razvoja Republike Srbije.

postizanju životnog standarda i blagostanja koji se smatraju normalnim u društvu u kome žive“ [1].

Jedna od dimenzija društvene uključenosti je i finansijska uključenost ili inkluzija. Prema OECD/INFE ona „se odnosi na proces promovisanja pristupačnog, blagovremenog i adekvatnog pristupa širokom spektru regulisanih finansijskih proizvoda i usluga i širenje njihovog korišćenja od strane svih segmenata društva kroz implementaciju prilagođenih postojećih i inovativnih pristupa, uključujući finansijsko osvešćivanje i edukaciju u cilju promovisanja finansijske dobrobiti, kao i ekonomske i socijalne inkluzije“ [3].

2. Uloga komunikaciono-informacionih tehnologija u sprovođenju finansijske inkluzije

U protekle dve decenije razvijeni su različiti programi finansijske inkluzije ali se malo pažnje obraćalo na mogućnost primene informaciono-komunikacionih tehnologija (IKT) u procesu njene realizacije. Razlog ovome leži u činjenici da veliki broj finansijski isključenih osoba spada u grupu siromašnih ili živi u ruralnim oblastima, a često i oboje, čime je njihov potencijal za upotrebu IKT bitno sužen. Recimo u Srbiji, ispod polovine (47.6%) domaćinstava sa mesečnim prihodima nižim od 300 evra poseduje računar u odnosu na 80% onih domaćinstava koja imaju prihod od 300 do 600 evra. Slična je situacija i sa ruralnim domaćinstvima gde njih nešto više od polovine (53.7%) poseduje računar u odnosu na više od dve trećine urbanih domaćinstava (68.9%). Ipak, situacija je daleko bolja kada je reč o upotrebi mobilnih telefona, za koje ćemo u nastavku videti da mogu da budu respektabilan alat finansijske inkluzije, budući da preko 90% domaćinstava u Srbiji poseduje mobilni telefon [4].

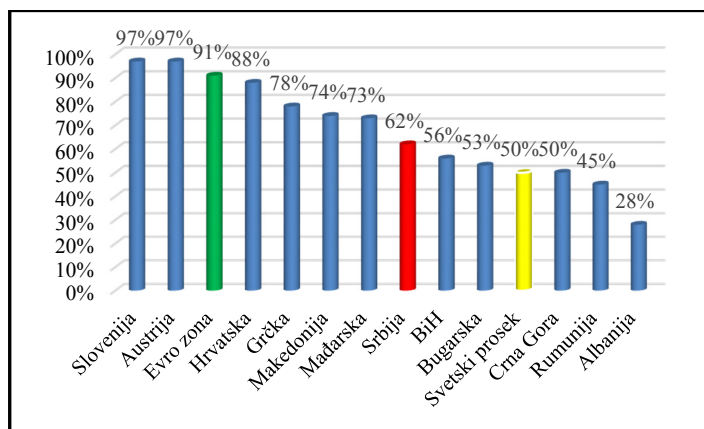
Bez obzira na pomenute teškoće ne treba smetnuti sa uma da su IKT važan izvor inovacija u finansijskom sektoru. Upravo su IKT omogućile dostupnost finansijskih usluga gotovo na svakom mestu i u svako doba, prvo putem mreže bankomata a kasnije, kroz razvoj elektronskog bankarstva. Brojne studije pokazuju da tehnologije mogu odigrati značajnu ulogu u približavanju finansijskih usluga kroz smanjenje troškova i povezivanjem sa elektronskim tržištem siromašnih i društveno isključenih grupa. [5, 6]. U protekloj deceniji, upotreba IKT u procesu finansijske inkluzije, pre svega u smislu bankarstva van klasičnih poslovnica, donela je mnogo uspeha kada je reč o zemljama u razvoju. Ovi aranžmani su se odvijali u dva osnovna pravca. Jedan se odnosio na inkluziju putem aplikacija za bankarstvo putem mobilnih telefona, dok se drugi oslanjao na uspostavljanje korespondentnog bankarstva (*correspondent banking relationships*), odnosno omogućavanje finansijskih usluga u partnerstvu sa supermarketima, apotekama, prodavnicama, poštama, kroz instaliranje umreženih terminala (putem POS ili upotrebom klasičnih računara). Finansijska inkluzija putem mobilnih telefona posebno je bila uspešna u Afričkim i Azijskim zemljama dok je u Latinskoj Americi sistem korespondentnog bankarstva imao više uspeha. Tako je, na primer, program za plaćanje putem mobilnih telefona (*mobil money*) M-PESA doživeo veliki uspeh prvo u Keniji a kasnije još u šest drugih zemalja gde je 20 miliona korisnika ostvarilo promet od 500 miliona dolara mesečno u toku 2011 godine. Do danas je razvijeno preko 100 aplikacija za plaćanje putem mobilnih telefona sa preko 40 miliona korisnika [7]. Sa druge strane, program korespondentnog bankarstva doživeo je veliki uspeh u Brazilu. U 2008. godini brazilaska Centralna banka izvestila je o funkcionisanju 150 000 korespondentskih lokacija širom Brazila, što je pet puta više od broja klasičnih poslovnica banaka, i tri puta više od broja bankomata. Iako se

