

UTICAJ PRELASKA NA BEZGOTOVINSKU EKONOMIJU NA OSETLJIVE GRUPE U SRBIJI

Saša Randelović
Svetozar Tanasković

Beograd, april 2023.

Zahvalnost i ograničenje odgovornosti

Ova studija urađena je u okviru projekta „Makroekonomsko istraživanje bezgotovinskog plaćanja u Srbiji“, koji se finansira kroz program develoPPP koji sprovodi Nemačka organizacija za međunarodnu saradnju (Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH) u ime nemačkog Saveznog ministarstva za ekonomsku saradnju i razvoj (BMZ).

Projekat je sastavni deo Nacionalne inicijative za bezgotovinsko plaćanje (Srbija) – „Bolji način“, projekta koji zajedno sprovode GIZ i kompanije Visa i Mastercard u partnerstvu sa NALED-om i Ministarstvom finansija Republike Srbije.

Autori su jedini odgovorni za sadržaj predstavljen u ovoj studiji.



IZVRŠNI SAŽETAK

Pored toga što utiče na smanjenje sive ekonomije i povećava efikasnost naplate poreza, prelazak na bezgotovinsku ekonomiju sa sobom donosi i nekoliko drugih prednosti za društvo, kao što su smanjenje određenih tipova bezbednosnih rizika (npr. krađe) i transakcionih troškova (posebno kada se radi o uštedi na vremenu i operativnim troškovima koji su povezani sa upravljanjem gotovinom) i povećanje udobnosti plaćanja. S druge strane, bezgotovinsko poslovanje povezano je sa većim rizikom od digitalnih prevara, povećanom opasnošću od sajber napada, većom zavisnošću od tehnologije, troškovima po osnovu naknada za plaćanje, kao i većim rizikom od finansijske isključenosti ugroženih grupa.

Efikasno učešće u bezgotovinskoj ekonomiji podrazumeva da korisnici imaju pristup finansijskim uslugama (odn. da imaju bankovni račun i platnu karticu) i da poseduju osnovnu finansijsku i tehnološku pismenost. Međutim, sa tehnološkim inovacijama i ubrzanim prelaskom sa tradicionalnih na digitalne metode bezgotovinskog plaćanja (npr. plaćanje mobilnim telefonom), efektivno učešće u bezgotovinskoj ekonomiji takođe podrazumeva bar umereni nivo digitalnih veština, posedovanje odgovarajućeg hardvera (npr. pametnih telefona) i stabilne internet veze. Mnoge socioekonomske grupe ne ispunjavaju ove uslove. Međunarodne studije pokazuju da će se siromašni pojedinci/pojedinci sa nižim nivoom dohotka, starije osobe i osobe koje žive u ruralnim područjima češće suočavati sa izazovima u ispunjavanju ovih uslova, zbog čega bi bili posebno ranjivi na rizike od isključenosti koji su povezani sa prelaskom na bezgotovinsku ekonomiju.

Prema podacima iz baze Globalnog indeksa finansijske inkluzije Svetske banke (Global Findex Database) za 2021. godinu, oko 11% učesnika ispitanika starijih od 15 godina u Srbiji nije imalo bankovni račun, dok je udeo lica bez bankovnog računa u grupi onih sa nižim primanjima (poslednja dva decila dohotka) bio znatno veći – 15,7%. Prema istom izvoru, udeo onih koji poseduju platne kartice u ukupnom stanovništvu Srbije iznosio je 62%, dok je u grupi sa nižim prihodima bio ispod 50%. Istovremeno, samo 14% lica sa niskim primanjima u Srbiji koristilo je mobilni telefon za bezgotovinsko plaćanje, što je skoro polovina u poređenju sa opštom populacijom (27%). Ovi podaci ukazuju da su siromašnije grupe izložene većem riziku od finansijske isključenosti, što može, u procesu tranzicije ka bezgotovinskoj ekonomiji, dovesti i do socioekonomske isključenosti. Uzimajući u obzir da je, prema podacima Eurostata, više od četvrtine stanovništva u Srbiji 2021. godine bilo u riziku od siromaštva, ukupan stepen rizika kod prelaska na bezgotovinsku ekonomiju, koji se odnosi na ugroženost siromašnih, smatra se visokim.

Prema podacima EBRD-a, manje od 30% lica starosti od 55-74 godine u Srbiji je u stanju da efikasno koristi digitalne tehnologije, što je znatno manje od proseka u EU (oko 50%), kao i u poređenju sa licima u Srbiji starosti od 16-24 i 24-55 (oko 70% i 65%). Ovo stariju populaciju u Srbiji čini manje sposobnom da efikasno koristi inovativne metode plaćanja, a istovremeno ih čini i ranjivijim na digitalne prevare i druge sajber rizike. U Srbiji je oko 28% stanovništva starije od 60 godina, što Srbiju približava proseku u evrozoni i Centralnoj i Istočnoj Evropi. Međutim, uzimajući u obzir starenje stanovništva Srbije i nizak nivo digitalne pismenosti, ukupan nivo rizika koji su povezani

sa prelaskom na bezgotovinsko plaćanje u Srbiji, koji se odnosi na ugroženost starije populacije, smatra se relativno visokim.

I konačno, za populaciju koja živi u seoskim područjima rizici od prelaska na bezgotovinsko plaćanje donose sa sobom izazove povezane sa neophodnošću stabilnog i dostupnog pristupa internetu. Sa razvojem informacionih tehnologija i prelaskom na bežičnu infrastrukturu, očekuje se smanjivanje tih rizika. Stoga, iako u Srbiji, u odnosu na evrozonu i mnoge države Centralne i Istočne Evrope, znatno veći deo populacije živi u seoskim područjima, ukupni stepen rizika od prelaska na bezgotovinsku ekonomiju koji je povezan sa osetljivošću ljudi koji žive u seoskim područjima relativno je nizak.

Da bi se izbegli povećani rizici od finansijske isključenosti, vlada i finansijske institucije trebalo bi da sarađuju kako bi se obezbedio pravedan i povoljan pristup sistemu bezgotovinskog plaćanja, posebno za siromašnu i stariju populaciju i za populaciju koja živi u seoskim područjima. Politike bi trebalo da se fokusiraju na omogućavanje pristupa finansijskim uslugama (preko regulatornih mera, ciljanih subvencija, poreskih olakšica ili smanjenja naknada) i digitalnim tehnologijama (npr. kroz obezbeđenje univerzalnog pristupa mobilnom internetu za potrebe obavljanja elektronskih plaćanja) kao i na povećanje finansijske i digitalne pismenosti pomenute populacije.

Sadržaj

IZVRŠNI SAŽETAK	3
PREDNOSTI I MANE BEZGOTOVINSKOG PLAĆANJA	7
KAKO SE PRELAZAK NA BEZGOTOVINSKU EKONOMIJU ODRAŽAVA NA OSETLJIVE GRUPE	9
IDENTIFIKOVANJE OSETLJIVIH GRUPE	9
IZAZOVI PRELASKA NA BEZGOTOVINSKU EKONOMIJU – MEĐUNARODNO ISKUSTVO	10
IZLOŽENOST OSETLJIVIH GRUPE U SRBIJI RIZICIMA PRELASKA NA BEZGOTOVINSKU EKONOMIJU	14
EVALUACIJA RIZIKA OD PRELASKA NA BEZGOTOVINSKO PLAĆANJE ZA OSETLJIVE GRUPE U SRBIJI	19
ZAKLJUČNE NAPOMENE I IMPLIKACIJE PO JAVNE POLITIKE	21
LITERATURA	24

PREDNOSTI I MANE BEZGOTOVINSKOG PLAĆANJA

Poslednjih godina u Srbiji je zabeležen značajan porast upotrebe digitalnih metoda plaćanja. Ovaj pomak ka bezgotovinskom plaćanju podstaknut je brojnim faktorima, uključujući sve veće korišćenje mobilnog plaćanja i širenje usluga digitalnog bankarstva. Kao rezultat ovih trendova, u mnogim zemljama je opala upotreba gotovine, uključujući i Srbiju. Prelazak na bezgotovinsku ekonomiju donosi značajne makroekonomske koristi, u smislu smanjenja sive ekonomije i povećanja efikasnosti naplate poreza. Empirijska istraživanja pokazuju da potpuno približavanje zemljama članicama EU iz CIE regiona u pogledu razvoja bezgotovinskog plaćanja može biti povezana sa smanjenjem sive ekonomije u Srbiji za 3,4% BDP-a, što bi moglo da generiše dodatne poreske prihode od oko 1,35% BDP-a (odn. blizu 700 miliona evra godišnje).¹ Pored toga, široka upotreba bezgotovinskog plaćanja podrazumeva nekoliko dodatnih prednosti u odnosu na tradicionalno gotovinsko plaćanje: bezbednost, niže transakcione troškove i praktičnije plaćanje.

Bezbednost: U slučaju digitalnih plaćanja, transakcije se beleže elektronski, čime se obezbeđuje siguran zapis svih transakcija. Na taj način se umanjuje rizik od prevare i krađe identiteta i olakšava potrošačima da ospore prevarne transakcije. Sa digitalnim metodama plaćanja, rizik od krađe i gubitka je smanjen i za potrošače i za preduzeća. Empirijski podaci pokazuju da američka maloprodajna preduzeća gube oko 40 milijardi dolara zbog krađe gotovine.

Transkacioni troškovi: Bezgotovinska plaćanja takođe mogu smanjiti troškove transakcije. Eliminišući potrebu za gotovinom, digitalna plaćanja smanjuju troškove štampanja, transporta i skladištenja gotovog novca. Na taj način se smanjuje ukupni trošak obavljanja transakcija, čime se potrošačima olakšava pristup finansijskim uslugama. Empirijske studije u SAD pokazuju da prosečno domaćinstvo dvadeset osam minuta mesečno provede u putu kako bi podiglo gotovinu.

