

**UNIVERZA V LJUBLJANI  
EKONOMSKA FAKULTETA**

**DIPLOMSKO DELO**

**IRENA RODE**



**UNIVERZA V LJUBLJANI  
EKONOMSKA FAKULTETA**

**DIPLOMSKO DELO**

**FINANČNA IZKLJUČENOST**

Ljubljana, september 2010

**IRENA RODE**

## IZJAVA

Študentka Irena Rode izjavljam, da sem avtorica tega diplomskega dela, ki sem ga napisala pod mentorstvom doc. dr. Mateja Marinča, in da dovolim njegovo objavo na fakultetnih spletnih straneh.

V Ljubljani, dne 13.9.2010

Podpis:

---

# KAZALO

<b>UVOD .....</b>	<b>1</b>
<b>1. OPREDELITEV POJMA .....</b>	<b>1</b>
<b>2. FINANČNA IZKLJUČENOST .....</b>	<b>2</b>
2.1 Vzroki za nastanek finančne izključenosti.....	3
2.1.1 Ponudba .....	4
2.1.2 Povpraševanje.....	4
2.2 Delitev oseb glede na uporabo finančnih storitev.....	4
<b>3. FINANČNA IZKLJUČENOST NA RAZLIČNIH PODROČJIH .....</b>	<b>6</b>
3.1 Finančna izključenost na področju bančnih računov .....	6
3.1.1 Vzroki za finančno izključenost na področju bančnih računov.....	7
3.1.2 Nakazila plač, pokojnin in socialnih transferjev .....	11
3.2 Finančna izključenost na področju varčevanja .....	11
3.2.1 Posledice finančne izključenosti na področju varčevanja .....	12
3.3 Finančna izključenost na področju kreditov .....	13
3.3.1 Posledice finančne izključenosti na področju kreditov .....	14
<b>4. MOŽNE REŠITVE OZIROMA UKREPI ZA ZMANJŠANJE FINANČNE IZKLJUČENOSTI .....</b>	<b>14</b>
<b>5. FINANČNA IZKLJUČENOST V SLOVENIJI.....</b>	<b>18</b>
5.1 Kreditni biro SISBON .....	18
5.2 Empirična raziskava o uporabi finančnih storitev med študenti in zaposlenimi .....	19
5.3 Rešitve za zmanjšanje finančne izključenost v Sloveniji .....	21
<b>SKLEP.....</b>	<b>22</b>
<b>LITERATURA IN VIRI .....</b>	<b>24</b>

## **KAZALO TABEL**

Tabela 1: Finančna izključenost v EU-15 in EU-10 ..... 6

Tabela 2: Sposobnost/zmožnost gospodinjstva, da pokrije nepričakovane izdatke leta 2008... 12

## **KAZALO SLIK**

Slika 1: Povprečni stroški uporabe transakcijskega računa v EU-27..... 9

# UVOD

Danes je postal dostop do finančnih storitev stalnica in nuja v našem življenju. Finančna izključenost je pojav, ko imajo gospodinjska ali posamezniki omejene dostope do finančnih storitev. Kdor ne uporablja bančnega računa, posojil in ostalih finančnih storitev, postane finančno izključen. V večini držav po vsem svetu se mnogo ljudi srečuje s težavami pri dostopu in uporabi ustreznih finančnih storitev.

Raziskava o finančni izključenosti v Sloveniji še ni potekala, po podatkih Eurobarometra pa naj bi bilo v naši državi takšnih 6 % oseb. V primerjavi s preostalimi državami članicami, ki so se EU pridružile istega leta kot Slovenija, imamo nizko stopnjo finančne izključenosti – najvišja je v Latviji, kjer je 48 % oseb finančno izključenih (Anderloni, Bayot, Bledowski, Iwanicz – Drozdowska & Kempson, 2008, str. 21, 23, 28).

Namen diplomske naloge je spoznati finančno izključenost in njene posledice. Finančna izključenost je relativno mlad problem, ki se razvija in širi izredno hitro. Eden od razlogov je hiter razvoj finančnih storitev, ki postajajo vedno bolj zapletene in nerazumljive. Prvi cilj diplomske naloge je ugotoviti možne rešitve ali ukrepe za zmanjšanje finančne izključenosti, drugi cilj pa je ugotoviti uporabo finančnih storitev med študenti in zaposlenimi v Sloveniji.

Diplomsko nalogo sem razdelila na pet poglavij. V prvem poglavju, ki sledi uvodu, sem opredelila pojem finančne izključenosti. Drugo poglavje je namenjeno predstavitvi same finančne izključenosti – vzroki finančne izključenosti na strani ponudbe (banke in ostale finančne institucije) in na strani povpraševanja (uporabniki finančnih storitev) ter katere skupine oseb finančna izključenost najbolj prizadene. V tretjem poglavju sem opisala finančno izključenost na področju bančnih računov, na področju varčevanja in na področju kreditov. V četrtem poglavju diplomske naloge sem se osredotočila na možne rešitve oziroma ukrepe za zmanjšanje finančne izključenosti. Za hitrejše prilagajanje prebivalstva ni potrebno samo izboljšanje dostopa do finančnih storitev (posebno v območjih, kjer živi manjši del populacije, kot na primer na podeželju), ampak tudi izboljšanje obveščanja o pogojih uporabe teh storitev. Poleg obveščanja pa je pomembno tudi omogočanje uporabe standardiziranih finančnih storitev, do katerih bi morali imeti dostop vsi potrošniki. V zadnjem, petem, poglavju sem se posvetila finančni izključenosti v Sloveniji – predstavila sem analize podatkov, pridobljenih z anketnim vprašalnikom, in opredelila možne rešitve za zmanjšanje finančne izključenosti.

## 1. OPREDELITEV POJMA

Moderno tehnologijo uporabljamo vsak dan – za delo, izobraževanje, za prosti čas ali le za branje dnevnih novic. Uporaba moderne tehnologije se je v Evropi zelo razširila in je za nas postala »nujno zlo«, vendar se ne zavedamo dovolj, da v Evropi živi veliko ljudi, ki niso deležni uporabe sodobnih tehnik interneta in s tem brezskrbnih nakupov, plačevanja računov in

komuniciranja s prijatelji preko teh medijev. Osebe, ki se soočajo s slabšimi socialnimi pogoji, (in posledično doma ne uporabljajo interneta in drugih sodobnih tehnik), se po navadi ne poslužujejo bančnih ali katerih drugih računov.

Strokovni izraz finančna izključenost se je prvič pojavil ob koncu 20. stoletja in naj bi opisoval proces, ki preprečuje določenim socialnim skupinam in posameznikom fizični dostop do storitev finančnega sistema (Anderloni et al., 2008, str. 10; Corr, 2006, str. 9). V območjih, kjer so takšne osebe živele, finančne institucije enostavno niso postavljale svojih poslovalnic, saj poslovanje z njimi ni bilo ocenjeno kot dobičkonosno oziroma so te osebe predstavljale preveliko tveganje, da bi postali njihovi komitenti. Finančna izključenost je bila v tem primeru opisana kot fizična oziroma geografska omejitev posameznikov, da bi dostopali do finančnih storitev.

Strokovni izraz finančna izključenost je danes lahko definiran kot nezmožnost/nesposobnost posameznikov, gospodinjstev ali skupin oseb, da bi dostopali do njim potrebnih finančnih storitev in/ali kot neprimerna uporaba le-teh (Anderloni et al., 2008, str. 10). Omejen dostop do finančnih storitev in produktov, ki ustrezajo njihovim potrebam, povzroči manjše udejstvovanje v družbi. (Corr, 2006, str. 9) Izključenost se pojavi zaradi različnih dejavnikov, ki pa so med državami različno prisotni. Naj naštejemo le nekatere: fizični dostop do finančnih storitev, cena finančnih storitev, stopnja finančne pismenosti in samoizključitev. Razlogi tičijo tudi v poslovni politiki finančnih ponudnikov, ki ne poslušajo z določenimi tipi potrošnikov (Claessens, 2006, str. 230), kot na primer z osebami, ki so imele v preteklosti probleme z odplačevanjem dolgov (prezadolžene osebe), z osebami brez redne zaposlitve ali z osebami, ki imajo nizke dohodke.

Osebe, ki nimajo dostopa do finančnih storitev, imajo probleme z vključevanjem tako v družbeno kot gospodarsko življenje. Revni in socialno izključeni ljudje imajo omejene ali zavrnjene dostope do finančnih storitev, kar še dodatno povečuje tveganje za socialno izključenost. Finančna izključenost je tako močno povezana s socialno izključenostjo (Anderloni et al., 2008, str. 10, 11, 17; Kempson & Whyley, 1999, str. 1).

## **2. FINANČNA IZKLJUČENOST**

Dostop do finančnih storitev je postal nujno potreben pogoj za udejstvovanje tako v družbenem kot tudi ekonomskem življenju. V večini držav imajo določene osebe ali skupine oseb težave pri dostopu ali pri uporabi finančnih storitev. Poznamo štiri stopnje finančne izključenosti: (Anderloni et al., 2008, str. 35):

- Nizka stopnja finančne izključenosti: sem sodijo države, ki imajo stopnjo finančne izključenosti pod 3 % – npr. Luksemburg, Belgija, Švedska in Francija.
- Srednja do nizka stopnja finančne izključenosti: sem spadajo države, ki imajo stopnjo finančne izključenosti med 3 in 8 % – npr. Nemčija, Avstrija, Velika Britanija, Finska, Španija in Slovenija.



- Srednja do visoka stopnja finančne izključenosti: sem se uvrščajo države, ki imajo stopnjo finančne izključenosti med 12 in 28 % – npr. Italija, Irska, Portugalska, Grčija.
- Visoka stopnja finančne izključenosti: sem sodijo države, ki imajo stopnjo finančne izključenosti nad 34 % – npr. Madžarska, Poljska, Litva in Latvija.

V državah EU-15 je prizadetih zaradi finančne izključenosti manjše število oseb kot v EU-10: 2 osebi od 10 nimata dostopa do transakcijskih storitev; okoli 3 osebe od 10 nimajo privarčevanih sredstev; 4 osebe od 10 nimajo nobene vrste kreditov. 7 % oseb starih 18 ali več let nimajo dostopa do vseh teh treh oblik. V državah EU-10 pa je kar ena tretjina oseb finančno izključenih. Več kot polovica jih nima transakcijskega računa in privarčevanih sredstev, tri četrtine oseb pa nima trenutnega dostopa do katerekoli vrste kreditov. (Anderloni et al., 2008, str. 30)

Finančna izključenost je povezana z višino ustvarjenega bruto domačega proizvoda (v nadaljevanju BDP) v posamezni državi (glej Prilogo 1). V državah z visokim BDP-jem je opaziti nizko stopnjo oseb brez bančnega računa, v državah z nizkim BDP-jem pa je opaziti visoko stopnjo oseb brez bančnega računa. Nizek delež oseb brez bančnega računa je opaziti v razvitem delu sveta: v Kanadi, ZDA, Severni in Zahodni Evropi, Avstraliji ter na Japonskem. Najvišji delež oseb brez bančnega računa je opaziti v najrevnejših predelih sveta – v državah Južne Amerike in Afrike. Najbolj opazna razlika med višino nominalnega BDP-ja in stopnjo oseb brez bančnega računa je le na Arabskem polotoku, kjer imajo visoko stopnjo BDP-ja in visok delež oseb brez bančnega računa. Razlog tiči v nafti, saj gre za države, ki so na njen račun obogatele, državljani pa kljub bogastvu držav ostajajo reveži.

## **2.1 Vzroki za nastanek finančne izključenosti**

Na finančno izključenost vplivajo tako banke kot ostale finančne institucije, ki so na finančnem trgu v vlogi ponudnika in posamezniki, ki na finančnem trgu igrajo vlogo povpraševalcev. Evropska komisija je oblikovala tabelo z najpogostejšimi vzroki finančne izključenosti (glej Prilogo 2). Ovire za polno udejstvovanje na finančnem trgu je razdelila v tri skupine:

- socialni dejavniki: npr. problem demografske spremembe tehnološke vrzeli (vzroki so bili ugotovljeni v 10 državah od 14); sprememba na trgu dela in neenaka porazdelitev dohodka (vzroki so bili ugotovljeni v 8 državah);
- dejavniki ponudbe: npr. ocena tveganja in marketing (vzroki so bili ugotovljeni pri v 8 državah), geografski dostop (ugotovljeni v 7 državah);
- dejavniki povpraševanja: npr. skrb glede višine stroškov in prepričanje, da storitve niso za revne (vzroki so bili ugotovljeni v 8 državah), strah pred izgubo finančnega nadzora (ugotovljeno v 7 državah).

V raziskavi je sodelovalo 14 držav, in sicer: Avstrija, Belgija, Bolgarija, Francija, Irska, Italija, Litva, Nemčija, Nizozemska, Norveška, Poljska, Slovaška, Španija in Velika Britanija.

### 2.1.1 Ponudba

Na strani ponudbe so razlog banke ali druge finančne institucije, da osebe ne koristijo vseh finančnih storitev, ki naj bi jih zagotavljale. Banke ne omogočajo odprtja bančnih in drugih računov osebam, ki niso v delovnem razmerju, osebam s slabo kreditno preteklostjo, osebam z nizkimi dohodki, osebam s posameznih geografskih področij in drugo. Takšne osebe predstavljajo bankam previsoko tveganje, ki ga niso pripravljene prevzeti. Osebe, ki nimajo urejenih osebnih dokumentov, ne morejo odpreti bančnih računov oziroma postati komitenti bank. To še posej velja za migrante, priseljence in druge osebe, ki nimajo urejenih dokumentov. Prav tako stroški in pogoji, povezani s transakcijskimi računi, odvračajo dostop in njihovo uporabo – kot na primer: mesečni stroški za vodenje računov, stroški za vsak opravljen (Anderloni et al., 2008, str. 42).