samo 9,5% prometa odvijalo kroz korespondentske mreže, one su zauzvrat pokrile 100% opština u Brazilu, dok se sa druge strane, klasične poslovnice i bankomati mogu naći samo u 70%, mahom bogatijih, opština [5].

3. Komparativna analiza različitih pokazatelja upotrebe finansijskih usluga

U cilju sagledavanja dostignutog stepena finansijske inkluzije i pozicije Srbije u odnosu na zemlje iz njenog bližeg okruženja, kao i u odnosu na Evro zonu i svet u celini, u ovom poglavlju sprovedena je komparativna analiza nekih od najvažnijih indikatora upotrebe finansijskih usluga od strane pojedinaca. Sami pokazatelji, procenat starijih od 15 godina koji poseduju račun u nekoj formalnoj finansijskoj instituciji, procenat onih koji imaju štedni račun i procenat onih koji su se u prethodnoj godini zadužili, su preuzeti iz prve javne baze podataka o globalnoj finansijskoj inkluziji (Global Findex) finansirane od strane Bil & Melinda Gates Foundation i odnose se na 2011. godinu.

U analizu su, pored Srbije uključene i zemlje iz njenog bližeg okruženja. Od zemalja članica Evropske unije, tu su Bugarska, Grčka, Hrvatska, Mađarska, Rumunija, kao i Austrija i Slovenija. Pored njih tu su i ostale zemlje iz bližeg okruženja, Albanija, Bosna i Hercegovina, Crna Gora i Makedonija. Poređenje odabranih pokazatelja sprovedeno je i u odnosu na Evrozonu i svet u celini.

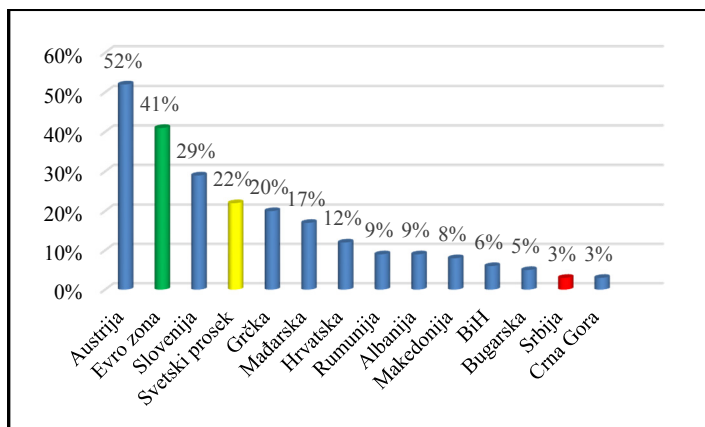


Slika 1. Račun otvoren kod formalne finansijske institucije (% starijih od 15 god.) [8]

Sa slike 1, na kojoj je prikazan procenat osoba starijih od 15 godina koje poseduju račun u nekoj od formalnih finansijskih institucija moguće je uočiti da od posmatranih 12 zemalja samo Albanija i Rumunija imaju udeo niži od svetskog proseka, dok je Crna Gora tačno na granici ovog proseka. Međutim, slika postaje dosta nepovoljnija ukoliko se kao reper uzme procenat Evro zone, budući da su osim Austrije i Slovenije, sve druge zemlje ispod ovog proseka.