Pogodnost: Jedna od glavnih prednosti širenja bezgotovinskog plaćanja je to što potrošačima nudi povećanu pogodnost u pogledu izbora vremena i načina plaćanja. Digitalna plaćanja takođe nude veću fleksibilnost, omogućavaju potrošačima da vrše transakcije sa bilo kog mesta i u bilo koje vreme, bez potrebe za gotovinom i bez ograničenja koje je nametnuto radnim vremenom banaka.

Porast bezgotovinskog plaćanja poslednjih godina doneo je revoluciju u način na koji ljudi obavljaju transakcije i upravljaju svojim finansijama. Kako je digitalno plaćanje sve popularnije, mnoge zemlje postepeno se kreću ka bezgotovinskom plaćanju. Iako su bezgotovinska plaćanja donela brojne pogodnosti potrošačima, preduzećima i vladi, važno je razmotriti potencijalne negativne efekte koji se generalno mogu kategorisati u šest grupa: rizik od prevare, podložnost sajber napadima, povećana zavisnost od tehnologije, veće naknade i zabrinutost za privatnost i sve veći rizik od finansijske isključenosti.

¹ Randelović, et al. (2022)

Rizik od prevare: Korišćenje bezgotovinskog plaćanja povezano je sa nizom bezbednosnih rizika. Na primer, korišćenje debitnih i kreditnih kartica može učiniti ljude podložnim prevari i krađi identiteta, što može imati ozbiljne finansijske posledice, jer se ukradeni podaci mogu koristiti za vršenje neovlašćenih kupovina. Pored toga, korišćenje onlajn transakcija i digitalnih sistema plaćanja takođe može da izloži ljude hakovanju i neovlašćenom otkrivanju podataka. Osetljive grupe stanovništva, koje možda nemaju resurse ili znanje da se zaštite od ovih rizika, mogu biti posebno ranjive na negativne finansijske posledice koje mogu proisteći iz korišćenja bezgotovinskih sistema plaćanja.

Podložnost sajber napadima: Bezgotovinska plaćanja mogu povećati rizik od sajber napada, pošto se lični podaci i podaci za plaćanje čuvaju u elektronskom obliku, što hakerima olakšava pristup. To može dovesti do gubitka osetljivih informacija, kao što su podaci o bankovnom računu ili kreditnoj kartici. Ovaj rizik je takođe izraženiji za kohorte niže obrazovanih i starijih lica sa nižim nivoom digitalnih veština.

Povećana zavisnost od tehnologije: Ako se platni sistem u velikoj meri oslanja na tehnologiju, bilo kakvi poremećaji ili kvarovi mogu imati značajan uticaj na privredu i društvo. Na primer, široki prekid platnog sistema mogao bi sprečiti ljude da obavljaju neophodne kupovine ili transakcije. Ovo je od posebnog značaja za one sa niskim primanjima, koji nemaju alternativne finansijske rezerve.

Potencijal za veće naknade: Neki načini bezgotovinskog plaćanja često dolaze sa troškovima kao što su naknade za korišćenje bankomata, onlajn transakcije ili korišćenje debitnih i kreditnih kartica, koji mogu biti veći od troškova korišćenja gotovine. Ovo bi moglo neproporcionalno uticati na pojedince sa niskim primanjima ili one koji već imaju finansijske poteškoće. Pored toga, naknade za bezgotovinske transakcije mogu se vremenom povećavati, čineći ih još nepristupačnijim za one koji ionako jedva sastavljaju kraj s krajem.

Zaštita privatnosti: Još jedan problem sa bezgotovinskim plaćanjem je to što mogu ugroziti ličnu privatnost. Kada se koriste metode bezgotovinskog plaćanja, ljudi često daju lične i finansijske informacije trećim licima, uključujući banke i finansijske institucije koji bi se mogli iskoristiti za praćenje individualnih potrošačkih navika ili finansijskih aktivnosti. Ove informacije se zatim mogu koristiti u različite svrhe, uključujući marketing i oglašavanje, ili čak prodati drugim kompanijama, što kod nekih korisnika može izazvati zabrinutost za privatnost. Iako su sva lica izložena ovom riziku, lica sa nižim stepenom obrazovanja (i prihoda), kao i lica sa nižim nivoom finansijske i digitalne pismenosti i svesti o značaju zaštite podataka o ličnosti mogu biti posebno ugroženi.

Povećan rizik od finansijske isključenosti: Jedan od glavnih problema bezgotovinskih načina plaćanja je to što nisu dostupni svima. Bezgotovinsko plaćanje potencijalno može isključiti određene grupe populacije koje nemaju pristup sistemima elektronskog plaćanja i koji ne raspolažu veštinama ili finansijskim resursima za učešće u bezgotovinskim transakcijama, kao što je populacija koja živi u seoskim područjima ili koja je previše siromašna i ne može da priušti bankarske usluge. To može dovesti do njihovog isključenja iz određenih vrsta transakcija, kao što su onlajn kupovina ili e-trgovina. Na kraju, ova isključenja iz bezgotovinske ekonomije mogla bi dodatno proširiti jaz u bogatstvu i povećati finansijsku nesigurnost za ove grupe.

KAKO SE PRELAZAK NA BEZGOTOVINSKU EKONOMIJU ODRAŽAVA NA OSETLJIVE GRUPE

IDENTIFIKOVANJE OSETLJIVIH GRUPA

Sveopšti pristup mobilnom bankarstvu, FinTech inovacije, brže i jeftinije elektronsko bankarstvo i promenljivi ukusi potrošača (uključujući generacijske promene) kontinuirano utiču na sve veću upotrebu elektronskih metoda plaćanja. Ipak, mnogi potrošači žele da nastave da koriste gotovinu iz različitih razloga, kao što su navike, nedostatak poverenja u digitalna plaćanja, očuvanje anonimnosti u realizaciji transakcija, itd. S druge strane, neka preduzeća žele da nastave da prihvataju gotovinu, posebno veće kompanije s dugom tradicijom, koje su već podnele fiksne troškove vezane za upravljanje gotovinom, kao što su uspostavljanje trezora, nabavka kasa, uspostavljanje sigurnosnih sistema i slično. Uprkos tome, trendovi su jasni – privreda se sve više kreće ka pretežno bezgotovinskom plaćanju, a potrošačke i poslovne preferencije su značajan pokretač ove evolucije. Digitalne inovacije i promene navika nove generacije potrošača će ubrzati ovu promenu, koja je verovatno nepovratna. U ovoj fazi, prelazak na bezgotovinsko plaćanje podrazumevaće paralelnu upotrebu gotovinskog i bezgotovinskog načina plaćanja, dok bi u kasnijoj fazi neka preduzeća mogla da naprave korak dalje i da pružaju samo mogućnost bezgotovinskog plaćanja, što je već slučaj u nekim malim maloprodajnim objektima u mnogim naprednim ekonomijama poput Velike Britanije ili Švedske.

Prelazak na bezgotovinsku ekonomiju imao bi bez svake sumnje pozitivan uticaj na smanjenje sive ekonomije i naplatu poreza, kao i na mnoge aspekte troškovne efikasnosti, kako za preduzeća tako i za kupce. Međutim, da bi mogli efikasno da obavljaju transakcije u bezgotovinskom okruženju, korisnici moraju da poseduju bankovne račune i instrument za bezgotovinsko plaćanje (fizički ili digitalni), dok preduzeća moraju da imaju stabilan pristup internetu i osnovni IT hardver, softver i kompetencije. Pored toga, razvojem tehnologije, platne kartice su sve više istisnute digitalnim načinima plaćanja (e-novčanik, plaćanje QR kodom itd.), za koje korisnici takođe moraju da imaju adekvatne mobilne uređaje za plaćanje (npr. pametne telefone), sa stabilnom internet vezom, kao i kompetencije potrebne za njegovo efikasno korišćenje. Ovaj trend je posebno izražen kod mlađe populacije, kao i u tehnološki naprednijim društvima, kao što su Finska i Estonija (Kantar Public, 2022).

Uzimajući u obzir sve prethodno, navedeno može se zaključiti da prelazak na bezgotovinsku ekonomiju može stvoriti rizike i izazove za one koji nemaju pristup bankarskim uslugama (to je uglavnom siromašna populacija), za

one koji nemaju dovoljan stepen digitalnih veština (starija lica i lica sa niskim prihodima, odnosno lica sa nižim obrazovanjem) i one koji žive u područjima u kojima je digitalna infrastruktura nerazvijena (stanovništvo u ruralnim područjima). Stoga ćemo se za potrebe ove studije fokusirati na tri grupe koje će biti nadprosečno izložene izazovima povezanim sa prelaskom na bezgotovinsku ekonomiju – na lica bez bankovnog računa i siromašna lica, na starija lica i lica koja žive u ruralnim područjima.