### 2.1.2 Povpraševanje

Povpraševanje po bančnih storitvah je odvisno od različnih psiholoških in kulturnih dejavnikov. Na primer starejše osebe spadajo v generacijo, ki uporablja za plačilno sredstvo le gotovino zaradi preproste uporabe. V podobni situaciji se znajdejo tudi migranti in osebe z nizkim dohodkom. Veliko oseb se ne odloči za sodelovanje z bankami, ker nimajo dovolj visokega zaupanja v njihovo poslovanje oziroma delovanje; nekateri se bojijo, da bi izgubili nadzor nad svojimi sredstvi, nekateri ne želijo uporabljati drugih oblik plačil kot gotovino, spet drugi se bojijo, da bi prekoračili stanje na bančnem računu in bi posledično plačevali visoke obresti. Elektronskega bančnega poslovanja se izogibajo predvsem osebe, ki nimajo zaupanja v spletno banko. Prevar in goljufij preko spleta je ogromno in ravno to je razlog za njegovo neuporabo kljub možnemu dostopu.

## 2.2 *Delitev oseb glede na uporabo finančnih storitev*

Uporaba finančnih storitev je različna. Nekateri osebe finančnih storitev ne morejo uporabljati, ker nimajo dostopa do njihove uporabe, spet druge osebe imajo dostop, vendar jih ne koristijo zaradi osebnih razlogov in predsodkov. Seveda pa obstajajo tudi osebe, ki imajo dostop do finančnih storitev in jih tudi koristijo.

Poznamo tri vrste oseb, ki (ne) uporabljajo finančne storitve (Anderloni et al., 2008, str. 16):

- Nebančne osebe: osebe, ki niso komitenti bank ali podobnih institucij. Razmerje oseb, ki nimajo stika z bankami, se v EU giblje od 2 % na Nizozemskem do 62 % v Latviji. Na splošno je to razmerje višje v EU-10 kot v EU-15.
- Delno bančne osebe: osebe, ki imajo bančni račun, vendar nimajo plačilnih kartic, čekovnih knjižic ali možnosti uporabe elektronskega računa. V to skupino sodijo tudi osebe, ki imajo možnost uporabe teh storitev, vendar jih uporabljajo redko oziroma nikoli.

- Popolnoma bančne osebe: gre za osebe, ki imajo in uporabljajo različne vrste finančnih storitev, ki so glede na socialno ekonomski status primerne za njihove potrebe.

Posamezne raziskave s področja finančne in socialne izključenosti so pokazale, da dejavniki, kot so starost, zaposlitveni status, dohodek gospodinjstva, geografska lega in kulturna pripadnost vplivajo na stopnjo finančne izključenosti. Splošno gledano imajo osebe z nizkimi dohodki, nizko stopnjo izobrazbe, zelo mladi ali zelo stari, pripadniki manjšin in migranti večjo verjetnost, da se bodo oziroma se soočajo s finančno izključenostjo. Ženske imajo dvakrat večje možnosti kot moški, da bodo/so finančno izključene. (Corr, 2006, str. 25; Kempson, Atkinson & Pilley, 2004, str. 5; Kempson & Whyley, 1999, str. 4-10; Who is financially excluded?, 2010)

Finančna izključenost je močno povezana z nizkimi in nerednimi dohodki. Najbolj pogosto prizadene osebe, ki niso v delovno-plačnem razmerju, in gospodinjstva, ki nimajo nobenega člana v plačnem razmerju. Posledično so nezaposlene osebe, starši samohranilci, samske osebe, osebe, nezmožne za delo, prve v vrsti, ki se bodo soočale s finančno izključenostjo. Obstaja tudi povezava med starostjo in finančno izključenostjo. Najpogosteje so finančno izključeni mladi, ki iščejo prvo zaposlitev (vendar nimajo dovolj delovnih izkušenj), in starejše osebe oziroma upokojenci. V državah članicah EU-15 so mladi najpogosteje finančno izključeni, medtem ko so v državah članicah EU-10 najpogosteje finančno izključeni starejši in upokojenci, ki so vsako leto bolj ogrožena skupina. Povezava pa obstaja tudi pri izobrazbi. Osebe, ki imajo višjo stopnjo izobrazbe, imajo manj možnosti, da postanejo finančno izključeni, saj sta stopnja izobrazbe in dohodek močno povezana. Prav tako pa so finančno izključeni tudi študentje. S finančno izključenostjo se soočajo tudi manjšine in migranti (Anderloni et al., 2008, str. 31 – 32).

Neodvisno od stopnje finančne izključenosti v posameznih državah so določene skupine oseb bolj podvržene tveganju kot druge. Posebej so ranljive osebe, ki se morajo prebijati iz meseca v mesec z nizkimi dohodki, še posebno, če niso v delovnem razmerju ali če so prejemniki državnih pomoči (Corr, 2006, str. 13 – 14). Finančni izključenosti so podvržene tudi osebe, ki so imele v preteklosti probleme z odplačevanjem posojil (Kempson et al., 2004, str. 5). Če takšne osebe prekoračijo sredstva na računu, se jim račun lahko avtomatično blokira, težave pa nastopijo tudi, ko takšne osebe želijo odpreti nov bančni račun.

Pomembno je omeniti, da niso le gospodarske okoliščine države ampak tudi karakteristike ljudi krive za finančno izključenost. Obstaja dokaz, da je finančna izključenost bolj skoncentrirana v določenih skupnostih. Življenje v revni četrti ali njeni okolici in življenje na podeželju povečuje možnosti za finančno izključenost. Prav tako pa je pomembno, s kom osebe preživijo svoj (prosti) čas – stopnja tveganja za finančno izključenost se poveča, če ga/jo obdajajo osebe, ki so že finančno izključene (Anderloni et al., 2008, str. 39; Collard, Kempson & Whyley, 2001, str. 1).

### 3. FINANČNA IZKLJUČENOST NA RAZLIČNIH PODROČJIH

Poznamo več vrst finančnih izključenosti, ki se pojavljajo na različnih področjih:

- finančna izključenost na področju bančnih računov,
- finančna izključenost na področju varčevanja in
- finančna izključenost na področju kreditov.

Finančno izključenost lahko povzroči le ena od naštetih izključenosti ali pa kombinacije vseh treh. Poti do uporabe bančnega računa, možnosti varčevanja in najema kredita bi morali imeti vsi državljani. V nadaljevanju diplomske naloge bom opisala vse tri vrste izključenosti.

#### 3.1 Finančna izključenost na področju bančnih računov

Prednosti uporabe bančnega računa so naslednje: prejemanje rednih (elektronskih) izplačil, kot so plače, pokojnine ali subvencije; varno hranjenje denarja; brezgotovinsko plačilo izdelkov in storitev; elektronsko plačevanje računov; dovoljena prekoračitev stanja (le določeni bančni računi); nakazilo denarja drugim osebam. Dostop do bančnih računov je postala nuja v razvitih državah, saj se gotovina kot plačilno sredstvo uporablja vedno manj. Ta fenomen postaja vedno bolj izrazit in bo čez nekaj let stalnica v našem življenju. Število oseb z bančnim računom se je v zadnjih tridesetih letih močno povečalo že zaradi samega razvoja bančništva. Osnovno transakcijsko bančništvo je močno razširjeno in je postalo v razvitih državah nujno potrebno za obvladovanje osebnih financ. Kljub takšnemu trendu pa je veliko oseb v državah EU, ki ne uporablja bančnega računa. Države z visokim odstotkom oseb brez bančnega računa so naslednje (glej Tabela 1): Grčija, kjer je 78 % oseb brez bančnega računa, Litva in Latvija, 65 % oseb brez bančnega računa, ter Poljska, kjer je takšnih oseb 58 %.

**Tabela 1: Finančna izključenost v EU-15 in EU-10**

	Delež oseb brez (transakcijskega) bančnega računa	Delež oseb, ki ima najeta posojila	Delež oseb brez prihrankov	Delež nebančnih oseb	Delež finančno izključenih oseb
EU15	18	18	30	10	7
EU10	53	11	54	47	34
<b>EU15</b>					
Belgija	5	17	13	3	1
Danska	11	35	15	5	1
Nemčija	7	16	21	5	3
Grčija	78	9	41	36	28
Italija	26	13	50	19	16
Španija	42	16	25	11	8
Francija	4	21	39	3	2

»se nadaljuje«

»nadaljevanje«

Irska	41	34	21	19	12
Združeno kraljestvo	15	24	22	9	6
Luksemburg	11	35	28	6	<1
Nizozemska	2	11	28	2	1
Portugalska	20	12	62	18	17
Finska	18	23	34	11	6
Švedska	17	22	7	8	2
Avstrija	20	21	11	9	3
<b>EU10</b>					
Ciper	48	33	24	29	18
Češka	40	14	35	29	17
Estonija	35	7	67	27	16
Madžarska	49	11	58	43	34
Latvija	65	8	76	62	48
Litva	65	6	61	53	41
Malta	51	9	30	25	21
Poljska	58	11	60	56	40
Slovaška	48	13	40	37	26
<b>Slovenija</b>	<b>13</b>	<b>23</b>	<b>32</b>	<b>11</b>	<b>6</b>

Vir<sup>1</sup>: A. Anderloni, B. Bayot, P. Bledowski, M. Iwanicz – Drozdowska & E. Kempson. Financial services provision and prevention of financial exclusion, 2008, str. 23 in 28, Table 5 in Table 6.

V Sloveniji je imel v 92 % gospodinjstev, po podatkih SURS-a v letu 2008<sup>2</sup>, vsaj en član odprt osebni oziroma transakcijski račun. V gospodinjstvih, v katerih noben član ni imel osebnega računa, je večina kot razlog za to navedla, da raje poslujejo z gotovino.

### 3.1.1 Vzroki za finančno izključenost na področju bančnih računov

Obstaja več razlog, zakaj prihaja do finančne izključenosti na področju bančnih računov in transakcij. Ovire, kot so identifikacijski dokumenti, višina bančnih stroškov, problemi fizičnega dostopa do bank in ostalih finančnih institucij, psihološke in kulturne ovire, močno vplivajo na izključenost na področju bančnih računov. Med posameznimi državami obstajajo velika odstopanja, saj v nekaterih državah problem nastane že pri dokazovanju identitete, v drugih državah določajo močne omejitve religiozni razlogi, spet v tretjih državah višina bančnih stroškov.

<sup>1</sup> Tabela je oblikovana na podlagi zbranih podatkov Eurobarometra.

<sup>2</sup> Med podatki SURS-a in Eurobarometra je nekoliko odstopanj. Razlog tiči v časovnem zamiku, saj so podatki Eurobarometra iz leta 2003, podatki SURS-a pa iz leta 2008. Drugi razlog odstopanja pa je zaradi zbranih podatkov – Eurobarometer ima zbrane podatke na podlagi posameznikov, medtem ko ima SURS podatke zbrane na podlagi gospodinjstev.

#### ◆ **Identifikacijski dokumenti**

V državah, v katerih ni potrebno imeti identifikacijskih dokumentov, ima veliko ljudi probleme z dokazovanjem identitete, ko potrebujejo dostop do bančnih storitev. Po navadi gre za osebe z nizkim dohodkom, brezdomce in begunce. Banke zahtevajo od oseb, ki želijo odpreti bančni račun, identifikacijski dokument s fotografijo in naslovom stalnega ali začasnega prebivališča (potni list ali vozniško dovoljenje). (Collard et al., 2001, str. 15; Kempson et al., 2004, str. 6) Enaka situacija je tudi v Sloveniji, saj oseba ne more odpreti bančnega računa brez predložitve identifikacijskega dokumenta in davčne številke. Fizična oseba lahko v Sloveniji odpre osebni račun, če izpolni naslednje pogoje (Odpiranje osebnega računa, 2010):

- izpolni in predloži pisni zahtevek za odprtje osebnega računa na predpisanem obrazcu banke,
- banki predloži dokumentacijo, ki omogoča identifikacijo fizične osebe in njenega morebitnega zakonitega zastopnika,
- predloži banki podatke in listine, ki jih zahtevajo davčni predpisi (na primer davčna številka) ter predpisi o preprečevanju pranja denarja,
- predloži drugo dokumentacijo, ki jo zahteva banka.

Nerezident RS lahko odpre bančni račun ob izpolnitvi naslednjih pogojev: ob predložitvi identifikacijskega dokumenta (potni list), slovenske davčne številke (ki jo zaprosi in dobi na davčnem uradu) in svojo (tujo) davčno številko. Osebni računi nerezidentov ponavadi ne omogočajo prekoračitve računa, trajnih nalogov ali najema kredita. (Informacije sem dobila s telefonskimi klici na NLB in SKB.)