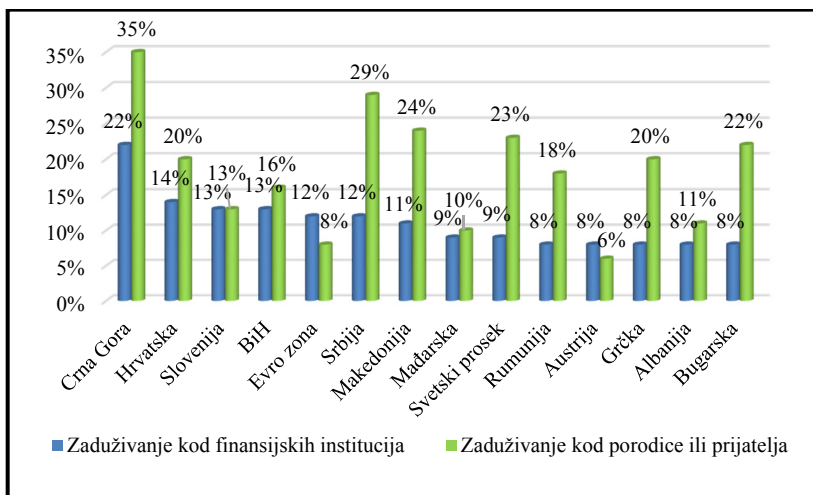
Kada se kod analize ovog indikatora uvede rodna perspektiva, nailazi se na posebno nepovoljnu sliku u Albaniji i BiH, dok je sa stanovišta odnosa ruralnog i urbanog stanovništva najlošija situacija u Rumuniji, Albaniji, Bugarskoj i Srbiji [8]. Srbija, pored Crne Gore, Grčke i Mađarske spada i u grupu zemalja kod kojih je odnos udela mladih,

odnosno osoba od 15 do 24 godine i onih starijih od 24 godine, među posmatranim zemljama, najmanji [8].



Slika 2. Štednja u finansijskoj instituciji u prošloj godini (% starijih od 15 god.) [8]

Po osnovu indikatora štednje u finansijskim institucijama deset od dvanaest zemalja pokazuju niži stepen finansijske inkluzije u odnosu na svetski prosek, dok je čak u jedanaest zemalja štednja na nižem nivou od štednje u Evro zoni. Ono što posebno zabrinjava jeste činjenica da se najniži novi štednje, od svega 3%, uz Crnu Goru, vezuje i za Srbiju (slika 2).



Slika 3. Zaduživanje u prošloj godini (% starijih od 15 god.) [8].

Kada je u pitanju zaduživanje osoba starijih od 15 godina, primetno je da je u Evro zoni dominantan oblik zaduživanja kod finansijskih institucija. Sa izuzetkom Austrije i

Slovenije, ovo se ne javlja kao praksa kod posmatranih zemalja, kod kojih dominira oblik zaduživanja kod porodice ili prijatelja. Disproporcija zaduživanja kod finansijskih institucija i zaduživanja kod porodice ili prijatelja, u koristi ovog drugog oblika zaduživanja, posebno je izražena kod Crne Gore, Srbije, Makedonije, Rumunije, Grčke i Bugarske.