IZAZOVI PRELASKA NA BEZGOTOVINSKU EKONOMIJU – MEĐUNARODNO ISKUSTVO

U ekonomskoj literaturi i političkim raspravama glavni argument protiv prelaska na bezgotovinsko plaćanje je da gotovinu prvenstveno koriste grupe sa nižim prihodima i manjinske grupe, zbog čega bi ukidanje gotovine neproporcionalno uticalo na ove delove populacije. Na to ukazuje nekoliko međunarodnih studija, kao što je FDIC² istraživanje iz 2021. godine, koje pokazuje da 4,5% američkih domaćinstava nije imalo račun u banci, odn. da nijedan član domaćinstva nije imao tekući ili štedni račun u banci ili drugoj finansijskoj instituciji, dok je većina njih spadala među domaćinstva sa nižim prihodima. Istraživanje FDIC-a iz 2021. takođe otkriva da je 14,1% američkih domaćinstava nedovoljno uključeno u korišćenje usluga banaka (eng. *unbanked*), što znači da je „domaćinstvo imalo račun u osiguranoj instituciji, ali je takođe koristilo finansijske proizvode ili usluge izvan bankarskog sistema“. Ova domaćinstva obično imaju tekuće ili štedne račune, ali koriste proizvode i usluge od dobavljača alternativnih finansijskih usluga (AFS), kao što su krediti do dana kada se prima plata, zajmovi koji se uzimaju u zalagaonicama ili unovčavanje čekova. Prema podacima FDIC-a, udeo porodica koje ne koriste usluge banaka, a koje imaju niske prihode (koje zarađuju manje od 15.000 USD godišnje) je blizu 20%, dok je udeo ove grupe u populaciji sa višim nivoima prihoda od 9,2% do 0,6% (koliko iznosi u slučaju porodica koje zarađuju najmanje 75.000 USD godišnje). Ista studija pokazala je da bi naknade za vršenje plaćanja za domaćinstva koja ne koriste usluge banaka ili koja ih koriste nedovoljno mogle da pređu 150 USD godišnje. Slična razlika primećuje se i kada se analizira stepen obrazovanja – udeo lica koja ne koriste usluge banaka u grupi onih koji nemaju diplomu srednje škole je iznad 19%, dok se kod lica sa srednjim ili višim obrazovanjem kreće od 6,8% do 0,9%. Konačno, podaci takođe ukazuju da su manjine u SAD nesrazmerno mnogo zastupljene u grupama koje se oslanjaju na gotovinu, kao i u grupama sa neadekvatnim pristupom bankarskim uslugama. Istraživanje FDIC-a iz 2021. pokazalo je da 11,3% afroameričkih domaćinstava i 9,3% domaćinstava Hispanoamerikanaca nije koristilo usluge banaka, u poređenju sa samo 2,1% domaćinstava belaca.

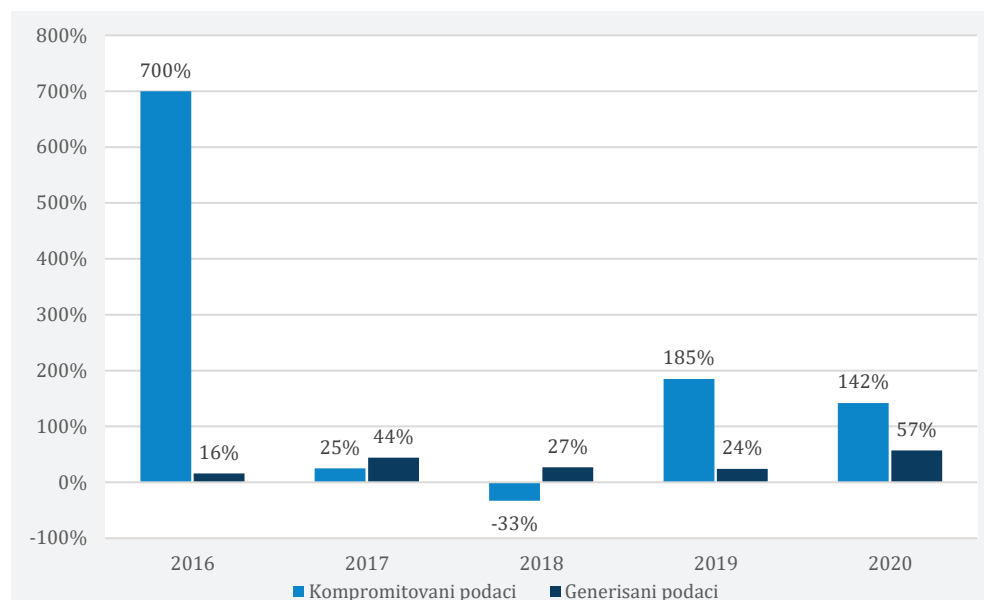
Dodatni argument za zadržavanje gotovine u preduzećima povezan je sa privatnošću potrošača. Zagovornici gotovinskih transakcija veruju da bi ukidanje gotovinskog načina plaćanja naškodilo potrošačima koji brinu o privatnosti i bezbednosti. Digitalne ili kartične transakcije obično omogućavaju bankama, prodavnicama i provajderima poput aplikacija da prate navike potrošača. Pored toga, bezgotovinske transakcije mogu pojedince izložiti ra-

² Američka Savezna korporacija za osiguranje depozita

znim vrstama prevara poput krađe identiteta. U 2015. CGAP³ istakla je sedam potrošačkih rizika digitalnih finansijskih usluga sa kojima se suočavaju korisnici mobilnog novca. Pored toga, COVID-19 ubrzao je usvajanje digitalnih finansijskih – u nekim slučajevima bez razmatranja uticaja na rizik potrošača.⁴ Na osnovu pregleda literature i diskusija sa preko 70 globalnih, regionalnih i stručnjaka iz zemalja, Savetodavna grupa za pomoć siromašnima identifikovala preko 60 rizika za potrošače, od kojih su neki izgleda porasli u poslednjih nekoliko godina. Najznačajniji novi rizici odnose se na zloupotrebu podataka i prevaru. To uključuje prevaru u mobilnim aplikacijama, do koje može doći kada prevaranti kreiraju lažne mobilne aplikacije; sintetička prevara identiteta, u kojoj se novi identiteti stvaraju mešanjem ličnih podataka većeg broja lica; kršenja biometrijskog identiteta, što može dovesti do krađe fizičkih podataka ili podataka o ponašanju ljudi; algoritamska pristrasnost, do koje može doći kada kompjuterski program proizvodi nepravedne rezultate, kao što je diskriminacija određenih grupa ljudi; i prevara sa autorizovanim nametnutim plaćanjem, koja se može desiti kada je klijent primoran da prenese svoj novac na račun koji kontroliše prevarant pod maskom da je legitimni primalac plaćanja. Starije osobe i osobe sa niskim obrazovanjem i niskim stepenom digitalnih kompetencija posebno su podložne ovde pomenutim rizicima.

Drugi rizici za potrošače, kao što su kršenje privatnosti podataka, prevara koja se vrši zamenom SIM kartice, agresivan marketing i naplata, neefikasno rešavanje sporova i rizik prenosa odgovornosti nisu novi, ali su postali akutniji usled razgranatosti industrije finansijskih usluga i širokog dometa digitalnih tehnologija. Zabrinjavajuće je da je porast nekih rizika nadmašio tempo usvajanja tehnologija i digitalne finansijske inkluzije. Na primer, broj kompromitovanih podataka na globalnom nivou porastao je za 4.550% između 2015. i 2020. (sa 800 miliona na 37,2 milijarde), dok su podaci kreirani u istom periodu porasli za 314% (sa 15,5 zetabajta na 64,2 zetabajta). U tri od poslednjih pet

Grafikon 1: Kreirani podaci i izloženi zapisi na globalnom nivou



Izvor: Muelnga & Duflos (2021). Priroda i obim potrošačkih rizika u digitalnim finansijama, Savetodavna grupa za pomoć siromašnima (CGAP)
<https://www.cgap.org/blog/evolving-nature-and-scale-of-consumer-risks-in-digital-finance>

³ Savetodavna grupa za pomoć siromašnima

⁴ Boeddu et al. (2021)

godina, godišnji procentualni porast broja kompromitovanih podataka bio je veći od povećanja količine kreiranih podataka. Ne računajući 2016. godinu, koja je bila izuzetak, prosečan godišnji procenat povećanja kompromitovanih podataka bio je 80%, u poređenju sa prosečnim godišnjim povećanjem količine generisanih podataka od 38% (Grafikon 1). Pored toga, između 2019. i 2020. godine, porast globalno kompromitovanih skupova podataka (142%) i globalno generisanih podataka (57%) nadmašio je povećanje globalne stope korišćenja pametnih telefona (4,6%) i povećanje broja aktivnih mobilnih naloga (17%). Treba napomenuti da neki kompromitovani zapisi nisu ni prijavljeni, dok je prosečno vreme za otkrivanje i rešavanje povrede podataka poraslo sa 275 dana u 2015. na 287 dana u 2021.

Od 2015. godine u Kini, Indiji, Indoneziji, Keniji, Nigeriji i na Filipinima postojali su brojni izveštaji o novim digitalnim kreditnim proizvodima i kanalima distribucije kao što su mobilne aplikacije i platforme koji su izložili potrošače različitim rizicima. Ovi rizici uključuju prevaru kod korišćenja mobilnih aplikacija, narušavanje privatnosti i zloupotrebe naplate dugova koje mogu dovesti do prezaduženosti. Kao što pokazuju dokazi iz Kenije i Tanzanije, prezaduženost utiče negativno na otpornost ljudi sa niskim primanjima, jer žrtve često usvajaju negativne strategije rešavanja ovog problema, kao što je smanjenje kupovine hrane ili neplaćanje školarine za decu.

Prema izveštaju iz 2022.⁵ koji je objavilo Kraljevsko udruženje za umetnost, industriju i trgovinu (RSA), čak 10 miliona pojedinaca u Ujedinjenom kraljevstvu možda će nastaviti da ima poteškoća sa finansijama dok se Ujedinjeno kraljevstvo kreće ka društvu bez gotovine. Na osnovu istog izveštaja, skoro polovina stanovništva (48%) veruje da bi društvo bez gotovine bilo za njih lično štetno. Zabrinutost izneta u istraživanju uključuje rast izolovanosti, porast broja digitalnih prevara, nemogućnost upravljanja novcem i dugovima. Nesumnjivo, COVID-19 imao je značajan uticaj na način na koji se koriste kartice i digitalna plaćanja, kao i pad dostupnosti besplatnih bankomata. Sve ovo za rezultat ima svet u kome se stariji ljudi suočavaju sa veoma realnim rizikom da pokušaju da posluju u bezgotovinskom društvu bez dovoljno znanja, veština, sigurnosti i samopouzdanja da to urade.