#### ◆ **Veljavnost in pogoji za odprtje bančnega računa**

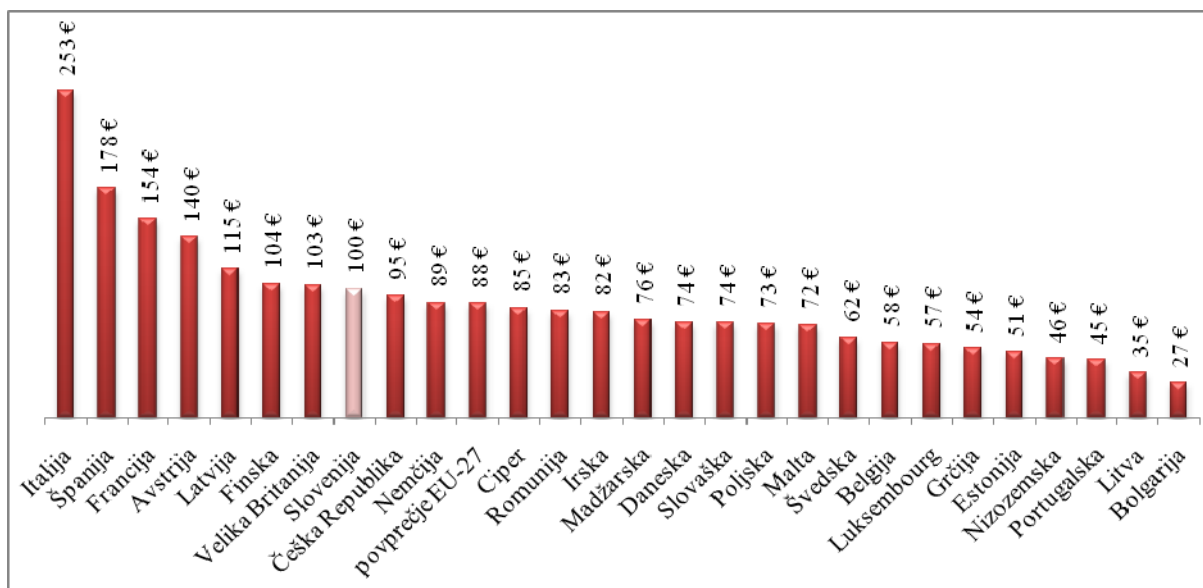
V bančnem svetu obstaja ogromno različnih vrst veljavnosti in pogojev za odprtje bančnih računov. Določene veljavnosti in pogoji zavračajo ali preprečujejo uporabo bančnih računov oseb z nizkim dohodkom. Omejitve so deležne predvsem osebe, ki so imele v preteklosti probleme z odplačevanjem dolgov. Osebam, ki so se soočale s podobnimi težavami v preteklosti, banke ponovno odprejo bančni račun, vendar pod strogimi omejitvami (omejitve prekoračitve računa). Razlog za bančno izključenost tiči tudi v pomanjkanju možnosti dostopa do uporabe elektronskega bančništva. V državah, kjer je takšen način bančništva vedno bolj razširjen (kot npr. na Švedskem), imajo osebe, ki nimajo dostopa do računalnikov in uporabe svetovnega spleta, težave in višje stroške pri plačilnih transakcijah. (Kempson et al., 2004, str. 4)

#### ◆ **Bančni stroški in cene bančnih storitev**

Bančni stroški odvrtaajo uporabno transakcijskega računa predvsem s strani oseb z nizkim dohodkom. Strah pred uporabo bančnih računov povzročajo predvsem stroški nepremišljene in nepazljive prekoračitve računa. Prekoračitev računa povzroči visoke obresti, ki jih določena skupina oseb ne more odplačevati, zato se odločijo, da ga ne bodo več uporabljale. V Sloveniji sicer stroškov za odprtje bančnega računa ni, so pa zaračunani za njegovo vodenje, možnost uporabe elektronskega bančništva in za zaprtje bančnega računa. Kot je razvidno iz Slike 1, so v Sloveniji letni stroški povprečnega komitentata za uporabo bančnega računa višji od povprečja

v EU-27 in znašajo 100 evrov. Najvišje stroške nosijo Italijani (253 evrov), najnižje stroške pa so deležni državljani Bolgarije (27 evrov).

**Slika 1: Povprečni stroški uporabe transakcijskega računa v EU-27**



Vir: EU report on retail financial services: fact sheet, 2009, str. 11-21.

Da bi oseba v Sloveniji pokrila povprečne letne stroške uporabe bančnega računa le z obrestmi pozitivnega stanja, bi morala imeti na bančnem računu okoli 100.000 evrov v obliki depozita na vpogled. Obresti pozitivnega stanja se gibljejo od 0,05 % (SKB – osnovni osebni račun) pa do 0,20 % (NKBM), v večini primerov pa so 0,10 % (NLB, SKB – drugi osebni račun, Raiffeisen bank) (NKBM – vpogledna sredstva, 2010; NLB – osebni račun, 2010; SKB – obrestne mere za osebni račun, 2010; Raiffeisen bank – obrestne mere, 2010).

Zveza potrošnikov Slovenije (v nadaljevanju ZPS) ima na spletni strani Osebne finance primerjalnik ponudbe različnih slovenskih bank, kjer lahko hitro in enostavno ugotovimo višino letnih stroškov, ki nam jih banke zaračunajo za uporabo svojih storitev. Primerjalnik nam omogoča vpogled v stroške navadnega poslovanja z bankami kot tudi višino stroškov elektronskega bančništva. Pri tem lahko tudi ugotovimo, da je v vseh primerih elektronsko bančništvo cenejše od navadnega poslovanja z bankami (glej Prilogo 3).

♦ **Problem fizičnega dostopa (geografske omejitve)**

Močna konkurenca med bančnimi ponudniki in razvoj mednarodnega bančništva je povzročila zapiranje bančnih podružnic v bolj razvitih državah. Razlog je razvoj tehnologije, pri kateri ni potrebno uporabljati poslovalnice, ampak lahko vse »posle« opravimo brez dolgih čakalnih vrst v bankah – elektronsko bančništvo, uporaba bankomatov za dvig denarja in telefonsko poslovanje ter svetovanje. Pri vedno večji uporabi takšnih storitev so zopet potisnjene na stranski tir osebe, ki nimajo dostopa do primernih informacij, spleta, ali pa so osebe že stare in niso pripravljene sprejeti takšnega načina bančnega poslovanja (Kempson et al., 2004, str. 8).

V državah v razvoju velik del revnih prebivalcev živi v ruralnem območju, medtem ko imajo banke svoje enote skoncentrirane v urbanem območju (Beck, Demirguc-Kunt & Martinez Peria, 2005, str. 9). V Mehiki so v začetku 90. let prejšnjega stoletja naredili eksperiment – državni varčevalni institut so razširili v nekatere zvezne države. Raziskava je pokazala, da se je zaradi širitve varčevalnih institucij v bolj oddaljene in odmaknjene kraje stopnja varčevanja med revnimi osebami zvišala, medtem ko je pri bolj premožnih osebah ostala enaka (Demirguc-Kunt & Beck & Honohan & Winters, 2008, str. 127). Rezultati nakazujejo, da se težave fizičnega dostopa zmanjšajo in posledično finančna vključenost poveča, če so finančne institucije v lasti države. Privatne finančne institucije v takšnih območjih ne postavljajo svojih poslovalnic, saj jim ne prinašajo zadostnega dobička.

#### ◆ Psihološke in kulturne ovire

Veliko oseb z nizkim dohodkom se počuti odrinjene od bančnih storitev. Prepričani so, da finančne institucije takšnih komitentov ne potrebujejo in da niso zainteresirane za zadovoljitev njihovih (bančnih) potreb. V razvitih državah se samoizključitev tiče predvsem oseb z nizkim dohodkom oziroma oseb, ki živijo na pragu revščine. Kulturne ovire so najbolj izrazite v državah, kjer je glavna veroizpoved islam. Po njenih zakonih je npr. prekoračitev bančnega računa prepovedano (Kempson et al., 2004, str. 6-7).

#### 3.2.1.1 Posledice finančne izključenosti na področju bančnih računov

Dostop do bančnega računa je pomemben, ker odpira poti do možnosti najema kredita, možnosti varčevanja ali pa preprostega nakupa preko spleta ali telefonskega naročila. Danes je morda nekoliko nenavadno, da oseba posluje le z gotovino. Oseba brez bančnega računa se lahko srečuje s problemi pri iskanju zaposlitve, saj je izplačilo plač v gotovini v današnjih dneh prej izjema kot pravilo. Posledično so lahko osebe brez bančnega računa izključene s trga delovne sile (Collard et al., 2001, str. 17).

Uporaba le gotovine kot plačilnega sredstva je po eni strani tvegana, saj je lahko oseba, ki pri sebi drži gotovino, oropana in s tem izgubi del premoženja. Po drugi strani pa uporaba le gotovine povečuje stroške plačila računov. To so opazile predvsem osebe, ki so v preteklosti že uporabljale bančni račun, vendar so pravico za njegovo uporabo izgubile (npr. zaradi prezadolženosti) (Ellison & Whyley, 2010, str. 20 – 21).

Osebe brez bančnega računa in osebe, ki imajo bančni račun, vendar ga ne znajo primerno uporabljati, imajo nizko samopodobo, njihov odnos pa lahko vodi v osamljenost ali v poslabšanje družbenih odnosov in odnosov do družine in prijateljev. Seveda so takšne posledice odvisne od preteklih dogodkov, izkušenj in družbenega položaja posameznika, ki se sooča s takšnimi težavami (Bayot, (b.l.), str. 8).

Stroški uporabe bančnega računa imajo pomemben vpliv na posameznikovo vedenje in njihovo odklanjanje uporabe teh računov. Določene osebe so prepričane, da so banke in podobne institucije primerne le za premožne osebe, ne pa za osebe z nizkimi dohodki, spet drugi nimajo



privarčevanih sredstev in so prepričani, da ne potrebujejo storitev finančnih institucij; nekaterim se zdijo stroški uporabe finančnih storitev previsoki in jih zato ne koristijo. Zaradi takšnega prepričanja določene osebe prostovoljno ne uporabljajo bančnih računov oziroma se samoizključijo (Beck et al., 2005, str. 4; Claessens, 2006, str. 211; Iwanicz – Drozdowska, Bledowski, Chovancova, Kaupelyte, & Christova – Balkanska, (b.l.), str. 7).

Osebe, ki ne uporabljajo bančnega računa, ne morejo kupovati dobrin in storitev preko interneta in pri tem privarčevati nekaj denarja, saj je v velikih primerih nakupovanje preko naslonjača cenejše kot nakupovanje v trgovini (Bayot, (b.l.) str. 4). Velika prednost takšnega načina nakupovanja je tudi prihranjen čas, ker je v našem tempu življenja zelo pomembna »vrednota«.

### **3.1.2 Nakazila plač, pokojnin in socialnih transferjev**

Uporaba bančnega računa je postala nujno potrebna za prejemanje socialnih transferjev ali plač. V Sloveniji se sicer plače lahko izplačajo v gotovini, vendar pa je takšnih primerov vedno manj. V državah kot sta npr. Švedska in Nemčija potekajo nakazila socialnih transferjev direktno na bančne račune. V takšnih državah je število oseb brez bančnega računa zelo nizko. Gre za motivacijo, ki spodbudi revne osebe, da si uredijo poti do uporabe bančnih storitev (Claessens, 2006, str. 232; Kempson et al., 2004, str. 9).

Podobna situacija je tudi v Sloveniji – če želi oseba prejemati socialne transferje (državne pomoči, stipendije) mora imeti odprt bančni račun, saj lahko organi, pristojni za dodelitev socialnih transferjev, v nasprotnem primeru prošnjo zavrnejo, saj ne morejo preveriti preteklih in sprotih nakazil dohodkov in ostalih prejemkov. Z najmanj problemi se srečujejo starejše osebe pri prejemanju pokojnin. Če upokojenec nima odprtega bančnega računa, lahko pokojnino dobi po pošti na prijavljen naslov (Informacije sem dobila s telefonskimi klici na ZPIZ, Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve ter Center za socialno delo Domžale).

V državah, kjer se socialni transferji, plače in/ali pokojnine nakazujejo le na bančne račune, je pričakovati nizko stopnjo finančne izključenosti. Na takšen način država spodbudi tudi revnejše državljane, da si uredijo osnovni bančni račun.

## **3.2. Finančna izključenost na področju varčevanja**

Varčevalna izključenost se pojavi zaradi pomanjkanja finančnih sredstev ali pa iz navade, da se denarja ne hrani v banki, zaradi slabih izkušenj iz preteklosti ali drugih predsodkov. Problem se pojavi, ko takšne osebe doleti nepričakovan finančni šok ali strošek, ki ga ne morejo poravnati z rednim dohodkom. Kot vidimo v Tabeli 2, je lahko v Sloveniji leta 2008 nepričakovane izdatke v višini 470 evrov pokrila z lastnimi sredstvi v povprečju le dobra polovica prebivalcev. Najnižji odstotek gospodinjstev, ki imajo sposobnost pokritja nepričakovanih stroškov, se pokaže v 1. in 2. kvintilu, se pravi pri osebah z najnižjim dohodkom.

**Tabela 2: Sposobnost/zmožnost gospodinjstva, da pokrije nepričakovane izdatke leta 2008 v Sloveniji**

	Sposobnost pokritja nepričakovanih izdatkov v višini 470 EUR
<b>SKUPAJ</b>	<b>53%</b>
1. kvintil	28%
2. kvintil	42%
3. kvintil	56%
4. kvintil	65%
5. kvintil	83%

Vir: SURS. Sposobnost/zmožnost gospodinjstva, da počitnikuje, ima ustrezno prehrano in pokrije nepričakovane izdatke, Slovenija, letno<sup>3</sup>.