4. Inkluzivni proizvodi i usluge bankarskog sektora Srbije

Bankarski sektor Srbije, u skladu sa konceptom društveno odgovornog poslovanja, između ostalog, nastoji da svojim sadašnjim, ali i potencijalnim korisnicima koji se trenutno nalaze van regularnog finansijskog sistema, kreira određene finansijske proizvode i usluge prilagođene njihovim potrebama, a sve u cilju njihove finansijske inkluzije i finansijskog opismenjavanja. Ipak, ne treba smetnuti sa uma činjenicu da je bankarski sektor, svuda u svetu, a i ovde u Srbiji, pre svega profitno orjentisan, te da njegovo delovanje u pravcu doprinosa razvoju održivog socijalno i ekonomski inkluzivnog društva ide ruku pod ruku sa kreiranjem dodatnog prostora za ostvarivanje profita. To znači da su njegovi proizvodi i usluge, pa i ovi inkluzivni, namenjeni prvenstveno onim segmentima stanovništva koji se smatraju profitabilnijim i manje rizičnim, kao i da su često praćeni određenim vidom obezbeđenja.

Rukovođene društveno odgovornim poslovanjem, sve veći broj banaka u Srbiji posebnu pažnju poklanja integraciji osoba sa invaliditetom. Njihovu veću integraciju postižu kako putem uklanjanja fizičkih barijera i prilagođavanja poslovnih objekata (ulaza, liftova, toaleta i sl.), tako i kroz stručnu obuku zaposlenih o načinu ophođenja prema ovim osobama. Pored toga, u cilju lakšeg pristupa finansijskim proizvodima i uslugama, banke nastoje i da samu web-prezentaciju banke kreiraju na način da mogu da je koriste i osobe sa oštećenim vidom. Konačno, postoje banke koje u svojoj ponudi imaju i posebno kreirane proizvode i usluge namenjene isključivo ovom tržišnom segmentu.

Veliku pažnju banke u Srbiji pridaju i ekonomskoj edukaciji i finansijskom opismenjavanju stanovništva. U fokusu njihovog interesovanja prvenstveno su deca i mladi koje one u budućnosti vide kao svoje potencijalne klijente i eventualne buduće kolege. Ali ih takođe vide i kao osnovnu polugu razvoja svakog društva, koji kao takvi moraju da poseduju i određena finansijska znanja. Tako na primer, u cilju finansijskog edukovanja najmlađih članova društva, tačnije dece starosti od 6 do 11 godina, Erste banka je 2013. godine uzela učešće u programu „Dečja ekonomija” [9]. Pored toga, u filijali Park Siti u Novom Sadu ove banke od 2013. godine postoji Studentski kutak u okviru kojeg se organizuju treninzi i predavanja na različite teme, od pisanja CV-a, pokretanja preduzetništva i sl. do tema kao što su savremeno bankarstvo i istorija osiguranja [9]. Aktivnosti banaka u Srbiji na ovom polju su brojne, a prethodno navedeni primeri ukazuju na samo neke od njih. Kolika se pažnje poklanja svemu ovome, možda najbolje svedoči i podatak da je i sama Narodna banka Srbije 2012. godine na prvom Međunarodnom samitu za finansijsku edukaciju i uključivanje dece i omladine, koji je organizovao Međunarodni pokret za finansijsku edukaciju dece i omladine, dobila međunarodno priznanje za značajan doprinos na ovom polju [10].

Kada su u pitanju konkretni finansijski proizvodi i usluge u domenu inkluzivnog poslovanja u ponudi banaka dominiraju različite vrste kredita koje se odobravaju pod povoljnijim uslovima u odnosu na trenutno važeće tržišne uslove. U ovom segmentu, moglo bi se reći da su najbrojniji krediti namenjeni najstarijem stanovništvu, tj.

penzionerima. Posebna pogodnost ovih kredita ogleda se u nižoj kamatnoj stopi u odnosu na redovne stope za gotovinske kredite koje banka odobrava, a često i u životnom osiguranju koje dobijaju korisnici ovih kredita, nižoj naknadi, popustima koji se dobijaju na kupovinu određenih proizvoda i usluga na brojnim prodajnim mestima širom Srbije ili isplati penzija unapred bez zaračunavanja kamate. Među mnogobrojnim kreditima ove vrste su i krediti za penzionere, članove Evergrin kluba Societe Generale Banke, senior keš krediti Banca Intese, Otvoreni keš kredit za penzionere OTP banke, krediti za penzionere Komercijalne banke, Bonus kredit za penzionere Sberbanke i brojni slični krediti ostalih banaka.