Iako bezgotovinska plaćanja imaju potencijal da pruže brojne pogodnosti, ona takođe mogu imati negativan uticaj na određene grupe ljudi, posebno na one koji nemaju pristup finansijskim uslugama i one sa niskim nivoom finansijske i digitalne pismenosti. Nisu samo tehnološko ugrožene grupe podložne često nenamernoj diskriminaciji u društvu bez gotovine. Namerni i nenamerni greške mogu se pojaviti na osnovu profila podataka koje su razvile FinTech kompanije sa pristupom finansijskim navikama klijenata i društvenim mrežama, koji se takođe mogu deliti sa trećim licima, prodati za profit ili biti podložni napadima hakera. Ovi nalazi podsećaju na potrebu da država obezbedi finansijsku inkluziju za ljude koji nisu u mogućnosti da učestvuju u digitalnom okruženju. Neke države, na primer u Francuskoj, već su zabranile trgovcima da odbijaju gotovinu ili da naplaćuju različite cene kupcima u zavisnosti od vrste plaćanja koju koriste. U slučaju Švedske gde je većina Šveđana u početku bila spremna da pređe na bezgotovinsko plaćanje, došlo je do sve veće reakcije na taj potez i švedska vlada je od tada donela uredbu kojom se od banaka zahteva da obezbede minimalni nivo gotovinskih usluga.

⁵ Hall et al. (2022)

Okvir 1: Prednosti bezgotovinskih plaćanja za osetljive grupe

U fokusu ove studije je analiza uticaja, odnosno rizika koje bezgotovinska plaćanja nose po ugrožene grupe, u cilju profilisanja predloga mera javnih politika koje bi omogućile da se ovim rizicima efikasno upravlja u procesu postepene tranzicije ka bezgotovinskoj ekonomiji. Ipak, potrebno je istaći da prelazak na bezgotovinske metode plaćanja implicira i niz koristi od kojih su neke posebno važne za osetljive grupe. Prema studiji zasnovanoj na anketi koju su sprovedi Devex i Visa (2022), 81% ispitanika identifikuje digitalna i mobilna plaćanja kao najbitniju inovaciju za omogućavanje većeg učešća u digitalnoj ekonomiji, dok 95% ispitanika navodi da digitalne finansije imaju potencijal za podsticanje socioekonomske inkluzije i jednakosti. Glavne prednosti bezgotovinskog plaćanja za osetljive biće detaljnije razmotrene u nastavku.

Smanjenje izloženosti riziku korupcije - Budući da o realizaciji transakcija bezgotovinskim putem postoji pisani trag, širenjem portfolija transakcija koje se obavljaju bezgotovinskim putem smanjio bi se prostor za korupciju, te izloženost ljudi rizicima korupcije. Ovo je posebno važno za lica niskog nivoa obrazovanja, stare i lica sa nekim vrstama invaliditeta, kao i izbeglice, koja su zbog nižeg nivoa informisanja i kompetencija ili usled slabije integracije u društvo, češće izložena rizicima zahtevanja koruptivnih radnji. Prema procenama Svetskog ekonomskog foruma, 1,26 trilion dolara godišnje se izgubi u zemljama u razvoju po osnovu mita, korupcije, krađe i utaje poreza. Budući da je reč o zemljama čiji stanovnici predstavljaju niže dohodne grupe, posmatrano na globalnom nivou, osetnije suzbijanje korupcije u ovim zemljama bi iz globalne perspektive imalo i dodatni element pravičnosti.

Smanjenje izloženosti predatorskim finansijskim praksama – Lica sa niskim nivoom dohotka čine dominantan deo onih koji ne koriste bankarske usluge, što ih čini usmerenim ka korišćenju finansijskih usluga u neformalnom sektoru. To ovu kategoriju čini posebno ranjivom u smislu izloženosti predatorskim aranžmanima (npr. u pogledu kreditiranja) ili prevarnim aranžmanima u pogledu isplate dohodaka ili vršenja plaćanja. Podsticanje uključivanja ovih kategorija u tokove formalnog finansijskog sistema i korišćenje bezgotovinskih

metoda plaćanja uticalo bi na dalji pad broja lica u okviru ove ranjive grupe i smanjenje njihove izloženosti rizicima povezanim sa predatorskim finansijskim praksama.

Podsticanje socijalno-ekonomske inkluzije lica sa invaliditetom – Prelazak na bezgotovinske metode plaćanja otvara nove mogućnosti za snažniju socijalno-ekonomsku inkluziju lica sa invaliditetom. Tako prelazak na digitalne metode plaćanja (npr. preko mobilnog bankarstva ili pomoću platnih kartica) omogućava licima sa invaliditetom da vrše ekonomske transakcije na nezavisniji, efikasniji i udobniji način nego što je to slučaju kada se transakcije vrše gotovinski. Osim toga, razvoj novih digitalnih rešenja prilagođenih licima sa invaliditetom (npr. onima sa oštećenim vidom) povećava i njihovu bezbednost, tj. smanjuje mogućnost prevare takvih lica u procesu plaćanja.

Podsticanje socijalno-ekonomske inkluzije lica iz ruralnih područja – Omogućavanje vršenja transakcija digitalnim putem ili bez prethodne nabavke gotovine posebno je pogodno za lica koja žive u ruralnim područjima, među kojima često većinu čine starija lica, kao i populacija sa nižim nivoom obrazovanja i dohotka. Shodno tome, afirmacija bezgotovinskih plaćanja predstavlja priliku za efektivnije uključivanje tih lica u privredne tokove uz znatne uštede na vremenu i drugim transakcionim troškovima povezanim sa vršenjem poslova putem fizičkog prisustva i uz gotovinska plaćanja.

Iako žene ne predstavljaju tipičnu ugroženu grupu kao što je to slučaj sa siromašnima, nisko obrazovanima, izbeglicama ili licima sa invaliditetom, potrebno je napomenuti da digitalizacija finansijskih usluga predstavlja priliku za osnaživanje socijalno-ekonomskog položaja žena, naročito u zemljama u razvoju. Digitalizacija finansijskih usluga potencijalno omogućava veći stepen privatnosti i nezavisnosti žena u vršenju ekonomskih aktivnosti, uz pozitivan uticaj na razvoj kompetencija u domenu finansija i digitalnih tehnologija. Osim toga, mogućnost realizacije transakcije digitalnim putem ili bez prethodnog odlaska u banku radi podizanja gotovine, nosi značajne uštede na vremenu i troškovima za osobe koje se brinu o drugim licima (npr. o deci ili starima), među kojima žene često predstavljaju većinu.

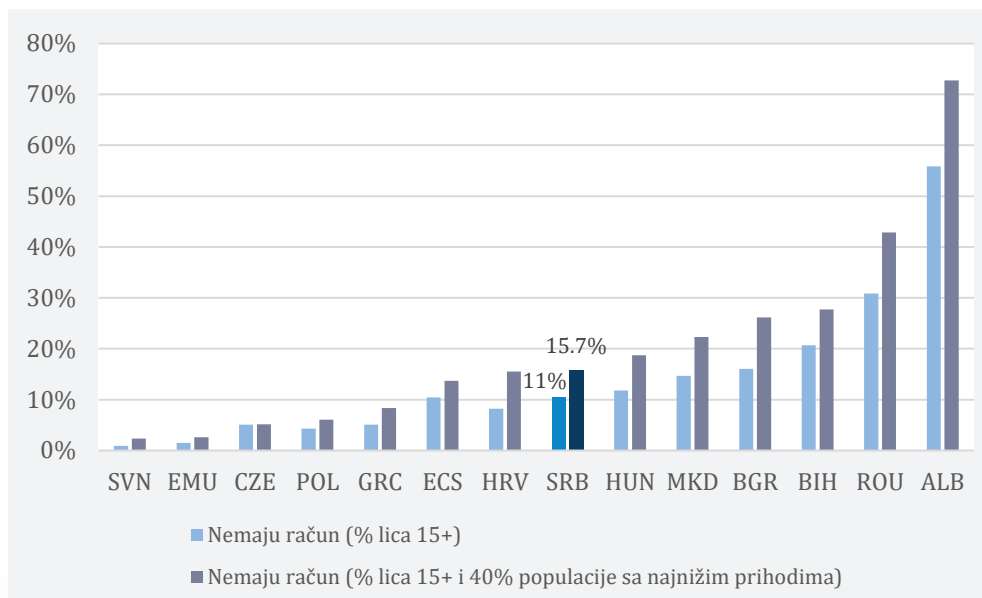
IZLOŽENOST OSETLJIVIH GRUPA U SRBIJI RIZICIMA PRELASKA NA BEZGOTOVINSKU EKONOMIJU

Pristup finansijskim uslugama i efektivno korišćenje bezgotovinskog plaćanja

Pristup bankarskim uslugama predstavlja ključni preduslov za efikasno učešće u bezgotovinskoj ekonomiji. Da bismo analizirali populaciju koja najviše gubi od daljeg povećanja korišćenja bezgotovinskog plaćanja, posmatrali smo udeo lica u Srbiji koja ne koriste bankarske usluge ili ih koriste nedovoljno. U tu svrhu koristili smo podatke Svetske banke iz istraživanja Global Findex 2021 (Demirguc-Kunt et al. 2022). Prikupljeni podaci pokazuju koliko je ispitanicima lako da koriste funkcije bankarskog računa ili otplate kredita. Podaci za Srbiju i odabrane evropske privrede prikazani su na Grafikonu 2.

Ovi podaci govore da oko 11% stanovništva u Srbiji ne koristi usluge banaka, odnosno da nemaju pristup bankarskim uslugama. Ovi ljudi bi bili u velikom riziku od ekonomske i socijalne isključenosti u slučaju brzog prelaska na bezgotovinsku ekonomiju. U poređenju sa ostalim zemljama Centralne i Istočne Evrope, Srbija predstavlja medijanu kada se radi o relativnom udelu stanovništva koji ne koriste bankarske usluge, pri čemu se udeo u drugim zemljama kreće od 1% u Sloveniji do 56% u Albaniji. Iako je Srbija ostvarila bolje rezultate od većine zemalja Jugoistočne Evrope, ona i dalje zaostaje za prosekom Evropske monetarne unije (EMU) i mnogim zemljama Centralne Evrope u pogledu udela lica koja ne koriste bankarske usluge u ukupnom stanovništvu (Grafikon 2).