Varčevanje je še posebej pomembno za osebe, ki imajo nizke dohodke in ostale prejemke, saj jim pomaga v času sprememb in načrtov za prihodnost. Varčevanje pomaga ljudem, da ne zapadejo v revščino, ko se soočajo z dodatnimi stroški, ki jih niso predvidevali (npr. izguba zaposlitve, daljša bolezen). Problem je seveda v tem, da takšne osebe ne morejo varčevati, saj imajo v določenih mesecih premalo finančnih sredstev za sprotno pokritje stroškov oziroma sprotno porabo. Nekatere osebe so morda v preteklosti že imele privarčevana sredstva, vendar so jih zaradi finančnih šokov in življenjskih kriz izgubile.

Za vse osebe z nizkimi dohodki ni nujno, da nimajo privarčevanih finančnih sredstev. Takšne osebe lahko nekaj privarčujejo, vendar ne v za to primernih formalnih varčevalnih institucijah (Collard et al., 2001, str. 24). Nekateri osebe gotovino hranijo kar doma, vendar s tem ne plemenitijo njegovega zneska z obrestmi, ki bi jih bili deležni pri bankah ali drugih finančnih institucijah (Corr, 2006, str. 21). Razlogi za takšno obliko varčevanja so (Anderloni et al., 2008, str. 45): problemi z dokazovanjem identitete; prepričanje, da so zahtevani visoki pologi v banki za varčevanje; prepričanje, da majhni zneski niso primerni za hranjenje v banki. Težave lahko nastanejo, če so osebe, ki denar hranijo doma, oropane, saj s tem izgubijo celotno privarčevano premoženje (Anderloni et al., 2008, str. 56).

Okoli 30 % oseb v EU-15 in 54% oseb v EU-10 nima nobenih privarčevanih sredstev po analizi podatkov Eurobarometra. Seveda pa so velika odstopanja po posameznih državah. Največ prihrankov imajo (glej Tabela 1) državljani Švedske, saj je le 7 % oseb brez privarčevanih sredstev. Najmanj varčujejo državljani Latvije, saj je kar 76 % državljanov brez privarčevanih sredstev, Estonije (67 %), Portugalske (62 %), Poljske (60 %) in Litve (61 %).

### **3.2.1. Posledice finančne izključenosti na področju varčevanja**

Varčevanje pomaga ljudem, da ne zapadejo v revščino, ko se soočajo z dodatnimi stroški, ki jih niso predvidevali. Osebe, ki nimajo prihrankov, se ne morejo soočiti z najmanjšimi finančnimi

<sup>3</sup> Gospodinjstva so razvrščena glede na dohodek v pet kvintilov; v prvem so najrevnejša, v petem pa najpremožnejša gospodinjstva.

šoki ali nepričakovanimi stroški, saj imajo omejene možnosti za finančno načrtovanje. V takšnih primerih morajo zato najeti posojilo. Oseba lahko zaprosi za posojilo pri banki ali drugi temu namenjeni finančni instituciji, vendar pa ni nujno, da ji bo posojilo odobreno. Tu se pojavi problem finančne izključenosti na področju kreditov. Banke lahko zavrnejo prošnjo najetja posojil zaradi različnih razlogov (opredelila jih bom v nadaljevanju diplomske naloge). Osebe so tako primorane finančna sredstva dobiti na drug način – lahko zaprosijo prijatelje ali pa se zadolžijo pri oderuhih. Takšno ali drugačno izposojanje lahko osebe z nizkimi dohodki hitro pahne v prezadolženost, saj se po navadi ne morejo soočiti s previsokimi mesečnimi stroški, ki jih zahtevajo neformalni ponudniki finančnih storitev.

### **3.3. Finančna izključenost na področju kreditov**

Kreditna izključenost onemogoča nakupe, ki presegajo mesečni proračun posameznika ali gospodinjstva. Kreditna vključenost igra pomembno vlogo – omogoča enakomerno mesečno porabo, po drugi strani pa predstavlja rešilno bilko v primeru nepričakovanih finančnih stroškov. Krediti omogočajo ljudem, da si kupijo in uredijo domove, avtomobile, šolanje ter druge pomembne izdatke, ki so lahko predvidljivi (vendar previsoki, da bi jih osebe lahko financirale same s svojimi dohodki) ali nepredvidljivi (okvara avtomobila, okvara gospodinjskih aparatov, puščanje strehe itd.).

V zadnjih desetih ali dvajsetih letih je bil kredit namenjen nepričakovanim dogodkom ali življenjskim spremembam (nakup hiše, ločitev, bolezni). Danes pa je v državah z dobro razvitim finančnim sistemom kredit postal zelo uporaben za nakup gospodinjske opreme, ki je posledica vedno višjega življenjskega standarda (računalnik, pomivalni stroj, televizija,...) (Gloukoviezoff, (b.l.), str. 3 – 4).

V državah članicah EU-15 je približno 18 % oseb, starejših od 18 let, ki imajo najeto posojilo (glej Tabela 1). Primerljivi podatki za države članice EU-10 kažejo, da je takšnih oseb 11 %. Moramo pa poudariti, da so med posameznimi državami velika odstopanja. Države z visokim razmerjem oseb, ki imajo najeto posojilo so naslednje: Danska in Luksemburg (35 % oseb, ki ima najeto posojilo), Irska (34 %) in Ciper (33 %). Države z najnižjim odstotkom oseb, ki imajo najeta posojila: Litva (6 %) in Estonija (7 %). Pri tem pa je pomembno omeniti, da obstaja več razlogov za splošno nizek odstotek oseb z najetimi krediti. Prvi razlog je onemogočen dostop do najema kredita, drugi razlog je lahko potrošnikovo neodobravanje uporabe kredita, tretji razlog pa je pozitiven – osebe ne najemajo kredita zaradi dobrega finančnega načrtovanja.

Nekatere osebe ne zaprosijo za kredite, ker mislijo, da ne izpolnjujejo pogojev prosilcev. Veliko oseb, ki imajo nizke dohodke, si izposojajo majhne zneske za kratko (fiksno) časovno obdobje, saj višjih zneskov ne bi bili zmožni odplačati. Nekatere osebe se ne odločijo za kreditne kartice in možnosti prekoračitve računa, zaradi strahu, da bi izgubile nadzor nad zapravljanjem in da posledično ne bi bile zmožne odplačati dolgov (Anderloni et al., 2008, str. 42). Določene osebe nimajo vedno želje po najemu kreditov ali možnosti prekoračitve bančnega računa. Glavni

razlog je strah pred neplačilom izposojenega dolga in seveda posledice, ki jim sledijo. S takšnim strahom se srečujejo osebe, ki so v preteklosti že imele bančne račune, vendar zaradi slabih preteklih izkušenj nimajo želje poslovati z bankami (Ellison & Whyley, 2010, str. 17, 21).

### **3.3.1 Posledice finančne izključenosti na področju kreditov**

Osebe, ki ne izpolnjujejo pogojev za pridobitev kredita pri bankah in ostalih prevladujočih finančnih institucijah, si morajo v nujnih primerih kredit priskrbeti pri posrednikih ali drugorazrednih posojilodajalcih. Največja slabost najema kredita pri drugorazrednih posojilodajalcih so visoki stroški vračanja dolga (visoke obrestne mere) (Claessens, 2006, str. 222; Collard et al., 2001, str. 24; Corr, 2006, str. 20). Problem, pri takšni izposoji denarnih sredstev, predstavljajo visoki stroški in pogoji pogodbe, ki jih posojilojemalci ne morejo vedno izpolniti. Posojilojemalci lahko zaradi najema takšnega kredita zapadejo v finančne težave, saj postanejo prezadolženi kot rezultat nemogočih pogojev vračila izposojenih sredstev.

Nekateri si lahko manjše zneske izposodijo pri družinskih članih ali prijateljih, vendar pa se odnosi lahko močno izostrijo (ali celo povzročijo socialno izolacijo), če dolga oseba v dogovorjenem času ne more vrniti (Claessens, 2006, str. 222; Ellison & Whyley, 2010, str. 17). Osebe, ki ne dobijo posojila tudi v takšni obliki, pa se lahko odločijo za najslabšo možnost – najem neformalnega dolga oziroma najem dolga pri oderuhih. Takšni posojilodajalci ne ocenjujejo kreditne sposobnosti posojilojemalcev, kar pomeni, da ne vedo ali so posojilojemalci sposobni vrniti najeti dolg ali ne. Posojilojemalci, ki ne morejo vrniti svojega dolga oderuhom, so po navadi tarče nasilja in ustrahovanja, izgubijo pa lahko tudi celotno premoženje.

## **4. MOŽNE REŠITVE OZIROMA UKREPI ZA ZMANJŠANJE FINANČNE IZKLJUČENOSTI**

Evropska komisija se zaveda, da se sektor finančnih storitev hitro razvija: »Inovativnost in globalizacija posameznikom omogočata dostop do vedno večje izbire produktov in storitev, ki naj bi ustrezali različnim potrebam in stanjem. Tehnološki napredek, novi elektronski kanali posredovanja in povezovanje finančnih trgov so povečali obseg ponujenih storitev in načine, na katere so storitve dostopne. Vendar pa se številnim državljanom produkti sami po sebi zdijo zapleteni in jim je težko oceniti njihovo uspešnost v prihodnosti. Nesorazmernost informacij je še vedno zelo velika: tudi relativno enostavni finančni produkti so lahko precej zapleteni za povprečnega državljana, ki je slabo ali ni finančno izobražen.« (Sporočilo komisije: finančno izobraževanje, 2010, str. 2) Tehnološki napredek lahko vodi v finančno izključevanje, če se ga uporablja za učinkovitejše oblikovanje strategij na strani povpraševanja, ki je namenjen le za določeno skupino povpraševalcev (npr. za osebe, ki že sodelujejo na finančnem trgu).

Dobre in zanesljive informacije so najboljša zaščita potrošnikov pred izbiro neprimernega produkta. Informacije o finančnih produktih morajo biti jasne, popolne, razumljive in pravočasno predstavljene. Komisija meni, da bi bilo koristno določiti nekatera načela kot pomoč nacionalnim organom, ponudnikom finančnih storitev, potrošniškim organizacijam, delodajalcem in drugim zainteresiranim stranem, pri njihovem prizadevanju za začetek in izvajanje programov finančnega izobraževanja. Naj naštejemo samo nekatere (Sporočilo komisije: finančno izobraževanje, 2010, str. 7-8):

- Finančno izobraževanje mora biti ves čas dostopno in ga je treba aktivno spodbujati v vseh življenjskih obdobjih.
- Potrošnike je na področju ekonomskih in finančnih zadev treba začeti izobraževati čim prej, po možnosti že v šoli. Nacionalni organi naj razmislijo, da bi finančno izobraževanje vključili v obvezen del šolskega učnega načrta.
- Finančno izobraževanje, ki ga ponujajo ponudniki finančnih storitev, mora potekati pošteno, pregledno in nepristransko. Skrbeti je treba, da vedno poteka v najboljšem interesu potrošnikov.

Poleg informiranja je pomembno tudi omogočanje uporabe standardiziranih finančnih storitev, do katerih bi imeli dostop vsi državljani EU. V prvi meri je potrebno omogočiti vsem državljanom EU dostop do osnovnega bančnega računa<sup>4</sup> (angl. *basic bank account*), (European Commission, 2009a, str. 1). Glavni razlog uporabe osnovnega bančnega računa je dostop do storitev, ki jih brez bančnega računa ne moremo uporabljati – glavne so varčevanje, najem kreditov in zavarovanje. Nekateri osebe so izrazile mnenje, da lahko uporaba bančnega računa poveča samodisciplino pred zapravljanjem gotovine, ki jim ostane konec meseca. Gotovino takšne osebe zapravijo za nepotrebne dobrine in storitve, v primeru uporabe bančnega računa, pa bi denar pustili na računu, dokler bi ga zares potrebovali (Ellison & Whyley, 2010, str. 20, 21).

Na podlagi posvetovalnega dokumenta (angl. *consultation document*) izdanega s strani Evropske komisije leta 2009 je kar nekaj držav in različnih institucij<sup>5</sup> podalo svoje mnenje in predloge za zmanjšanje finančne izključenosti in s tem dalo vedeti, da jim ni vseeno, kar se dogaja s finančno izključenimi osebami. (European Commission, 2009b, str. 5-6) Vsi sodelujoči organi so se strinjali, da je potrebno zagotoviti osnovni bančni račun, ki bi postal univerzalna pravica za vse državljane EU. Nekateri so bili mnenja, da bi moral biti osnovni bančni račun brezplačen, spet drugi so bili prepričani, da bi morale biti zaračunane minimalne provizije (ki bi jih nosili ali uporabniki ali država) (European Commission, 2009b, str. 10-11). Do navzkrižja mnenj je prišlo pri vprašanju o financiranju in zagotavljanju osnovnega bančnega

---

<sup>4</sup> Osnovni bančni račun bi moral zagotoviti: prejetje in izdajanje elektronskih (iz)plačil ter omogočanje dvigovanja gotovine na bankomatih ali bankah oziroma njenih poslovalnicah (prenos sredstev z enega računa na drugega, neposredna bremenitev računa, trajno naročilo oziroma trajnik). Osnovni bančni računa ne bi omogočal prekoračitve računa (European Commission, 2009a, str. 1).