Druga važna kategorija kredita, kojom banke nastoje da privuku i integrišu u regularni finansijski sistem one koje čine osnovu budućeg ekonomskog i društvenog razvoja, jesu krediti za studente i mlade. Kao i prethodni i ovi krediti se odobravaju uz niže kamatne stope, nižu naknadu za odobravanje kredita i/ili uz neke slične pogodnosti. Među mnogobrojnim bankama koje odobravaju ovakvu vrstu kredita je i Erste banka koja odobrava studentske kredite, a čija je namena „plaćanje školarine za studije na višim školama i fakultetima, plaćanje kurseva, radno-studijskih putovanja, stručnog usavršavanja, plaćanje obuke i polaganje vozačkog ispita“ [9]. Erste banka je tokom 2013. godine plasirala 84 kredita ove vrste u ukupnom iznosu od 8.854.136 dinara, što je 5,85% u odnosu na sve potrošačke kredite ove banke [9]. Pored ove, kredite za mlade i studente nude i mnoge druge banke. Neki od primera su Fluo krediti za finansiranje studija Societe Generale Banke i potrošački krediti Bance Intese za finansiranje školovanja studenata SMATSA Vazduhoplovne akademije u Vršcu.

Već spomenuta Banca Intesa, kao jedina banka do sada, u svojoj ponudi ima i dve vrste niskoprofitnih kredita, a čiji je svrha podsticanje samozapošljavanja žena sa teritorije AP Vojvodine. Jedna vrsta su krediti za finansiranje nabavke opreme i namenjeni su ženama osnivačima malih preduzeća koje delatnost obavljaju manje od tri godine, dok je druga vrsta kredita namenjena finansiranju *start up* programa radno neaktivnih žena [11].

Pored kredita banke nude i druge finansijske proizvode i usluge inkluzivnog karaktera. Primeri su besplatan tekući račun za studente i učenike sa paketom dodatnih usluga UniCredit banke, besplatni omladinski račun Erste Bank-e, koja u svojoj ponudi ima i MasterCard Omladinsku karticu kojom se ostvaruje 20% popusta na godišnje članarine za ISIC i EYC kartice za mlade [9], dok Banca Intesa izdaje i Visa Paralympic dobrotvorne i kreditne kartice, koje treba da potpomognu sportiste sa invaliditetom, kao i razvoj paraolimpijskog sporta u Srbiji.

5. Značaj i mogućnosti Pošte Srbije za sprovođenje procesa finansijske inkluzije

Brojni pozitivni primeri iz međunarodne prakse govore da, pored bankarskog i poštanski sektor može da ima veoma značajnu ulogu u sprovođenju procesa finansijske inkluzije. Pošte u Brazilu i Indiji su samo neki od tih primera. Banco Postal u Brazilu je zaslužna za čak 95% finansijske inkluzije u zemlji. Ona je nakon formiranja strateške alijanse Correios-Bradesco sa jednom od postojećih finansijskih institucija, zaslužna za otvaranje više od 10 miliona računa [12]. Pošta Indije, je u poslednje dve godine zaslužna za otvaranje 35 miliona štednih računa. Po osnovu toga ova pošta danas ima 206 miliona štednih računa i štednju u iznosu od 126 milijardi dolara [12].

Generalno govoreći, dve su osnovne prednosti pošte za ostvarivanje finansijske inkluzije u odnosu na druge provajdere finansijskih usluga, posebno u odnosu na bankarski sektor. Ove prednosti se ogledaju u razgranatoj poštanskoj mreži, s jedne, i poverenju koje pošta uživa, posebno među siromašnim slojevima stanovništva, s druge strane [13].