Grafikon 2: Udeo populacije koja nema pristup bankarskim uslugama 2021. (% populacije)⁶⁷



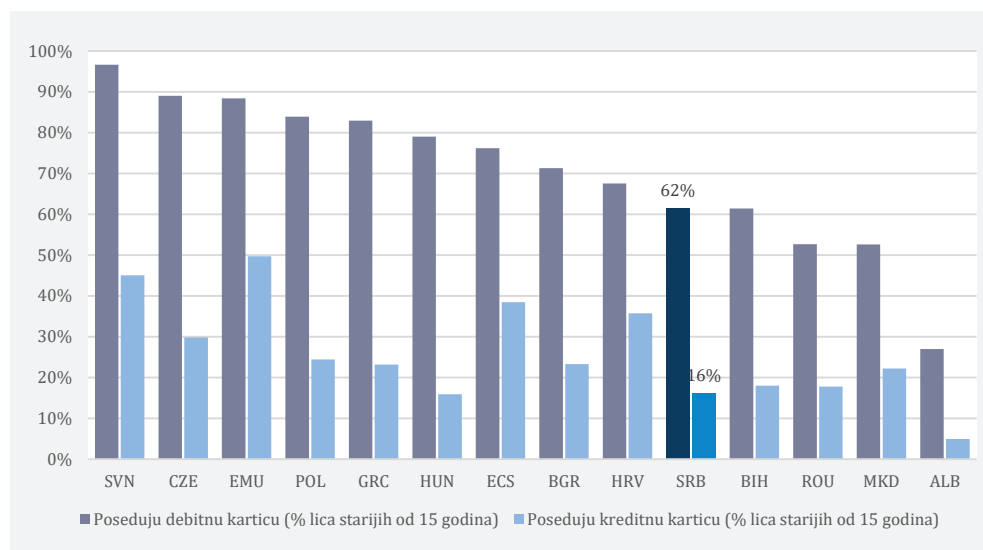
Izvor: Autorova računica bazirana je na Bazi podataka globalnog indeksa finansijske uključenosti (The Global Findex Database 2021) Svetske banke

⁶ Ukupna populacija obuhvata sve osobe starije od 15 godina. 40% populacije sa najnižim dohotkom odnosi se na dva najniža kvintila u pogledu nivoa dohotka (u daljem tekstu: kohorta siromašnih ili lica sa niskim prihodima).

⁷ Procenat ispitanika koji navode da nemaju račun (sami ili zajedno sa nekim drugim) u banci ili drugoj vrsti finansijske institucije ili da nisu lično koristili uslugu mobilnog novca u poslednjih godinu dana.

Podaci takođe pokazuju da su stariji ljudi, kao i oni koji žive u seoskim područjima, manjine i siromašni izrazito prezastupljeni u kategoriji lica koja ne koriste bankarske usluge, što sugerise da bi ove grupe bile posebno ranjive na rizike isključenosti koji su povezani sa širenjem bezgotovinskog plaćanja. Prema podacima Svetske banke, prikazanim na Grafikonu 2, oko 16% najsiromašnijih (dva najniža kvintila) u Srbiji nije imalo bankovni račun, što je daleko iznad proseka stanovništva (11%). Udeo nezaposlenih među siromašnima u Srbiji znatno je veći nego u zemljama evrozone (2,6%), ali znatno ispod proseka u Centralnoj i Istočnoj Evropi (21%).

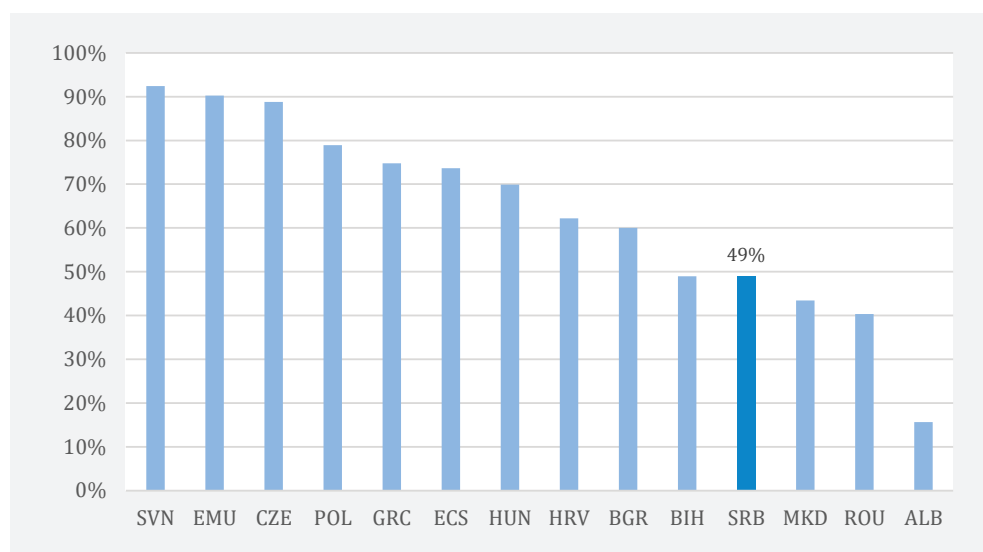
Grafikon 3:
Posedovanje platnih kartica u 2021.
(% ukupne populacije)



Izvor: Autorova računica bazirana je na Bazi podataka globalnog indeksa finansijske uključenosti (The Global Findex Database 2021) Svetske banke

Podaci takođe ukazuju da je stopa posedovanja platnih kartica (iskazana kao % lica starijih od 15 godina, koja poseduju kreditnu ili debitnu karticu) u grupi lica sa nižim dohotkom u mnogim evropskim zemljama, uključujući i Srbiju, znatno ispod ukupnog proseka stanovništva. Prema Grafikonu 4, stopa posedovanja platnih kartica u grupi sa niskim primanjima u 2021. godini bila je ispod 50%, što je znatno niže nego u zemljama evrozone (90%) i proseka u

Grafikon 4:
Posedovanje platnih kartica u 2021.
(% lica sa niskim primanjima)

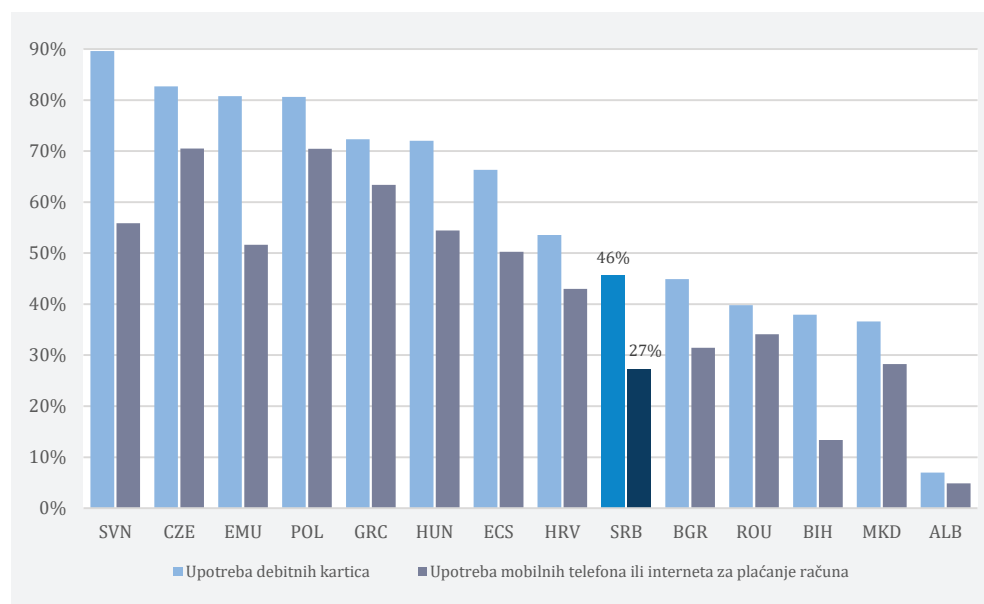


Izvor: Obračun autora na osnovu Baze podataka globalnog indeksa finansijske uključenosti (The Global Findex Database 2021) Svetske banke

zemljama CIE (62%). Stopa posedovanja platnih kartica u grupi siromašnijih lica u Srbiji je takođe znatno niža od ukupnog proseka stanovništva (Grafikon 4). Ovi pokazatelji sugerišu da je siromašna populacija u Srbiji podložnija riziku isključenja iz bezgotovinske ekonomije od ostalih delova stanovništva, pri čemu je ovaj rizik (za niže dohodne grupe) u Srbiji izraženiji nego u drugim evropskim zemljama.

Vežano za stopu posedovanja platnih kartica, rezultati pokazuju da je i prijavljena upotreba platnih kartica i mobilnih telefona za bezgotovinsko plaćanje u Srbiji relativno skromna u poređenju sa drugim evropskim zemljama. Uprkos značajnom razvoju bezgotovinskog plaćanja u protekloj deceniji, sa samo 46% odraslih lica koji su prijavili da koriste debitnu karticu za plaćanje u 2021. godini, Srbija se rangirala znatno ispod proseka evrozona (81%), kao i proseka CIE (57%), iako nadmašuje nekoliko zemalja CIE, kao što su Bugarska, Rumunija, Bosna i Hercegovina, Severna Makedonija i Albanija (Grafikon 5). Relativna pozicija Srbije u odnosu na druge evropske zemlje je nešto slabija, kada je u pitanju korišćenje mobilnih telefona za elektronsko plaćanje računa, pri čemu je u 2021. svega 27% učesnika ankete koristilo taj način bezgotovinskog plaćanja (u poređenju sa 52% u evrozoni i 43% proseka CIE) u 2021.