<sup>5</sup> Svoje mnenje so podali: javni organi (angl. *public authorities*), potrošniki/porabniki, sektor finančnih storitev (angl. *financial services industry*), civilna družba (angl. *civil society*), akademiki in skupina strokovnjakov.

računa. Potrošniki so podali mnenje, da bi bilo potrebno oblikovati osnovni bančni račun na podlagi najboljših praks iz vse EU, stroški računa pa bi morali biti za uporabnike brezplačni. Negativno je odgovoril sektor finančnih storitev. Vsi finančni proizvajalci morajo imeti svobodno voljo pri oblikovanju svoje ponudbe brez vsiljevanja zagotavljanja osnovnega bančnega računa. Prav tako pa so mnenja, da samo ena oblika osnovnega bančnega računa ne more dobro delovati v vseh državah EU zaradi raznolikosti finančnih sistemov in stopnje finančne izključenosti (European Commission, 2009b, str. 10-11).

Uskladitev bančnih računov znotraj evroobmočja je pomembna zaradi enotnega območja plačil v evrih – SEPA. Državljan (enako velja tudi za gospodarske družbe in druge uporabnike plačilnih storitev) bi lahko znotraj območja SEPA uporabljal en sam račun za vsa plačila, vendar je potrebno število in raznolikost plačilnih instrumentov, standardov in infrastruktur za obdelavo negotovinskih plačil malih vrednosti uskladiti oziroma poenotiti med državami članicami.

Rešitev za poenotenje mnenj bi bila lahko neposredna zakonodaja, ki bi se izvajala v vseh državah članicah. Z neposredno zakonodajo bi države opredelile ukrepe in zahteve za zagotavljanje dostopa do uporabe osnovnega bančnega računa in ostalih plačilnih storitev, kot so na primer (Bayout, Disneur & Kempson, (b.l.), str. 2):

- pravne zahteve, da mora imeti vsak državljan zagotovljen dostop do transakcijskega bančništva in plačilnih storitev,
- opredelitev osnovnih bančnih storitev, ki sestavljajo zagotovljene oziroma zajamčene bančne posle in plačilne storitve, do katerih bi morali imeti dostop vsi državljani,
- oblikovanje nadzornega organa (angl. *monitoring body*), postopek poravnave in druge predpise, ki bi zagotavljali izvajanje zakona,
- oblikovanje kompenzacijskega sistema (angl. *compensation system*), ki bi zagotavljal, da so te vrste storitev enakomerno razporejene med finančnimi ponudniki.

Pri neposredni zakonodaji bi bilo potrebno paziti na njeno izvajanje. Vsaka država se srečuje z različnimi kulturnimi, političnimi in gospodarskimi situacijami, zato v posameznih državah potekajo različne bančne politike. Neprimerno izvajanje lahko povzroči višje stroške, ki bi jih nosile osebe z nižjimi dohodki, kar bi posledično odvrčalo njihovo uporabo bančnih storitev (Bayout et al., (b.l.), str. 1 in 2).

Na višjo finančno vključenost lahko vplivajo tudi različne direktive. Ena od njih je zapisana v Biltenu o finančnih storitvah Fin-Focus, izdanega s strani Evropske komisije (2008, str. 6): »Novi predpisi direktive EU o potrošniških kreditih naj bi potrošnikom in poslovnim konkurentom zagotovili večjo preglednost trga, povečali izbiro za potrošnike in spodbujali bolj konkurenčne cene. Direktiva bo zagotavljala tudi standardne, primerljive informacije potrošnikom po vsej EU, ki najemajo posojila. Cilj direktive je odpreti trg EU za potrošniške kredite, ki je zdaj v večini primerov razdrobljen na nacionalne trge. Večja konkurenca na ravni EU bo zagotovila boljše cene in boljša posojila. Za ponudbe posojil morajo biti informacije, s katerimi so seznanjeni potrošniki (npr. obrestne mere, znesek, število in pogostost plačil, obveznost dodatnega zavarovanja ali stroški v primeru neizpolnjevanja obveznosti), navedene

na novem, po vsej EU primerljivem evropskem obrazcu z informacijami o posojilu.« (European Commission, 2008, str. 6)

Za doseglo finančne vključenosti na kreditnem trgu je pomembno premagovanje dostopnih težav in težav pri uporabi s ponudbo primernih kreditnih storitev (provizije morajo biti primerne situaciji in potrebam posojilojemalca, da ne zapade v prezadolženost). S tem bi se lahko posledično povečalo povpraševanje po posojilih, ki bi bilo utemeljeno in odgovorno (Bayout et al., (b.l.), str. 5). Seveda ni smotno, da bi bilo zadolževanje pravica vsakega državljana tako kot osnovni bančni račun. Pri posojilih je situacija nekoliko bolj zapletena, saj vse osebe niso vedno zmožne odplačevati dolga, ki bi ga želele najeti. Posojilojemalcu bi morala biti zagotovljena pridobitev posojila glede na njegovo trenutno (finančno) stanje, pri katerem bi bila upoštevana višina stroškov odplačila dolga, ki bi ga takšna oseba še lahko nosila.

Na finančno vključevanje na kreditnem trgu bi pripomogli mikrokrediti, za katere bi obstajal jamstveni sklad, dostopni pa bi bili po nizki obrestni meri z daljšo ročnostjo. Možnost pridobitve mikrokredita bi bila lahko namenjena posameznikom, ki jim običajni kreditni trg ni dostopen. Po drugi strani pa bi bili mikrokrediti lahko namenjeni tudi osebam, ki bi začele opravljati gospodarsko dejavnost oziroma bi se samozaposlile. S takšno politiko bi se povečala finančna vključenost, po drugi strani pa bi se s tem spodbujalo zaposlovanje, ki je v teh časih nujno potrebno (zaradi visoke stopnje brezposelnosti). V tem primeru je lahko zgled »Grameen bank«, ki se ukvarja z mikrofinanciranjem revnih oseb. Njen ustanovitelj, Muhammad Yunus, je dobil leta 2006 Nobelovo nagrado za mir. Mikrokrediti so omogočili revnim osebam (predvsem ženskam) v Bangladešu, da so se izkopalili iz revščine in prestopili prag revščine. To nam da vedeti, da financiranje revnih oseb, kljub temu da niso kreditno sposobni, ne vodijo banke v propad. Ravno nasprotno – kar 97 % kreditov je bilo vrnjenih. S pomočjo mikrokreditov je veliko oseb v Bangladešu postalo finančno vključenih (Breaking the vicious cycle of poverty through microcredit, 2010; Cull, Demirgüç-Kunt & Morduch, 2008, str. 1 – 2, 4).

Pri finančnem vključevanju lahko pomagajo tudi kreditne unije (angl. *credit unions*), ki so dobro poznane v Veliki Britaniji in na Irskem. Kreditne unije so članske finančne kooperacije, ki so v lasti lokalnih skupnosti (vodene so s strani izbranih članov, ki glasove dobijo od članov unije). Nudijo različne storitve, ki se močno razlikujejo od komercialnih ponudnikov. Kreditne unije so neprofitne institucije, pri katerih se presežki prihodkov porabijo za ugodnejše obrestne mere, višje donose prihrankov, ali nižja plačila za finančne proizvode. Na ta način se dobički ponovno prelijejo med njihove člane. (European Network of Credit Unions, 2010) Kreditne unije so postale popularne za pridobivanje kreditov pri osebah z nizkimi dohodki, vendar v Sloveniji takšna unija še ni ustanovljena. Prednosti takšnih unij so dostopnost kreditov za vse osebe, nizke obrestne mere in avtomatično zavarovanje brez dodatnih stroškov. Pri odplačevanju kreditov obstaja možnost pogajanja – odplačevanje kreditov je takšno, da najbolje odgovarja stranki (odvisno je od situacije, v kateri je kreditojemalec). Prednost je tudi to, da ni potrebno izpolnjevati nobenih pogojev za pridobitev kreditov, prav tako ni potrebno imeti privarčevanih sredstev, čakalne dobe pa so zelo kratke ali pa jih sploh ni.

Za sektor finančnih storitev je lahko finančna vključenost po eni strani socialni izziv, po drugi strani pa poslovna priložnost – najboljša možna situacija za vse udeležence (angl. *win-win situation*) na dolgi rok. (European Commission, 2009a, str. 9) Vključevanje finančno izključenih oseb v finančni sistem je za ponudnike finančnih storitev priložnost za doseganje višjega dobička na dolgi rok. Nekatere institucije so z »akcijami« že začele, kot na primer z bolj pestro izbiro finančnih produktov (vključno z osnovnim bančnim računom in mikrofinanciranjem) in z izobraževalnimi seminarji, ki izboljšujejo finančno pismenost (European Commission, 2009b, str. 8-9).

## **5. FINANČNA IZKLUČENOST V SLOVENIJI**

Po podatkih Eurobarometra 6 % Slovencev nima dostopa do finančnih storitev, kar nas uvršča močno pod povprečje držav članic EU-10. Podatki za Slovenijo so pokazali, da 13 % državljanov nima bančnega računa, 32 % državljanov nima prihrankov in 23 % državljanov ima najeta posojila. Kazalniki so za Slovenijo veliko boljši kot za ostale države članice, ki so se leta 2004 pridružile EU.

### **5.1 Kreditni biro SISBON**

V Sloveniji je s 1. januarjem 2008 stopil v veljavo slovenski informacijski sistem bonitet ali (krajše SISBON), katerega glavna naloga je zbiranje in obdelovanje podatkov komitentov - fizičnih oseb, ki jih posreduje bankam, podpisnicam Dogovora o postavitvi in uporabi informacijskega sistema SISBON (SISBON, 2010). Na ZPS piše (SISBON – Potrošniki pod lupo bank, 2008): »Do zdaj je imela banka relativno omejen dostop do podatkov o finančnem stanju potrošnika, ki je zaprosil za kredit [...] SISBON pa omogoča banki, da na podlagi potrošnikove prošnje za kredit dobi vpogled v njegovo celotno finančno poslovanje, od transakcijskih računov, limitov, kreditov in kartic, do poroštev in njegove plačilne discipline v zadnjih šestih letih. Na podlagi teh podatkov bo banka presodila, kolikšno posojilo mu še lahko odobri in pod katerimi pogoji. [...] Na podlagi podatkov iz SISBON-a nameravajo banke razviti interne ali skupne sisteme credit scoringa. Razviti bodo kriteriji, po katerih bodo potrošniki uvrščeni v različne bonitetne razrede [...] Banka bo potrošniku v visokem bonitetnem razredu ponudila posojilo pod ugodnimi pogoji, saj si dolgoročno sodelovanje z njim obeta kot dobičkonosno. Potrošniku iz nižjega bonitetnega razreda bo banka posojilo zavrnila ali pa ga odobrila pod občutno slabšimi pogoji (z višjo obrestno mero) [...] Če bo banka ocenila, da s potrošnikom ni dobičkonosno poslovati, mu bo lahko zavrnila tudi prošnjo za odprtje transakcijskega računa.«

Na podlagi pridobljenih podatkov se banke lahko odločajo, s katerimi komitenti se bolj spleča poslovati in s katerimi ne. Takšen informacijski sistem omogoča bankam izbiro le najboljših in najzanesljivejših komitentov, pri čemer prihaja do diskriminacije rizičnih oseb (oseb s slabo kreditno preteklostjo). S takšnim sistemom se bo kreditna izključenost le povečala, saj



onemogoča najem kreditov osebam s slabo bonitetno oceno oziroma omogoča najem kredita z bolj izostrenimi pogoji in višjimi obrestnimi merami.

## **5.2 Empirična raziskava o uporabi finančnih storitev med študenti in zaposlenimi**

Merjenje finančne izključenosti s strani SURS-a ali katere koli druge institucije, ki se ukvarja s statističnimi analizami v Sloveniji, še ni bila izvedeno. Z anketnim vprašalnikom bi izredno težko zajela skupino oseb, ki se srečuje s finančno izključenostjo, zato sem se odločila, da z njim preverim finančne navade oziroma finančno vključenost študentov in zaposlenih ter dobljene rezultate med obema skupinama oseb primerjam. Rezultati ankete bodo pokazali, katera skupina oseb je naklonjena uporabi bolj raznolikih finančnih storitev, katera skupina oseb več varčuje in katera skupina oseb ima najetih več posojil. Finančne izključenosti na področju bančnih računov ne pričakujem, pričakujem pa jo na področju varčevanja in na področju kreditov.

Za preverjanje sem si postavila naslednje hipoteze:

- Hipoteza 1: Študenti uporabljajo bolj raznolike dostope do finančnih storitev kot zaposleni.
- Hipoteza 2: Zaposleni uporabljajo bolj raznolike finančne storitve od študentov.
- Hipoteza 3: Zaposleni imajo odprtih več bančnih računov in uporabljajo več različnih plačilnih kartic kot študenti.
- Hipoteza 4: Študenti na splošno varčujejo manj od zaposlenih.
- Hipoteza 5: Zaposleni imajo v povprečju najetih več (formalnih) posojil kot študenti.

V vzorec sem zajela 80 anketirancev, in sicer 40 študentov in 40 zaposlenih (strukturo študentov in zaposlenih po spolu glej v Prilogi 5), različne starosti (strukturo študentov in zaposlenih po starosti glej v Prilogi 5), vsi pa so bili iz osrednje Slovenije.