Pošta Srbije raspolaže sa veoma rasprostranjenom infrastrukturnom i logističkom poslovnom mrežom. Osnovnu polugu ove poslovne mreže čini nešto malo manje od 1.500 pošta, koje su na usluzi svim građanima Republike Srbije. Da Pošta Srbije raspolaže sa dobro razgranatom mrežom govore i sledeće činjenice. Naime, prema podacima same Pošte Srbije, u decembru 2013. godine, jedna pošta je opsluživala u proseku 4.872 stanovnika, dok je jedan šalter opsluživao u proseku 1.822 stanovnika [14]. Ovakvo razgranata poštanska infrastruktura, kojom je pokrivena celokupna teritorija Republike Srbije, omogućava Pošti Srbije da različite finansijske usluge učini dostupnim čitavom spektru potencijalnih korisnika, kako onima u urbanim, tako i onima u ruralnim i udaljenim sredinama, odnosno, kako onima sa višim i srednjim, tako i onima sa nižim i neredovnim primanjima. Za razliku od Pošte, banke u Srbiji nastoje da alociraju svoje institucionalne resurse tako da služe samo sektoru stanovništva koje one smatraju najprofitabilnijim, fokusirajući se samim time na više društvene slojeve. Iz toga razloga su, udaljena, kao i područja gde živi stanovništvo sa nižim primanjima vidno zapostavljena od strane bankarskog sektora, čime, više nego jasno, ovaj sektor stvara geografske barijere za sprovođenje procesa finansijske inkluzije. To ostavlja dovoljno prostora nekim drugim provajderima finansijskih usluga, a među njima i Pošti Srbije, da ukoliko se to pokaže kao održiva strategija, dodatne izvore prihoda ostvare usmeravanjem svojih resursa i ka ovim tržišnim segmentima.

Nedovoljna finansijska pismenost onemogućava ljude da sagledaju i razumeju sve raspoložive finansijske opcije, a time i izaberu onu koja će im obezbediti i najveću dobit. Stoga, prvi korak u sprovođenju procesa finansijske inkluzije predstavlja ekonomska edukacija i finansijsko opismenjavanje, kako ugroženih i siromašnih kategorija stanovništva, koje su po pravilu isključene iz regularnih finansijskih tokova, tako i svih ostalih članova društva. Po ugledu na bankarski sektor i u saradnji sa državnim i lokalnim vlastima, a imajući u vidu široko rasprostranjenu poštansku mrežu, Pošta bi mogla da kroz različite informativne kampanje i edukativne radionice znatno doprinese finansijskom opismenjavanju populacije. Na taj način bi jedan širi segment stanovništva bio u prilici, ne samo da nauči kako da pravilno upravlja svojim novcem, a time i lakše prebrodi česte finansijske potrebe karakteristične za Srbiju, već i da spozna opasnosti i rizike od korišćenja alternativnih, neformalnih izvora finansiranja.

Sledeći korak u sprovođenju procesa finansijske inkluzije putem Pošte Srbije, podrazumevao bi, pre svega, dalji razvoj postojećih i kreiranje čitavog spektra novih finansijskih usluga. Uporedo sa ovim odvijao bi se i korak vezan za prilagođavanje postojećih i kreiranje specifičnih finansijskih proizvoda i usluga, koji su pod znatno povoljnijim u odnosu na trenutno važeće tržišne uslove, namenjeni najugroženijim i najsiromašnijim slojevima stanovništva.

Trenutno, Pošta Srbije pruža sledeće finansijske usluge fizičkim i pravnim licima: usluge platnog prometa, usluge prenosa novca u zemlji i inostranstvu, usluge za Banku Poštanska Štedionica (poslovi po tekućim računima građana, isplata dinarske štednje, keš ekspres), usluge za banke (isplata gotovine korišćenjem POS terminala, isplata čekova po tekućim računima građana), usluge na bankomatima (upit stanja na računima i isplata gotovine, kao i usluge plaćanja na bankomatima), e-usluge (e-dopune i PostFin uplata),

usluge vezane za trgovinu besplatnim akcijama Javnog preduzeća Aerodrom „Nikola Tesla“ a.d. Beograd i „NIS“-a [14].