Grafikon 5: Korišćenje platnih kartica i mobilnih telefona za plaćanje (% ukupne populacije)

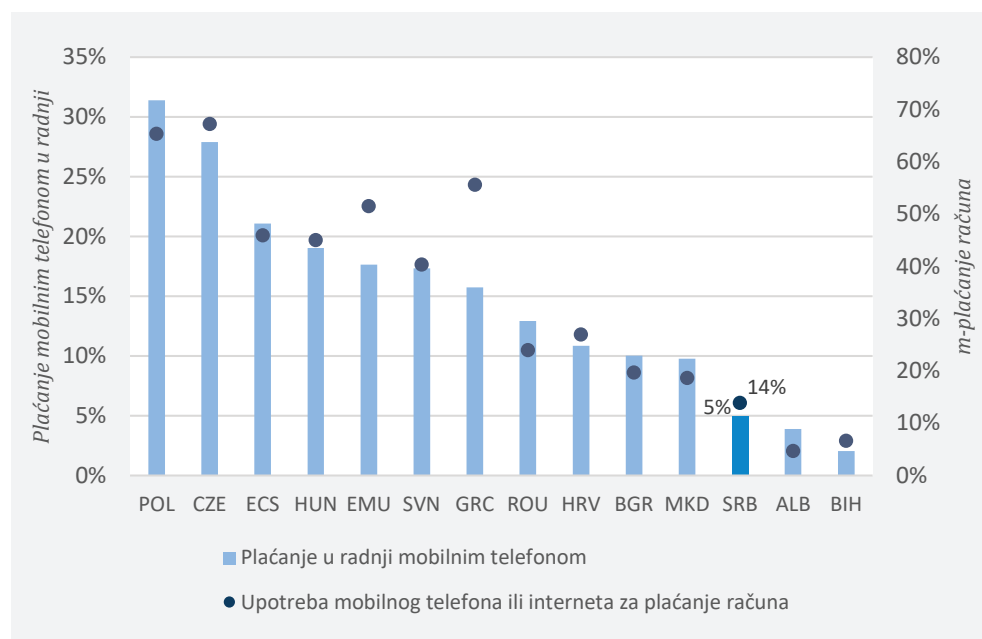


Izvor: Obračun autora na osnovu Baze podataka globalnog indeksa finansijske uključenosti (The Global Findex Database 2021) Svetske banke

Podaci iz baze Globalnog indeksa finansijske uključenosti pokazuju da je stopa korišćenja digitalnih metoda plaćanja u grupama sa nižim prihodima u mnogim zemljama, kao i u Srbiji, znatno ispod proseka ukupnog stanovništva. Kao što je prikazano na Grafikonu 6, samo 5% učesnika ispitivanja iz dva najniža dohodna kvintila u Srbiji koristi svoje mobilne telefone za bezgotovinsko plaćanje u maloprodaji, dok 14% njih koristi mobilne telefone za plaćanje računa, što je znatno manje od ukupnog proseka stanovništva (27%). Istovremeno, rasprostranjenost korišćenja mobilnih telefona za bezgotovinsko plaćanje u Srbiji kod grupa sa nižim primanjima znatno je ispod proseka evrozona i zemalja CIE.

Ovo ukazuje na značajnu podelu između nivoa prihoda u smislu rizika od isključenosti iz bezgotovinskog društva u Srbiji, pri čemu je ovaj rizik u Srbiji izraženiji nego u mnogim drugim zemljama CIE. Ovo je posebno važno, imajući u vidu očekivani prelazak sa tradicionalnih kartica na digitalne metode plaćanja, kako u maloprodajnim tako i u onlajn transakcijama. Sa nastavkom tog trenda, izloženost grupa sa niskim primanjima rizicima i izazovima povezanim sa učešćem u operacijama bezgotovinske ekonomije biće od sve većeg značaja.

Grafikon 6: Plaćanje mobilnim telefonom (% lica sa niskim primanjima)



Izvor: Obračun autora na osnovu Baze podataka globalnog indeksa finansijske uključenosti (The Global Findex Database 2021) Svetske banke

Digitalna pismenost

Nagli razvoj digitalnih tehnologija u poslednjih nekoliko decenija kreirao je nove mogućnosti, ali i rizike za društvene grupe i zemlje sa ograničenim pristupom informacionim tehnologijama i ograničenim veštinama za prihvatanje i korišćenje novih tehnologija, što je uticalo na razvoj potencijalnog digitalnog jaza. Digitalni jaz odnosi se na varijacije u pogledu pristupa i korišćenja digitalnih tehnologija, čime se generiše nejednakost u pogledu pristupa korišćenju resursa relevantnih za ekonomski rast u digitalnoj eri. Važan razlog za skromno širenje metoda bezgotovinskog plaćanja u Srbiji povezan je sa značajnim odstupanjima u pogledu digitalnih veština i pristupa informaciono-komunikacionim tehnologijama, u svim socioekonomskim grupama.

Kada je reč o jednom od indikatora digitalne podele, prema Izveštaju EBRD o digitalnoj podeli 2021-22⁸, ukupan indeks digitalne podele (DIDIKS)⁹ za Srbiju u 2021. iznosio je 79. To znači da četiri grupe lica koja su u riziku¹⁰ koriste digitalne tehnologije na nivou koji je manji od 4/5 ukupne upotrebe digital-

⁸ EBRD (2021)

⁹ Index DIDIX predstavlja kombinaciju četiri rizične grupe na osnovu sociodemografskih faktora u odnosu na tri pojedinačna indikatora prihvaćenosti digitalne tehnologije.

¹⁰ Lica starija od 55 godina, žene, nezaposleni i lica sa osnovnim nivoom obrazovanja.

nih tehnologija u zemlji. Stepenn digitalnog jaza u Srbiji veći je od proseka EU (86,6). Iako se u Srbiji internet koristi u sličnoj meri kao u EU, struktura DIDIKS indeksa pokazuje da je dostupnost i korišćenje interneta mnogo manje ujednačeno, odnosno da je vrednost ukupnog DIDIKS indeksa udaljenija od vrednosti 100. Ovo je posebno izraženo kod osetljivih grupa kao što su osobe starije od 55 godina ili lica sa nižim obrazovanjem i primanjima.

Izveštaj EBRD o digitalnom jazu za 2021-22. o stepenu digitalne podele unutar zemalja, koji meri kako se upotreba digitalnih tehnologija razlikuje među pojedincima i firmama sa različitim karakteristikama, sugerise da dok pojedinci sa srednjim nivoom obrazovanja i prihoda i ljudi srednjih godina sustižu digitalno najpismenije, stariji pojedinci i oni sa nižim nivoom obrazovanja i prihoda sve više zaostaju. Iako je digitalna podela, prema istom izveštaju, bila u padu između 2015. i 2020. godine, podela između starijih, niskoobrazovanih i siromašnih s jedne strane i drugih socioekonomskih grupa, s druge strane, i dalje je izražena. Rezultati studije EBRD pokazuju da su pojedinci koji su u posmatranom periodu bili na srednjem nivou korišćenja digitalnih tehnologija ostvarili najveće koristi od digitalne transformacije. S druge strane, pojedinci stariji od 55 godina, oni sa nižim stepenom obrazovanja i prihoda beleže najsporiji rast korišćenja digitalne tehnologije. Primećuje se da od 2015. godine ove kohorte sve više zaostaju za grupama sa najvećim stepenom korišćenja digitalnih tehnologija. Rastuća digitalna podela po socioekonomskim grupama može da stvori začarani krug u kome digitalna podela jača socio-ekonomske podele, dok zatim nejednakost u prihodima i nejednake mogućnosti dodatno produbljuju digitalni jaz.

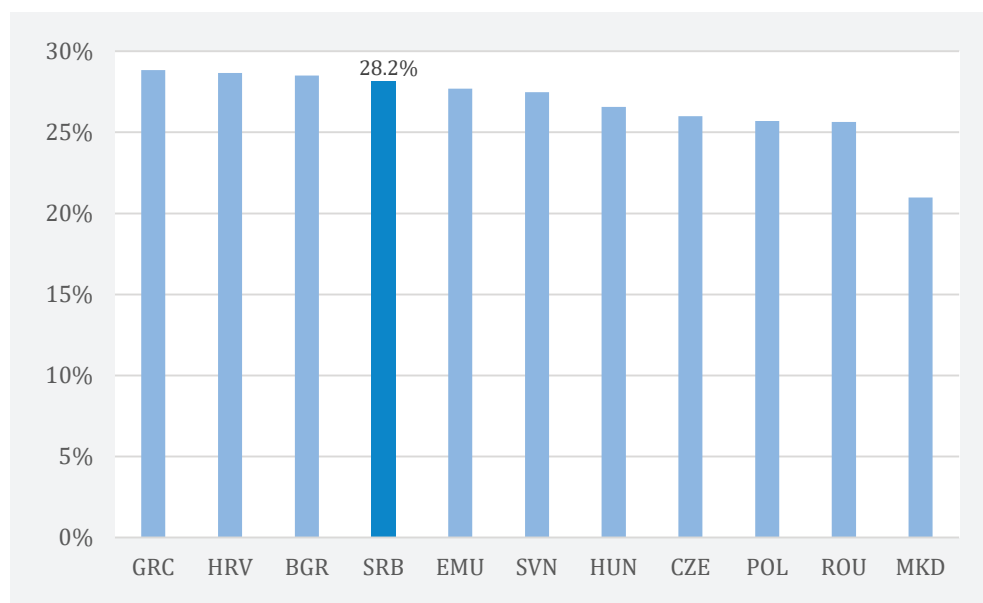
Slične tendencije zabeležene su i u Srbiji. U 2021. godini samo 31% pojedinaca iz starosne grupe od 54 do 77 godina koristilo je internet za pronalaženje informacija u vezi sa kupovinom dobara i usluga, što je znatno ispod proseka EU (51%). Za razliku od npr. Nemačke i proseka EU, gde je razlika između osoba do 55 godina i onih starijih od 55 godina bila znatno manje izražena, u Srbiji je ta razlika bila uočljivija. Najmanji napredak u korišćenju digitalnih tehnologija ostvarili su pojedinci stariji od 55 godina i oni sa nižim stepenom obrazovanja. Veći stepen digitalnog jaza kod starije populacije primećuje se i u Srbiji. Podaci o korišćenju digitalnih tehnologija od strane pojedinaca različitog uzrasta i nivoa obrazovanja 2021. godine u Srbiji, Nemačkoj i u proseku u EU pokazuju da je digitalni jaz izraženiji među starijom populacijom u Srbiji u odnosu na prosek u EU.¹¹ Podaci ukazuju i na to da je digitalni jaz između pojedinaca sa različitim nivoima obrazovanja starosti od 55 do 74 godine mnogo veći u Srbiji nego u zemljama EU. U ovoj grupi (55–74 godine) u Srbiji manje od polovine svih osoba sa visokim obrazovanjem ima minimalne osnovne digitalne veštine, dok je ovaj udeo među pojedincima iste starosne dobi sa samo osnovnim obrazovanjem svega 2%.