Pri prvem vprašanju (rezultati so prikazani pod Prilogo 6) so anketiranci podali mnenje, kako pogosto uporabljajo posamezne dostope do finančnih storitev. Odgovori so bili vrednoteni od 1 – ne uporabljam, do 7 – uporabljam zelo veliko. Pričakovala sem, da uporabljajo bolj raznolike dostope študenti, saj lažje sprejemajo in uporabljajo novitete kot pa starejše osebe, ki so že zaposlene. Skupno povprečje različnih dostopov do finančnih storitev je višje pri študentih (2,74) kot pri zaposlenih (2,53), vendar pa prve hipoteze ne morem potrditi, saj preizkus domneve o razliki med aritmetičnima sredinama neodvisnih vzorcev ni statistično značilna pri 5 % natančnosti. Najpogosteje v povprečju vsi anketiranci uporabljajo bankomate, in sicer študenti v povprečju nekoliko več (5,60) kot zaposleni (4,70). Večjo uporabo bankomatov pri študentih lahko tudi statistično potrdimo, saj je razlika statistično značilna pri  $\alpha=0,05$ . Samo povprečje nam tudi pove, da so anketiranci zelo nagnjeni k plačevanju različnih dobrin in storitev z gotovino.

Pri drugem vprašanju (rezultati so prikazani pod Prilogo 7) so anketiranci podali mnenje o uporabi različnih vrst finančnih storitev. Odgovarjali so od 1 – ne uporabljam, do 7 – uporabljam zelo veliko. Pri zaposlenih sem pričakovala bolj raznoliko uporabo finančnih

storitev, saj v primerjavi z drugimi laže varčujejo in najamejo kredite kot študenti, saj prejemajo redni mesečni dohodek. Drugo hipotezo lahko potrdim, saj na podlagi vzorčnih podatkov zavrnamo ničelno domnevo o enakosti aritmetičnih sredin neodvisnih vzorcev, pri stopnji značilnosti  $P=0,009$  in sprejememo sklep, da zaposleni uporabljajo bolj raznolike finančne storitve kot študenti. Obe skupini anketirancev najbolj pogosto uporabljata kot plačilno sredstvo bančno kartico – zaposleni jo v povprečju uporabljajo 4,69 in študenti 4,67. Najnižje povprečje je bilo pri obeh skupinah investiranje v vzajemne sklade, pri zaposlenih 1,68, pri študentih pa le 1,30.

Tretje, četrto in peto vprašanje (rezultati so prikazani pod Prilogo 8, Prilogo 9 in Prilogo 10) se je nanašalo na število in uporabo bančnih računov in plačilnih kartic. Pričakovala sem, da imajo v povprečju več bančnih računov in plačilnih kartic zaposleni kot študenti, prav tako pa tudi, da uporabljajo bolj raznolike vrste plačilnih kartic. Razlog tiči v tem, da imajo zaposleni večje potrebe po uporabi raznolikih finančnih storitvah in produktih, saj imajo na voljo višji dohodek, s katerim razpolagajo v primerjavi s študenti. Na podlagi dobljenih rezultatov lahko tretjo hipotezo potrdim. Razlika je statistično značilna pri 5 % natančnosti, pri obeh preizkusih. Zaposleni imajo v povprečju 1,80 odprtih bančnih računov in uporabljajo v povprečju 1,88 plačilnih kartic. Študentje imajo v povprečju odprtih 1,30 bančnih računov in uporabljajo 1,18 plačilnih kartic. Skoraj polovica anketiranih zaposlenih oseb uporablja kartico s takojšnjim plačilom in kartico z odloženim plačilom, medtem ko obe vrsti plačilnih kartic uporablja le nekaj več kot 3 % študentov (ostalih 97 % študentov uporablja le kartico s takojšnjim plačilom). Plačilne kartice ne uporablja 4,35 % zaposlenih, medtem ko imajo plačilno kartico vsi anketirani študenti.

Šesto in sedmo anketno vprašanje (rezultati so prikazani pod Prilogo 11, Prilogo 12 in Prilogo 13) je spraševalo po višini in načinu varčevanja. Pričakovati je, da zaposleni na splošno varčujejo več, saj imajo redne mesečne dohodke, medtem ko se študenti pogosteje poslužujejo priložnostnega dela, kar pomeni, da nimajo konstantnih dohodkov in posledično ne morejo varčevati v večjem obsegu. Študenti v povprečju privarčujejo 8,25 % dohodka, medtem ko zaposleni v povprečju privarčujejo 12,12 % dohodka. Rezultat preizkusa o enakosti aritmetičnih sredin za neodvisna vzorca, pri stopnji značilnosti  $P=0,106$ , nam pove, da študenti ne varčujejo nič manj kot zaposleni. To pomeni, da četrte hipoteze ne morem potrditi. Zanimiv je podatek, da se varčevanja ne poslužuje več kot polovica študentov (51,04 %), medtem ko od zaposlenih ne varčuje dobra petina anketirancev (21,86 %). Tri četrtine anketiranih (študenti 74,25 %, zaposleni 75 %), ki ne varčujejo, je za razlog navedla prenizek dohodek. Kot drugi razlog nevarčevanja pa so anketiranci navedli previsok davek na obresti (nekaj več kot 20 % vseh anketiranih oseb). Pri študentih je zanimiv podatek, da ženska populacija privarčuje skoraj 11 % dohodka, medtem ko moška populacija privarčuje le dobre 4 % dohodka, kar pomeni, da so ženske študentke bolj nagnjene k varčevanju kot moški.

Zadnji dve anketni vprašanji (rezultati so prikazani pod Prilogo 14 in Prilogo 15) sta se nanašali na posojila. Osmo vprašanje je spraševalo, kje so si anketiranci že izposodili kakršnokoli vrsto finančnih sredstev, deveto vprašanje pa, katere vrste posojil so že imeli oziroma imajo najeta.

Rezultati ankete potrjujejo zadnjo hipotezo, in sicer, da imajo zaposleni najetih več (formalnih) posojil kot študenti, saj je razlika statistično značilna pri 5 % natančnosti. Glavni razlog je redni mesečni dohodek, ki odpira poti do možnosti najema kredita, drugi razlog pa je tudi večja potreba po posojilih, ki jih imajo zaposleni, ker si (oziroma so si) ustvarjajo lastni dom in gospodinjstvo. Večina študentov še ni potrebovala (formalnega) kredita (67,71 %), dobrih 10 % pa kredita ni dobila odobrenega od finančne institucije. Študenti, ki so že imeli najeto posojilo, je bil to študentski kredit in/ali avtokredit. Večina študentov si je izposodila katerokoli vrsto finančnih sredstev le pri prijateljih in/ali družini (68,75 %), nobenih finančnih sredstev pa si ni izposodilo 9,37 % študentov. Slabih 13 % zaposlenih (formalnega) kredita do sedaj še ni potrebovala, slabih 6 % pa je imelo zavržen dostop za najem kredita. Več kot polovica zaposlenih je finančna sredstva najela pri banki.

Rezultati ankete so pokazali, da finančne izključenosti na področju bančnih računov ni zapaziti, saj imajo vsi anketiranci odprt bančni račun. Nekaj manj kot 5 % zaposlenih ne uporablja plačilne kartice, vendar razlog ne tiči v izključenosti, ampak v posameznikovi odločitvi, da uporablja le gotovino kot plačilno sredstvo. Največ izključenosti je bilo zapaziti na področju varčevanja. Več kot 50 % študentov zaradi nizkih dohodkov (še) ne more varčevati. Prav tako pa je pri zaposlenih prisotna finančna izključenost na področju varčevanja, saj ne varčuje nekaj več kot 20 % zaposlenih, glavni razlog pa je prenizek dohodek. Študenti v času, ko se posvečajo študiju, naj ne bi potrebovali kreditov, kar v večini drži, saj skoraj 70 % študentov še ni potrebovala kredita. Dobrih 20 % anketiranih študentov pa je že imelo najet kredit – študentski kredit in/ali avtokredit. Zanimiv pa je podatek, da je za kredit zaprosilo 10,42 % anketiranih študentov, vendar ga niso dobili odobrenega od finančne institucije. V tem primeru lahko govorimo o finančni izključenosti na področju kreditov. Z enako izključenostjo na področju kreditov pa se je srečalo 5,89 % zaposlenih.

### ***5.3 Rešitve za zmanjšanje finančne izključenost v Sloveniji***

ZPS je oblikovala spletno stran Osebne finance (sofinancirana s strani Evropske komisije), s katero želi izboljšati finančno pismenost prebivalcev oziroma potrošnikov. Na tej spletni strani nudijo veliko informacij in nasvetov o vodenju osebnih financ, prav tako pa ponujajo nasvete prezadolženim osebam, kako se iz dolgov najlažje izkupati in v katerih primerih in na kakšen način izpeljati osebni stečaj. Informacije o finančnih storitvah so zbrane tudi na spletni strani Online consumer education – DOLCETA (financirana je s strani Evropske komisije), ki je prevedena v vse uradne jezike EU. Tematika finančnih storitev se navezuje na šest poglavij, in sicer: osebne finance, potrošniški kredit, hipotekarni kredit, bančni račun, način plačevanja, varčevanje in investiranje. (Dobrodošli v modul Finančne storitve!, 2010) Vendar pa ne smemo pozabiti na osebe, ki jim spletni viri niso dostopni. Finančno vključenost bi lahko pri takšnih osebah spodbudili z različnimi informativnimi brošurami (stroške bi nosila država), ki bi državljanom na hiter in enostaven način predstavile različne (cenejše) načine vsakodnevnega poslovanja z negotovinskimi instrumenti. Na takšnih brošurah bi lahko tudi pripisali, na katere brezplačne telefonske linije se lahko posamezniki obrnejo v primeru vprašanj v zvezi z vodenjem osebnih financ.

Finančno vključenost na področju varčevanja bi državni organi lahko spodbudili z davčnimi olajšavami oziroma ukinitvami davkov na določene finančne storitve (kot primer: ukinitve davkov na obresti kot rezultat varčevanja). V Sloveniji se uporablja 20 % cedularna obdavčitev obresti, če znesek letnih obresti presega 1000 evrov. Obdavčevanje obresti je nesmotrno, saj s tem zavira varčevanje v večjem obsegu. Določena oblika varčevanja bi se lahko povečala tudi z denarnimi stimulacijami. Na primer v Veliki Britaniji vsaka oseba, ki odpre za novorojenega otroka varčevalni račun, nanj dobi nakazanih £250<sup>6</sup>.

Odplačevanje kredita bi moralo biti prilagojeno posojilojemalcu, še posebno v času, ko je gospodarstvo prizadela finančna kriza. Vse finančne institucije, ki zagotavljajo posojila, bi morale svoje poslovanje nekoliko prilagoditi osebam, ki so imele najeta posojila, vendar jih ne morejo odplačati zaradi izgube zaposlitve (ali drugega dobro utemeljenega razloga). Vračanje dolga bi morale zamrzniti za določeno obdobje oziroma dokler se oseba ponovno ne postavi na noge (oziroma dobi zaposlitev). Drug predlog pa se nanaša na SISBON. Osebe, ki bi imele zavrnjen dostop do kreditov zaradi slabe bonitetne ocene, bi lahko imele na razpolago alternativno možnost – možnost pridobitve (prej opisanega) mikrokredita. Podobna mikroposojila omogočajo finančne institucije, ki so dobila sredstva od Evropskega investicijskega sklada. Mikroposojila evropskega mikrofinančnega instrumenta Progress, so namenjena osebam, ki v današnjih časih težje pridobijo posojilo – nezaposlene osebe, mladi ali starejši in dlje časa brezposelni, ki načrtujejo samozaposlitev ali ustanovitev podjetja z manj kot 10 zaposlenimi. (Evropska Unija, 2010). Evropski investicijski sklad je razpis izdal junija letošnjega leta, na katerega se lahko prijavijo različne finančne institucije. Trenutnih informacij, katere slovenske finančne institucije so se prijavile na razpis in kdaj bo v Sloveniji projekt »realiziran«, še ni.

## SKLEP

Finančna izključenost se pojavlja na področju bančnih računov, na področju varčevanja in/ali na področju kreditov. Da oseba postane finančno izključena, je dovolj, da se je dotakne le na enem od naštetih področij izključenosti. Ovire za finančno vključenost se pojavljajo tako na strani ponudbe (banke) kot na strani povpraševanja (uporabniki).

Posledice finančne izključenosti so raznolike in lahko vodijo v revščino in socialno izključenost: osebe brez bančnega računa so posledično izključene iz uporabe ostalih finančnih storitev kot npr. varčevanja in kreditov; osebe brez bančnega računa se srečujejo z izključitvijo s trga delovne sile; osebe, ki uporabljajo le gotovino kot plačilno sredstvo, se srečujejo z višjimi stroški pri vsakodnevnih plačilih za dobrine in storitve; osebe brez možnosti varčevanja imajo omejene možnosti finančnega načrtovanja, kar pomeni, da se ne morejo soočati s finančnimi šoki; osebe brez možnosti najema kredita se poslužujejo posojil pri oteranih, kar pa jih lahko hitro privede v prezadolženost in izgubo premoženja.

---

<sup>6</sup> Več informacij na: <http://www.childtrustfund.gov.uk/>.

Ena od rešitev za odpravljanje finančne izključenosti je osnovni bančni račun, ki bi moral postati pravica vseh državljanov EU. Zaradi navzkrižja interesov med državo, potrošniki in ponudniki finančnih storitev bo potrebno še kar nekaj časa, da bo stopil v veljavo takšen račun.