Polazeći od gore navedenih finansijskih usluga koje pruža Pošta Srbije jasno se pravi distinkcija između dve vrste usluga, usluge koje Pošta pruža u svoje ime i za svoj račun i usluge koje Pošta pruža u tuđe ime i za tuđi račun. Pored toga, primetno je i da, što zbog važećih zakona i propisa, što zbog samih ugovornih obaveza sa drugim finansijskim institucijama, Pošta Srbije pruža ograničen set finansijskih usluga kojim nisu obuhvaćene i neke druge finansijske usluge koje su svojstvene poštama u nekim drugim zemljama.

Proširivanje palete finansijskih usluga menadžment Pošte Srbije najavljivao je još prethodne godine. Tu se pre svega misli na dobijanje dozvole za obavljanje menjačkih i poslova posredovanja kod osiguranja. Sticanjem prava na obavljanje i proširivanjem ponude usluga Pošte i na menjačke poslove, koristi bi bile obostrane, kako za samu Poštu koja bi mogla da ostvari dodatne prihode, tako i za same korisnike njenih usluga, posebno za one koji žive i rade u sredinama gde ne postoje ovlašćene menjačnice, čime bi se značajno smanjio promet falsifikovanih novčanica. Značaj obavljanja poslova posredovanja kod osiguranja još više bi došao do izražaja ukoliko bi se izvršila neophodna prilagođavanja u skladu sa socijalnim profilom potencijalnih korisnika, posebno onih najsiromašnijih i najugroženijih kategorija, čime bi se obezbedila i njihova veća finansijska inkluzija. Ova kategorija stanovništva bi mogla da se pokaže jako interesantna, pre svega, sa stanovišta zdravstvenog i penzionog osiguranja. Jedan od pozitivnih primera, što humanitarnog, što inkluzivnog karaktera, predstavlja i pružanje novčane pomoći deci bez odgovarajućeg roditeljskog staranja od strane fondacija koju je osnovala Hrvatska pošta, a koja za ovakvu decu obezbeđuje polisu životnog osiguranje u protivvrednosti od 6.000 € [15].

Jedna od značajnijih finansijskih proizvoda, kojom bi se jedan širi krug populacije uveo u regularne finansijske tokove jesu i krediti. U svetlu finansijske inkluzije ove usluge bi se siromašnim i ugroženim kategorijama stanovništva pružale uz znatno niže kamatne stope, dok bi se sami krediti davali u svrhu zadovoljenja osnovnih potreba ovih kategorija stanovništva. Tu se misli na kredite za nabavku hrane, odeće i obuće, ogreva, za podmirivanje troškova lečenja i sličnih egzistencijalnih potrepa. Međutim, ukoliko bi izostala državna podrška, sama Pošta, koja mora da se rukovodi i sopstvenim održivim razvojem, ne bi mogla mnogo da učini. Usluge kreditiranja, Pošta bi mogla da pruža u ime i za račun banaka sa kojima sklopi ovakav ugovor.

Kada je reč o uključivanju Pošte Srbije u proces finansijske inkluzije, gledano kroz prizmu mogućnosti koje pružaju nove IKT, mogu se, grubo govoreći, identifikovati tri pravca. Za ona područja koja su infrastrukturno dobro pokrivena mogu se nuditi i što je još važnije promovisati različiti paketi vezani za e-bankarstvo koje bi posebno ciljale ranjive grupe ili makar one kojima upotreba računara nije strana, poput studenata ili žena preduzetnica. Za ona područja koja su pokrivena samo signalima mobilne telefonije, treba promovisati inkluziju putem jednostavnih aplikacija za mobilno bankarstvo. Treće, kroz poslovnice Pošti širom Srbije ali i drugih pogodnih lokacija treba raditi na razvijanju korespondentskog bankarstva kroz instaliranje POS terminala putem kojih bi se mogle obavljati različite finansijske transakcije.