¹¹ Mitrović (2022)

EVALUACIJA RIZIKA OD PRELASKA NA BEZGOTOVINSKO PLAĆANJE ZA OSETLJIVE GRUPE U SRBIJI

Pošto su stariji, siromašni i oni koji žive u seoskim područjima identifikovani kao posebno osetljivi na rizike i izazove povezane sa prelaskom na bezgotovinsku ekonomiju, ukupni rizici na nivou zemlje za ugrožene grupe u velikoj meri zavise od relativnog udela ovih grupa u ukupnom stanovništvu.

Grafikon 7: Udeo lica starijih od 60 godina u ukupnoj populaciji u 2021. (%)

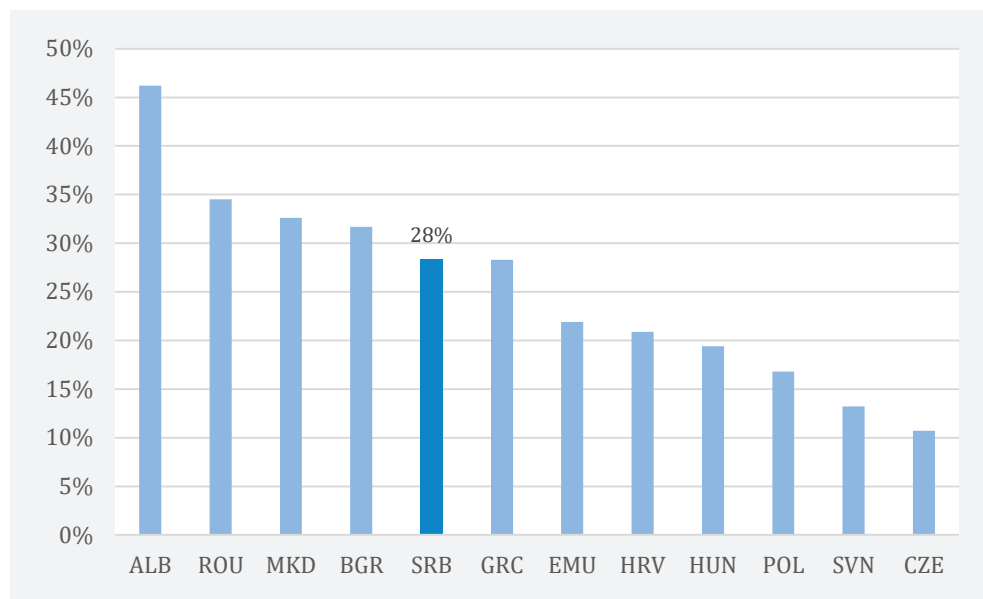


Izvor: Baza podataka Svetske banke

Podaci prikazani na Grafikonu 7. pokazuju da su 2021. godine lica starija od 60 godina u Srbiji činila oko 28,2% stanovništva, što je blizu proseka evrozona i relativnog udela u ostalim zemljama CIE, sa izuzetkom Severne Makedonije. Međutim, podaci takođe pokazuju da je relativni udeo stanovništva starijeg od 60 godina u Srbiji bio u značajnom porastu, za 2,5 procentnih poena od 2015. do 2021. Ovi podaci, zajedno sa podacima o niskom nivou digitalnih kompetencija starijih lica u Srbiji, sugerišu da su rizici od bezgotovinske tranzicije u Srbiji, povezani sa izazovima starije populacije da efektivno učestvuju u bezgotovinskom društvu, relativno visoki. S obzirom na to da stanovništvo Srbije stari, očekuje se dalji porast relativnog udela starijih, što sugeriše da će javne politike usmerene na rešavanje izazova starijeg stanovništva u vezi sa prelaskom na bezgotovinsku ekonomiju biti sve značajnije. U tom pogledu, unapređenje njihove digitalne pismenosti bilo bi od suštinskog značaja.

Prema podacima Eurostata dobijenim iz Ankete o prihodima i uslovima života (SILC), u 2021. godini oko 28 odsto stanovništva u Srbiji bilo je u riziku od siromaštva i socijalne isključenosti, što je znatno više od proseka u zemljama evrozona (21,9 odsto) i proseka u CIE (25%). Podaci prikazani na Grafikonu 8, međutim, pokazuju da je nekoliko zemalja iz jugoistočne Evrope (Albanija, Rumunija, Severna Makedonija i Bugarska) imalo znatno veći udeo populacije u riziku od siromaštva i socijalne isključenosti. Pored toga, podaci Ankete o prihodima i uslovima života ukazuju da je stopa rizika od siromaštva u Srbiji u padu od 2015. godine za više od 11 procentnih poena. Budući da je

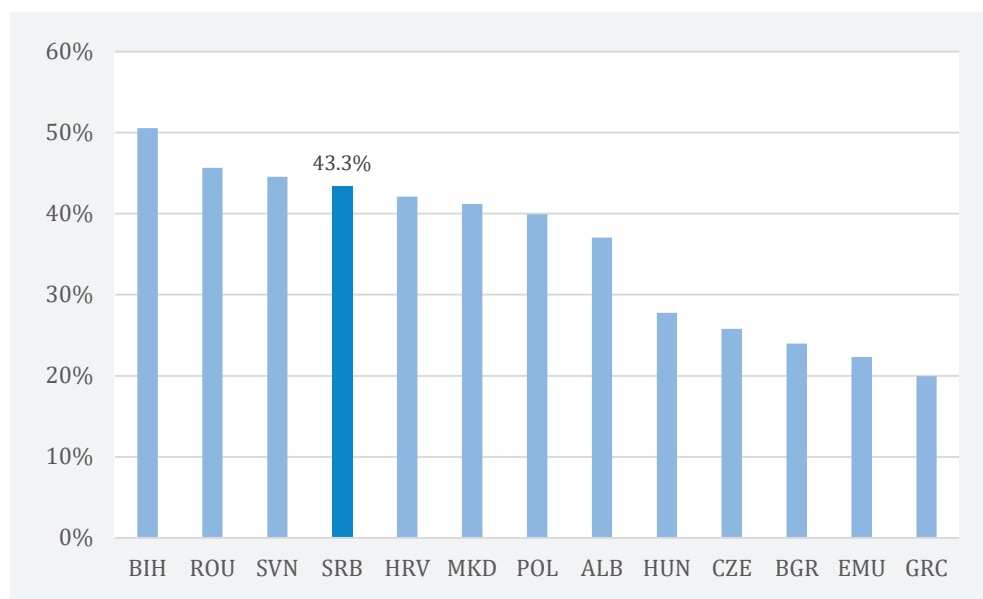
Grafikon 8: Lica u riziku od siromaštva i socijalne isključenosti (%)



Izvor: Eurostat baza podataka

više od četvrtine stanovništva u Srbiji u riziku od siromaštva i socijalne isključenosti, dok empirijska istraživanja pokazuju da su siromašne grupe takođe u riziku od isključenja iz finansijskih usluga, suočavanje sa rizicima bezgotovinske transformacije za siromašne kohorte u Srbiji od presudnog je značaja, kako veliki deo stanovništva ne bi bio zaostao u ovom procesu.

Slika 9: Udeo populacije koja živi u ruralnim područjima u ukupnoj populaciji (%)



Izvor: Baza podataka Svetske banke

Konačno, podaci (Grafikon 9.) pokazuju da više od 43% ukupnog stanovništva Srbije živi u ruralnim područjima, što je skoro duplo više u odnosu na prosek u zemljama evrozona (23%) i znatno iznad proseka CIE (36%). Budući da se i ruralne zajednice smatraju osetljivim na rizike vezane za bezgotovinsku tranziciju, zbog slabije širokopojasne infrastrukture i mobilne povezanosti, podaci o urbano-ruralnoj strukturi stanovništva ukazuju na to da su ovi rizici u Srbiji nešto izraženiji nego u razvijenim evropskim zemljama i regionu CIE. Međutim, kako se udeo stanovništva koji živi u ruralnim područjima u Srbiji polako, ali kontinuirano smanjuje, dok se kvalitet infrastrukture informacionih i komunikacionih tehnologija poboljšava, očekuje se da će ovi rizici bezgotovinske transformacije u budućnosti biti manje izraženi.

ZAKLJUČNE NAPOMENE I IMPLIKACIJE PO JAVNE POLITIKE

Tržište finansijskih usluga samo po sebi je složeno, s obzirom na brzinu kojom tehnološki napredak i druge inovacije ulaze na tržište, stvarajući na taj način izazove za regulatore zadužene da obezbede stabilan, siguran i pravičan finansijski sistem, kao i za preduzeća i potrošače zbog kojih nastaju novi proizvodi i usluge. Mobilni uređaji, mreže agenata i softverske aplikacije promenile su način na koji se ljudi kreću i upravljaju svojim novcem u svim regionima sveta. Iako milioni ljudi mogu da koriste prednosti ovih ponuda, za to je potreban pristup mobilnom uređaju, dovoljan prihod da se priušte troškovi pristupa mobilnoj mreži i digitalne veštine, kao što je mogućnost aktiviranja digitalnog novčanika ili naloga, navigacije korisničkim interfejsima, upravljanje lozinkama i korišćenje usluga autentifikacije.