Finančnih storitev, ki so osebam s povprečnim znanjem vedno bolj nerazumljive, je na trgu vedno več, prav tako pa potrebnega znanja za njihovo izkoriščanje oziroma uporabo. Z zadostnim obveščanjem o možnih poteh finančne vključenosti, bi se lahko marsikateri posameznik izognil težavam, ki so posledica finančne nepismenosti. Prav tako pa bi lahko osebe, ki nimajo dovolj zaupanja v delovanje finančnega sistema, to zaupanje pridobile. Finančne institucije potrebujejo komitente, ki so dobro obveščeni o njihovem delovanju, ki so samozavestni, in ki imajo dostop do osnovnih bančnih storitev. S finančnim vključevanjem se poveča krog potrošnikov finančnih institucij. To pomeni, da se jim lahko na račun novo vključenih oseb v finančni sistem dobički povečajo. Vključevanje na dolgi rok, prinaša zmago in večje zadovoljstvo tako ponudnikom kot povpraševalcem po finančnih storitvah.

Finančna izključenost na področju kreditov se lahko zmanjša z možnostjo pridobitve mikrokredita, ki bi bil namenjen le osebam, ki na navadnem kreditnem trgu nimajo dostopa, in osebam, ki so začele graditi svojo poslovno pot in so se samozaposlile. Takšni krediti bi morali imeti daljšo ročnost odplačila po nizki obrestni meri. Finančna vključenost na področju kreditov bi se lahko povečala tudi s kreditnimi unijami, predvsem za revnejši sloj ljudi. Presežki teh unij se uporabijo za ugodnejše obrestne mere pri najemu kreditov in višje donose prihrankov.

Anketa o uporabi finančnih storitev študentov in zaposlenih v Sloveniji nam pove, da so osebe na področju bančnih računov dobro finančno vključene, medtem ko je finančna vključenost na področju varčevanja in na področju kreditov nekoliko nižja. Študentje na splošno uporabljajo manj finančnih storitev kot zaposleni, kar pomeni, da so manj finančno vključeni na finančnem trgu (kot zaposleni). Najvišjo izključenost je opaziti pri varčevanju – več kot polovica študentov ne varčuje, prav tako pa ne more varčevati več kot petina zaposlenih (najverjetnejši razlog pri obeh skupinah oseb je prenizek dohodek). Izključenost na področju kreditov je nekoliko nižja – pri študentih se je z zavrnitvijo odobritve kredita srečalo skoraj 11 % študentov, v enaki situaciji pa se je znašlo skoraj 6 % zaposlenih.

Zaradi razvoja tehnologije na področju bančništva je potrebno vse osebe seznanjati in spodbujati, da aktivno uporabljajo različne vrste finančnih storitev. Finančno izključenost lahko izpodrinemo z dobro organizirano (državno) politiko vključevanja oseb v finančni sistem. Nekaj politik sem opredelila in predstavila, skozi čas pa se bo pokazalo, katere so učinkovite in na kakšne načine se osebe še lahko spodbuja k večji uporabi raznovrstnih finančnih produktov.

## LITERATURA IN VIRI

1. *Anketa o življenjskih pogojih, 2008 - ZAČASNI PODATKI [Statistični urad Republike Slovenije]*. (2009, 9. november). Najdeno 22. aprila 2010 na spletnem naslovu: [http://www.stat.si/novica\\_prikazi.aspx?id=2750](http://www.stat.si/novica_prikazi.aspx?id=2750).
2. Anderloni, A., Bayot, B., Bledowski, P., Iwanicz – Drozdowska, M. & Kempson, E. (2008). *Financial services provision and prevention of financial exclusion*. Najdeno 10. marca 2010 na spletnem naslovu [http://ec.europa.eu/employment\\_social/spsi/docs/social\\_inclusion/2008/financial\\_exclusion\\_study\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/employment_social/spsi/docs/social_inclusion/2008/financial_exclusion_study_en.pdf).
3. Banka Slovenije. (2008, 4. januar). *Enotno območje plačil v evrih – SEPA (informativno gradivo)*. Najdeno 29. aprila 2010 na spletnem naslovu: <http://www.bsi.si/placilni-sistemi.asp?MapaId=789>.
4. Bayot, B. (b.l.). *Working paper - Social, economical and financial consequences of financial exclusion*. Najdeno 23. aprila 2010 na spletnem naslovu: <http://www.fininc.eu/gallery/documents/wp-consequences-of-fe.pdf>.
5. Bayout, B., Disneur, L. & Kempson, E. (b.l.). *Legislative action by government to promote financial inclusion*. Najdeno 19. junija 2010 na spletnem naslovu: <http://www.fininc.eu/gallery/documents/working-papers/wp-on-regulation-to-promote-financial-inclusion.pdf>.
6. Beck, T., Demirgüç-Kunt, A. & Martinez Peria, M., S. (2005). *Reaching out: Access to and use of banking services across countries*. World Bank Policy Research Working Paper 3754. World Bank. Najdeno 4. septembra na spletnem naslovu: [http://www-wds.worldbank.org/external/default/WDSContentServer/IW3P/IB/2005/10/17/000016406\\_20051017171910/Rendered/PDF/wps3754.pdf](http://www-wds.worldbank.org/external/default/WDSContentServer/IW3P/IB/2005/10/17/000016406_20051017171910/Rendered/PDF/wps3754.pdf).
7. *Breaking the vicious cycle of poverty through microcredit [Grammen Bank]*. Najdeno 13. julija 2010 na spletnem naslovu: [http://www.grameen-info.org/index.php?option=com\\_content&task=view&id=25&Itemid=128](http://www.grameen-info.org/index.php?option=com_content&task=view&id=25&Itemid=128).
8. Chancova, B., Christova-Balkansa, I., Kaupelyté, D., Bledowski, P. & Iwanicz-Drozdowska, M.WP. (b.l.). *Financial exclusion problem in New EU countries in comparison to EU-15*. Najdeno 22. aprila 2010 na spletnem naslovu: <http://www.fininc.eu/knowledge-and-data/bibliography,en,10,91.html>.
9. Claessens, S. (2006). *Access to Financial Services: A Review of the Issues and Public Policy Objectives*. The World Bank Research Observer, 21, (2), str. 207 – 240.
10. Corr, C. (2006) *Financial exclusion in Ireland: an exploratory study and policy review*. Dublin: Combat Poverty Agency.
11. Collard, S., Kempson, E. & Whyley, C. (2001). *Tackling financial exclusion: An area-based approach*. Bristol: The Policy Press.
12. Cull, R., Demirgüç-Kunt, A. & Morduch, J. (May, 2008). *Microfinance Meets the Market*. New York: NYU Wagner Graduate School.
13. Ellison, A. & Whyley, C. (2010). *On the margins: Society's most vulnerable people and banking exclusion*. London: Consumer Focus.
14. Demirgüç-Kunt, A., Beck, T., Honohan, P. & Winters A. L. (2008). *Finance For All? Policies and Pitfalls in Expanding Access*. Washington, D.C.: The World Bank.

15. *Dobrodošli v modul Finančne storitve! [Dolceta - Online consumer education]*. Najdeno 15. aprila 2010 na spletnem naslovu: <http://www.dolceta.eu/slovenija/Mod2/>.
16. European Commission. (2008, junij). *Direktiva o potrošniških kreditih*. Bilten o finančnih storitvah Fin-Focus, številka 5. Najdeno 20. junija 2010 na spletnem naslovu: [http://ec.europa.eu/internal\\_market/finservices-retail/docs/finfocus/finfocus5/finfocus5\\_sl.pdf](http://ec.europa.eu/internal_market/finservices-retail/docs/finfocus/finfocus5/finfocus5_sl.pdf).
17. European Commission. (2009a, 6. februar). *Financial inclusion: ensuring access to a basic bank account (consultation document)*. Najdeno 29. aprila 2010 na spletnem naslovu: [http://ec.europa.eu/internal\\_market/consultations/docs/2009/fin\\_inclusion/consultation\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/internal_market/consultations/docs/2009/fin_inclusion/consultation_en.pdf).
18. European Commission. (2009b, 14. september). *Summary of responses to the public consultation on financial inclusion: ensuring access to a basic bank account*. Najdeno 29. aprila 2010 na spletnem naslovu: [http://ec.europa.eu/internal\\_market/finservices-retail/docs/inclusion/consultation\\_summary\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/internal_market/finservices-retail/docs/inclusion/consultation_summary_en.pdf).
19. *EU report on retail financial services: fact sheet [EUROPA – Getaway to the European Union]*. (2009, 22. september). Najdeno 29. aprila 2010 na spletnem naslovu <http://europa.eu/rapid/pressReleasesAction.do?reference=MEMO/09/402>.
20. *European Network of Credit Unions*. Najdeno 29. april 2010 na spletnem naslovu: <http://www.creditunionnetwork.eu/>.
21. Evropska Unija. (2010). *Mikrofinanciranje: nov instrument financiranja za vas*. Belgija: Urad za publikacije.
22. Evropski parlament. (2008, 11. februar). *Delovni dokument o izboljšanju izobraževanja in ozaveščanja potrošnikov glede kreditov in financ*. Najdeno 20. aprila 2010 na spletnem naslovu: [http://www.europarl.europa.eu/meetdocs/2004\\_2009/documents/dt/707/707565/707565sl.pdf](http://www.europarl.europa.eu/meetdocs/2004_2009/documents/dt/707/707565/707565sl.pdf).
23. Gloukoviezoff, G. (b.l.). *Working paper: The link between financial exclusion and over-indebtedness*. Najdeno 3. aprila 2010 na spletnem naslovu: <http://gloukoviezoff.files.wordpress.com/2009/01/wp-link-fe-oi.pdf>.
24. Iwanicz – Drozdowska, M., Bledowski, P., Chovancova, B., Kaupelyte, D. & Christova – Balkanska, I. (b.l.) *Working paper: Financial exclusion problem in New Member State in comparison to EU-15*. Najdeno 29. aprila na spletnem naslovu: <http://www.fininc.eu/gallery/documents/wp1-fe-in-nms-final.pdf>.
25. Kempson, E., Atkinson, A. & Pilley, O. (2004). *Policy level response to financial exclusion in developed economies: lessons for developing countries*. Bristol: University of Bristol (The Personal Finance Research Centre). Najdeno 25. aprila 2010 na spletnem naslovu: [http://www.pfrc.bris.ac.uk/Reports/dfid\\_report.pdf](http://www.pfrc.bris.ac.uk/Reports/dfid_report.pdf).
26. Kempson, E. & Whyley, C. (1999). *Kept out or opted out? Understanding and combating financial exclusion*. Bristol: Policy Press. Najdeno 18. avgusta 2010 na spletnem naslovu: [http://www.pfrc.bris.ac.uk/Reports/Kept\\_out\\_opted\\_out.pdf](http://www.pfrc.bris.ac.uk/Reports/Kept_out_opted_out.pdf).
27. *Kje je moje poslovanje z bančnim računom najcenejše? [Zveza potrošnikov Slovenije]*. (2010) Najdeno 4. septembra 2010 na spletnem naslovu: [http://www.zps.si/osebnefinance/index-page-page\\_banke\\_trr\\_vprsalnik.htm](http://www.zps.si/osebnefinance/index-page-page_banke_trr_vprsalnik.htm).

28. *Kje je vaše poslovanje z bančnim računom najcenejše?* [Zveza potrošnikov Slovenije]. (2010, 7. julij) Najdeno 4. septembra 2010 na spletnem naslovu: [http://www.zps.si/osebnefinance/index.php?page=page\\_banke\\_placilne\\_storitve\\_clanki?id=85](http://www.zps.si/osebnefinance/index.php?page=page_banke_placilne_storitve_clanki?id=85).
29. *NKBM – vpogledna sredstva*. Najdeno 17. julija 2010 na spletnem naslovu: <http://www.nkbm.si/productinterestrate/17/Vpogledna-sredstva?nodeid=680>.
30. *NLB – osebni račun*. Najdeno 17. julija 2010 na spletni strani: <http://www.nlb.si/osebni-racuni>.
31. *Odpiranje osebnega računa [Dolceta - Online consumer education]*. Najdeno 15. aprila 2010 na spletnem naslovu: <http://www.dolceta.eu/slovenija/Mod2/spip.php?article228>.
32. *Raiffeisen bank – obrestne mere*. Najdeno 17. julija 2010 na spletni strani: [http://www.raiffeisen.si/ceniki\\_in\\_tecaji/obrestne\\_mere/](http://www.raiffeisen.si/ceniki_in_tecaji/obrestne_mere/).
33. Rovan, J. & Turk, T. (2008). *Analiza podatkov s SPSS za Windows*. Ljubljana: Ekonomska fakulteta.
34. *SKB – obrestne mere za osebni račun*. Najdeno 17. julija 2010 na spletnem naslovu: <http://www.skb.si/osebne-finance/obrestne-mere/osebni-racuni/obrestne-mere-za-osebne-racune>.
35. *Sporočilo komisije: finančno izobraževanje*. Najdeno 10. maja 2010 na spletnem naslovu: [http://ec.europa.eu/internal\\_market/finservices-retail/docs/capability/communication\\_sl.pdf](http://ec.europa.eu/internal_market/finservices-retail/docs/capability/communication_sl.pdf).
36. *Sposobnost/zmožnost gospodinjstva, da počitnikuje, ima ustrezno prehrano in pokrije nepričakovane izdatke v Sloveniji v letu 2008 [Statistični urad Republike Slovenije]*. Najdeno 15. maja 2010 na spletnem naslovu: <http://www.stat.si/pxweb/Dialog/Saveshow.asp>.
37. *SISBON [Združenje bank Slovenije]*. Najdeno 15. julija 2010 na spletnem naslovu: <http://www.zbs-giz.si/zdruzenje-bank.asp?StructureId=369>
38. *SISBON – Potrošniki pod lupo bank*. [Zveza potrošnikov Slovenije]. (2008, 8. maj). Najdeno 29. aprila 2010 na spletnem naslovu: <http://www.zps.si/za-medije/izjave-za-javnost-2008/sisbon-potrosniki-pod-lupo-bank.html?Itemid=404>.
39. Wikipedia. Najdeno 20. marca 2010 na spletnem naslovu: [http://en.wikipedia.org/wiki/File:GDP\\_nominal\\_per\\_capita\\_world\\_map\\_IMF\\_2008.png](http://en.wikipedia.org/wiki/File:GDP_nominal_per_capita_world_map_IMF_2008.png).
40. *Who is financially excluded?* [European microfinance network]. Najdeno 14. aprila 2010 na spletni strani: [http://www.european-microfinance.org/qui-est-exclu-financierement\\_en.php](http://www.european-microfinance.org/qui-est-exclu-financierement_en.php).