6. Zaključak

U radu se pokušalo ukazati na ulogu Pošte Srbije u procesu finansijske inkluzije. Budući da je stanovništvo Srbije još uvek pokazuje znake nedovoljne finansijske inkluzije, to otvara prostor za delovanje kako za bankarski sektor tako i za alternativne provajdere finansijskih usluga, poput Pošte Srbije. Razvijanje održivog poslovnog modela za pružanje finansijskih usluga siromašnom i stanovništvu koje nema redovne i stabilne prihode, ne zapostavljajući pri tom ni ostale segmente stanovništava, predstavlja stoga potencijalnu šansu za ostvarivanje dodatnog prihoda za poštanski sektor s jedne, ali i značajan doprinos procesu finansijske inkluzije, s druge strane. Osim što bi na ovaj način potencijalno ugroženo stanovništvo bilo makar donekle zaštićeno i uključeno u domen legalnog finansijskog tržišta, nesumnjivo da pozitivni efekti ovih procesa na privredu Srbije, takođe, ne bi izostali.

Literatura

- [1] Council of the European Union (2004) *Joint Report by the Commission and the Council on Social Inclusion*, Brussels.
- [2] Babović M, ur. (2011) *Socijalno uključivanje-koncepti, stanje, politike*, Secons i ISIFF, Beograd.
- [3] Atkinson, A. and F. Messy (2013), "Promoting Financial Inclusion through Financial Education: OECD/INFE Evidence, Policies and Practice", OECD Working Papers on Finance, Insurance and Private Pensions, No. 34, OECD Publishing. <http://dx.doi.org/10.1787/5k3xz6m88smp-en>
- [4] RZS (2014) *Upotreba informaciono komunikacionih tehnologija u Srbiji za 2014.*, Beograd.
- [5] Diniz, E., Birochi, R., and Pozzebon M. (2012) Triggers and barriers to financial inclusion: The use of ICT-based branchless banking in an Amazon county, *Electronic Commerce Research and Applications*, Vol. 11 484–494.
- [6] Claessens, S. (2006) Access to financial services: a review of the issues and public policy objectives. *World Bank Research Observer*, 21(2):207–240.
- [7] Donovan, Kevin. 2012. "Mobile Money for Financial Inclusion." In *Information and Communication for Development*, ed. T Kelly and C. Rosotto, 61–74.
- [8] Demircuc-Kunt, A. and Klapper, L., 2012, *The Global Financial Inclusion Database (Global Findex)*, World Bank, Washington, DC. www.worldbank.org/globalindex
- [9] Erste Bank (2013) *Banka - to su ljudi!* Erste Bank a. d. Novi Sad/Izveštaj o društveno odgovornom poslovanju za 2013. godinu, Novi Sad: Erste Bank
- [10] <http://www.nbs.rs/>
- [11] <http://www.bancaintesa.rs>
- [12] d'Alcantara, G. and Gautier, A. (2013) The Postal Sector as a Vector of Financial Inclusion, *Annals of Public and Cooperative Economics*, 84:2, 119–137.
- [13] Petrović, J. i Kaplanović, S. (2012) Uloga poštanskog sektora u procesu finansijske inkluzije, *XXX Simpozijum o novim tehnologijama u poštanskom i telekomunikacionom saobraćaju – PosTel 2012*, Beograd.
- [14] <http://www.posta.rs/>
- [15] <http://www.posta.hr/>

Abstract: *The first part of this paper, besides introducing the very notion of financial inclusion, highlights the role of information and communication technologies in the financial inclusion process. In addition, a comparative analysis of various indicators of financial services use in Serbia and the region is conducted. Through the review of positive international experiences, the role of the postal sector in this process is stressed. Since the banking sector represent the largest provider of financial services in Serbia, its inclusive products and services are discussed in the second part of the paper. The role of the Post of Serbia in implementing financial inclusion is emphasized along with its potential contribution to these processes.*

Keywords: *financial inclusion, post, banking sectors, information and communication technology.*

THE POSTAL SECTOR AND FINANCIAL INCLUSION: SIGNIFICANCE AND POTENTIAL OF THE POST OF SERBIA

Snežana Kaplanović, Dalibor Petrović