Iako bezgotovinska plaćanja nude mnoge prednosti za opštu populaciju, važno je uzeti u obzir potencijalni uticaj koji prelazak na bezgotovinsku ekonomiju može imati na ranjive grupe. Međunarodne studije pokazuju da stara lica, siromašni i oni koji žive u ruralnim područjima mogu biti posebno pogođeni prelaskom na bezgotovinsku ekonomiju. Jedan od glavnih izazova za ugrožene grupe je pristup tehnologijama. Digitalna plaćanja zahtevaju pristup pametnom telefonu ili računaru, kao i internet vezu. Ovo može biti značajna prepreka za ugrožene grupe koje možda nemaju pristup ovim tehnologijama ili koje možda nisu upoznate sa načinom na koji se one koriste. Drugo pitanje je rizik finansijske isključenosti. Digitalna plaćanja povezana su sa bankovnim računima, a mnoge osetljive grupe često nemaju pristup tradicionalnim bankarskim uslugama. Ovo može ograničiti njihovu sposobnost da učestvuju u bezgotovinskoj ekonomiji i otežati im uživanje u prednostima bezgotovinskog plaćanja.

Konačno, postoji i rizik da bezgotovinska plaćanja mogu povećati finansijsku nesigurnost za ranjive grupe. Kod bezgotovinskog plaćanja postoji veće oslanjanje na tehnologiju i internet konekciju, zbog čega bi gubitak internet veze ili tehnički kvar mogli da spreče potrošače da pristupe svojim sredstvima. Na taj način se može povećati finansijska nesigurnost za osetljive grupe koje često nemaju alternativne načine za pristup svojim sredstvima.

Prema podacima relevantnih međunarodnih organizacija, i pored značajnog razvoja bezgotovinskog plaćanja u prošlosti, Srbija zaostaje u odnosu na prosek 19 zemalja evrozone i zemalja CIE, kada se radi o pristupu građana bankarskim uslugama, korišćenju platnih kartica, kao i kada se radi o korišćenju drugih mobilnih/digitalnih načina plaćanja. Istovremeno, rezultati za grupe sa nižim prihodima u ovim po ovim pitanjima su znatno slabiji od ukupnog proseka stanovništva, što sugeriše da siromašni pojedinci predstavljaju najugroženiju društvenu kohortu, u smislu njihove izloženosti rizicima

i izazovima povezanim sa prelaskom na bezgotovinsku ekonomiju. Ovo je posebno važno ako se ima u vidu činjenica da se više od četvrtine stanovništva u Srbiji nalazi u opasnosti od siromaštva i socijalne isključenosti. S obzirom na veliki (i sve veći) udeo starijeg stanovništva u Srbiji i nizak nivo digitalne pismenosti, ova društvena takođe se može smatrati značajno osetljivom na rizike povezane sa prelaskom na bezgotovinsku ekonomiju. Konačno, iako je udeo stanovništva koji živi u seoskim područjima u Srbiji veći nego u drugim evropskim zemljama, uzimajući u obzir trend smanjenja tog udela i brzi razvoj tehnologije, rizici od bezgotovinske tranzicije za lica u ruralnim područjima smatraju se relativno niskim.

Da bi se ublažili rastući rizici finansijske isključenosti, države i finansijske institucije treba da rade zajedno, kako bi se obezbedio pristupačan i pravičan pristup sistemu bezgotovinskog plaćanja. Imajući u vidu naše nalaze u pogledu procene rizika, javne politike u Srbiji usmerene na ublažavanje rizika od prelaska na bezgotovinsku ekonomiju za ugrožene grupe biće posebno usmerene na grupe sa niskim primanjima i na starija lica. Za delove populacije sa niskim prihodima, izazovi prelaska na bezgotovinsku ekonomiju posledica su nedostatka pristupa finansijskim uslugama, kao i nedostatka digitalnih veština, pošto je relativni nivo prihoda sistemski vezan za nivo obrazovanja. Prema tome, mere koje treba da preduzmu država i finansijske institucije bi trebalo da budu usmerene na olakšavanje pristupa finansijskim uslugama (npr. putem ciljanih subvencija, poreskih olakšica ili smanjenja naknada) i digitalnim tehnologijama (npr. obezbeđivanjem univerzalnog pristupa mobilnom internetu u svrhu elektronskog plaćanja), kao i na povećanje njihove finansijske i digitalne pismenosti. S druge strane, mere javne i korporativnih politika usmerene na starije grupe treba prvenstveno da se fokusiraju na razvoj finansijske i digitalne pismenosti.

S obzirom na to da je nedostatak digitalnih veština jedno od ključnih uskih grla za efikasno uključivanje ranjivih grupa u digitalnu ekonomiju, ovo ograničenje bi trebalo otklanjati pomoću sveobuhvatnog skupa mera javnih politika. Kao što je navedeno u OECD (2018) „kreatori politike treba da se oslanjaju na dostupne podatke i istraživanja kako bi razvili ili fino podesili okvire ključnih kompetencija za identifikovane ciljne grupe i razvili odgovarajući sadržaj finansijskog obrazovanja u saradnji sa relevantnim zainteresovanim stranama“. U tom smislu, od kreatora politike se očekuje da se fokusiraju na razvoj kompetencija digitalne finansijske pismenosti u tri osnovne oblasti: *i*) Izgradnja poverenja u digitalne finansijske usluge i tehnološke inovacije – podizanjem svesti o portfoliju digitalnih finansijskih usluga, njihovim rizicima i koristima i činjenici da su neke usluge prilično neformalne i neregulisane, te razvijanjem razumevanje prava i obaveza potrošača u digitalnom svetu i implikacija digitalnog potpisivanja ugovora i prihvatanja uslova i odredbi pružaoca finansijskih usluga; *ii*) Osnaživanje ugroženih korisnika kako bi se sprečile nove vrste isključenosti – obučavanjem da na efikasan i bezbedan način upravljaju svojim digitalnim profilom¹²; *iii*) Zaštita potrošača od izloženosti rizicima digitalnih prevara – podizanjem svesti o postojanju onlajn prevara i rizika sajber bezbednosti i razvojem njihovih kompetencija o tome kako da ublaže te rizike. Rešavanje ovih pitanja i podizanje digitalne finansijske pismenosti zahtevalo bi složenog programa mera javnih politika. Takav program

¹² For more details see OECD (2018)

mera bi trebalo da obuhvati efikasan dizajn i implementaciju komunikacione kampanje o koristima i rizicima u vezi sa digitalnim finansijskim uslugama, informisanje korisnika o pouzdanim izvorima informacija o pružanju digitalnih finansijskih usluga, te snažnije i eksplicitnije integrisanje finansijske i digitalne pismenost u programe formalnog obrazovanja i podizanje svesti o digitalnom kriminalu i pravima i odgovornostima klijenata u tom pogledu, kroz marketinške kampanje i obrazovni sistem. Dok su mere javnih politika, kao i aktivnosti finansijskih institucija, koje se odnose na ublažavanje rizika u vezi sa digitalnom bezbednošću i zaštitom privatnosti, od univerzalnog značaja, treba naglasiti da su ove politike od najveće važnosti za gore navedene ugrožene grupe, zbog njihovog nižeg stepena obrazovanja i skromnog nivoa digitalnih veština.



LITERATURA

- Brailovskaya, V., Dupas, P., & Robinson, J. (2021). *Is Digital Credit Filling a Hole or Digging a Hole? Evidence from Malawi* (No. w29573). National Bureau of Economic Research.
- Boeddu, G. L., Chien, J., Grady, R. C., Istuk, I. (2022). Consumer Risks in Fintech - New Manifestations of Consumer Risks and Emerging Regulatory Approaches: Policy Research Paper. Washington, D.C. World Bank Group.
- Demirguc-Kunt, A., Klapper, L., Singer, D., & Ansar, S. (2022). The Global Findex Database 2021.
- Devex & Visa (2022). Bridging the Divide: Skills for Digital Financial Equity and Inclusion. Dostupno na: https://pages.devex.com/rs/685-KBL-765/images/REPORT_Bridging-the-Divide_Skills-for-digital-financial-equity-and-inclusion.pdf
- EBRD. (2021). Transition Report 2021-22 – System Upgrade: Delivering the Digital Dividend. <https://2021.tr-ebd.com/digital-divides/>
- Federal Deposit Insurance Corporation (FDIC), (2022). 2021 FDIC National Survey of Unbanked and Underbanked Households, October 2022
- Hall, M., Singh, A., Morrison, J., & O'Doherty, A. (2022). The Cash Census: Britain's Relationship with Cash and Digital Payments. Dostupno na: <https://policycommons.net/artifacts/2649292/untitled/3672165/>
- Meng, J. (2020). Evaluating the Moral and Legal Considerations of Banning Cashless Businesses. Dostupno na: <https://repository.upenn.edu/sire/88/>
- Mitrović, Đ. (2022). Digitalni jaz i ranjive grupe u Srbiji. Friedrich Ebert Stiftung. Dostupno na: <https://library.fes.de/pdf-files/bueros/belgrad/19700.pdf>
- Muelnga & Duflos (2021). The Evolving Nature and Scale of Consumer Risks in Digital Finance, CGAP
- OECD (2018). Digitalisation and Financial Literacy. G20/OECD Policy Guidance. Dostupno na: <https://www.oecd.org/finance/financial-education/g20-oecd-infe-policy-guidance-digitalisation-financial-literacy-2018.htm>
- Randelović, S., Arsić, M., & Tanasković, S. (2022) The Impact of an Increase in Cashless Payments on the Shadow Economy and Public Finance in Serbia. Dostupno na: https://fren.org.rs/wp-content/uploads/2022/11/FREN_Cashless-payments-and-shadow-economy-in-Serbia.pdf