# PRILOGE



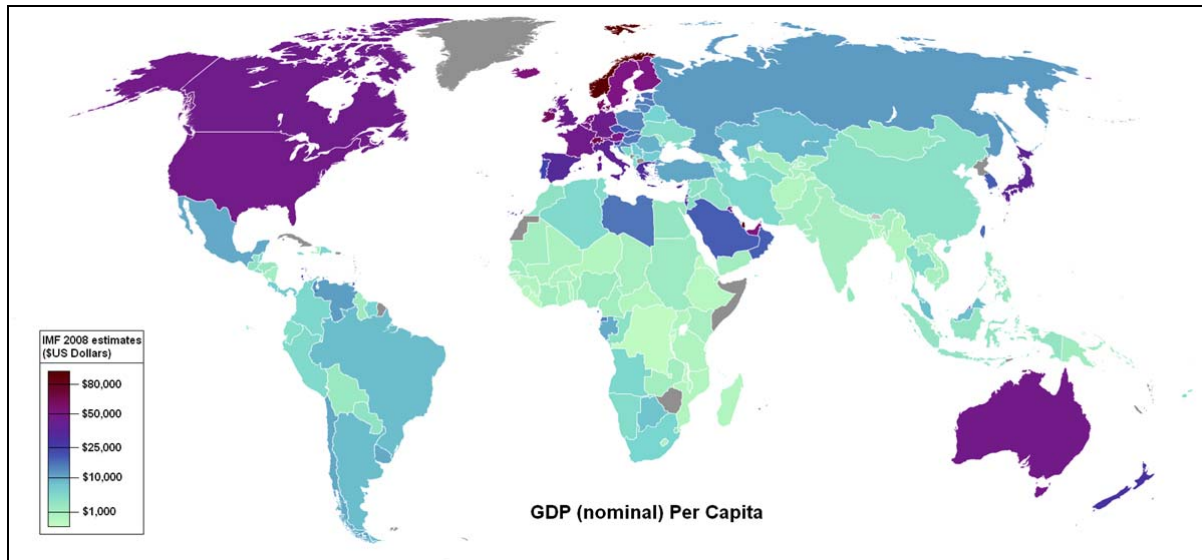
# KAZALO PRILOG

Priloga 1: Slikovno gradivo višine nominalnega BDP po svetu in delež oseb z bančnim računom.....	1
Priloga 2: Vzroki finančne izključenosti po podatkih Evropske komisije .....	2
Priloga 3: Primerjava letnih stroškov navadnega (tradicionalnega) poslovanja z bankami in elektronskega bančništva.....	3
Priloga 4: Anketni vprašalnik.....	4
Priloga 5: Struktura študentov in zaposlenih po spolu in starosti .....	7
Priloga 6: Povprečja različnih dostopov do finančnih storitev.....	8
Priloga 7: Povprečja uporabe različnih finančnih storitev .....	8
Priloga 8: Povprečno število odprtih bančnih računov in (uporabljenih) plačilnih kartic pri študentih in zaposlenih .....	9
Priloga 9: Preizkušanje domneve o razliki med aritmetičnima sredinama za neodvisna vzorca s programom SPSS za Windows oziroma preizkus skupin (angl. Independent Sample Test).....	9
Priloga 10: Vrste plačilnih kartic, ki jih uporabljajo študenti in zaposleni .....	12
Priloga 11: Povprečna stopnja varčevanja pri študentih in pri zaposlenih.....	12
Priloga 12: Kje študenti in zaposleni varčujejo? .....	13
Priloga 13: Razlogi za nevarčevanje pri študentih in zaposlenih.....	13
Priloga 14: Kje so si študenti in zaposleni že izposodili katerokoli vrsto finančnih storitev? ....	14
Priloga 15: Vrste formalnih posojil, ki so jih najeli študenti in zaposleni .....	15



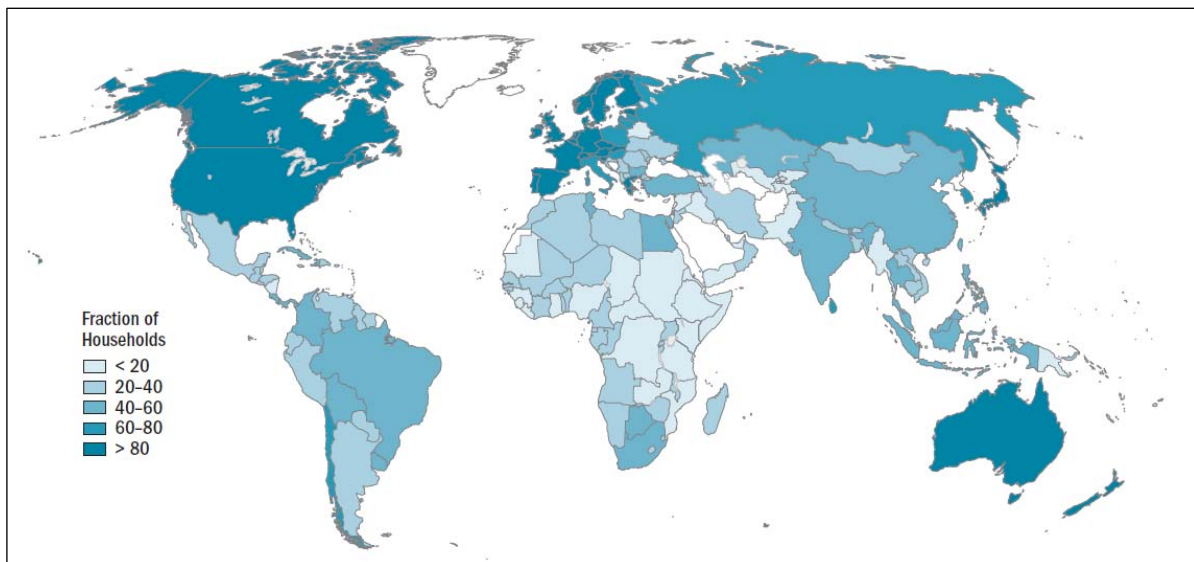
**Priloga 1: Slikovno gradivo višine nominalnega BDP po svetu in delež oseb z bančnim računom**

**Višina nominalnega BDP po svetu leta 2008**



Vir: Wikipedija: GDP nominal per capita for the world according to the 2008 data from IMF.

**Delež oseb z bančnim računom**



Vir: A. Demirgüç-Kunt et al. Finance For All? Policies and Pitfalls in Expanding Access, 2008, str. 34, Figure 1.1.

**Priloga 2: Vzroki finančne izključenosti po podatkih Evropske komisije**

	<b>Vrsta dejavnika</b>	<b>Problem pri dostopu in/ali uporabi finančnih storitev</b>	<b>Število držav, kjer so bili ti vzroki ugotovljeni</b>
<b>Socialni dejavniki</b>	demografske spremembe tehnološke vrzeli	dostop; uporaba	10/14
	spremembe na trgu dela	dostop	8/14
	neenaka porazdelitev dohodka	dostop	8/14
	liberalizacija trga, manj pozornosti namenjene manj pomembnim tržnim segmentom	dostop	6/14
	liberalizacija trga, izginjanje institucij, namenjene osebam z nizkim dohodkom	dostop	5/14
	socialna pomoč	dostop; uporaba	5/14
	demografske spremembe prezadolženosti	dostop; uporaba	4/14
	predpisi proti pranju denarja (zahtevanje identifikacijskih dokumentov)	dostop; uporaba	3/14
	fiskalna (davčna) politika	dostop; uporaba	3/14
	demografske spremembe mladih	dostop; uporaba	2/14
	demografske spremembe migrantov in manjšin	dostop; uporaba	2/14
	uporaba gotovine je nekaj navadnega	dostop	1/14
<b>Dejavniki ponudbe</b>	ocena tveganja	dostop	8/14
	Marketing	dostop	8/14
	geografski dostop	dostop	7/14
	oblikovanje izdelka (termini in pogoji)	dostop; uporaba	7/14
	izvedba storitev (npr. uporaba interneta)	dostop; uporaba	7/14
	težka izbira zaradi kompleksnosti (zapletenosti) finančnih storitev	dostop	7/14
	Cena	dostop; uporaba	4/14
	vrsta izdelka	dostop; uporaba	1/14
<b>Dejavniki povpraševanja</b>	skrbi glede stroškov	dostop; uporaba	8/14
	prepričanje, da storitve niso za revne / nizka samospoštovanje	dostop	8/14
	strah pred izgubo finančnega nadzora	dostop	7/14
	nezaupanje ponudnikom	dostop	7/14
	dajanje prednosti alternativnim ponudnikom / kulturni dejavniki	dostop	4/14
	Vera	dostop	4/14
	odpor do uporabe	dostop	4/14
	slabe pretekle izkušnje	dostop; uporaba	1/14
	strah pred zaplenbo premoženja	dostop; uporaba	1/14

Vir: A. Anderloni et al., Financial services provision and prevention of financial exclusion, 2008, str. 46, Tabel 10.

**Priloga 3: Primerjava letnih stroškov navadnega (tradicionalnega) poslovanja z bankami in elektronskega bančništva**

<b>Vzorčni model potrošnika: "tradicionalni" in "e-komitent"</b>		
<b>Vrsta storitve</b>	<b>Število opravljenih transakcij v enem mesecu</b>	
	<b>Tradicionalni komitent</b>	<b>E-komitent</b>
mesečno vodenje transakcijskega računa	1	1
plačilni nalog na bančnem okencu	1	0
posebna položnica na bančnem okencu	3	0
plačilni nalog z uporabo elektronskega bančništva	0	1
posebna položnica z uporabo elektronskega bančništva	0	3
direktne bremenitve	3	3
trajni nalogi	2	2
dvig gotovine na bankomatu druge banke	3	3
debetna kartica	da	da
kreditna kartica	da	da

Vir: ZPS, Kje je vaše poslovanje z bančnim računom najcenejše?, 2010  
([http://www.zps.si/osebnefinance/index.php?page=page\\_banke\\_placilne\\_storitve\\_clanki?id=85](http://www.zps.si/osebnefinance/index.php?page=page_banke_placilne_storitve_clanki?id=85))

<b>Letni stroški uporabe transakcijskega računa</b>		
<b>Banka</b>	<b>Tradicionalni komitent</b>	<b>E-komitent</b>
Abanka Vipava, d.d.	149,24 €	86,12 €
Banka Celje, d.d.	144,81 €	89,37 €
Banka Koper, d.d.	186,90 €	96,30 €
Banka Sparkasse, d.d.	147,23 €	53,39 €
Banka Volksbank, d.d.	126,28 €	70,12 €
BKS Bank AG, bančna podružnica	108,20 €	62,60 €
Delavska hranilnica, d.d.	56,42 €	39,62 €
Deželna banka Slovenije, d.d.	94,30 €	67,42 €
Gorenjska banka, d.d.	139,47 €	79,83 €
Hranilnica Lon, d.d.	72,84 €	50,16 €
Hypo Alpe-Adria-Bank, d.d.	139,88 €	68,84 €
NLB, d.d.	162,73 €	99,97 €
Nova KBM, d.d.	154,29 €	89,01 €
Poštna banka Slovenije	106,65 €	84,21 €
Probanka, d.d.	89,72 €	57,92 €
Raiffeisen banka, d.d.	121,40 €	74,96 €
SKB BANKA, d.d.	153,24 €	90,36 €
UniCredit Banka Slovenija, d.d.	167,48 €	85,88 €

Vir: ZPS, Kje je moje poslovanje z bančnim računom najcenejše?, 2010  
([http://www.zps.si/osebnefinance/index-page-page\\_banke\\_tr\\_vprasalnik.htm](http://www.zps.si/osebnefinance/index-page-page_banke_tr_vprasalnik.htm))





2. V spodnji razpredelnici obkrožite število, ki opisuje, kako pogosto **uporabljate** posamezne vrste finančnih storitev?

	ne uporabljam	uporabljam zelo malo	uporabljam malo	uporabljam srednje veliko	uporabljam veliko	uporabljam precej veliko	uporabljam zelo veliko
varčevanje	1	2	3	4	5	6	7
kreditni	1	2	3	4	5	6	7
plačevanje računov	1	2	3	4	5	6	7
plačevanje z bančnimi karticami	1	2	3	4	5	6	7
investiranje v vzajemne sklade	1	2	3	4	5	6	7

3. Koliko bančnih računov imate odprtih?
- 0,
  - 1,
  - 2,
  - 3,
  - 4 ali več.
4. Koliko plačilnih kartic uporabljate?
- 0,
  - 1,
  - 2,
  - 3,
  - 4 ali več.
5. Katere vrste plačilnih kartic uporabljate? (Obkrožite enega ali več odgovorov.)
- Kartico s takojšnjim plačilom (debetna kartica),
  - kartico z odloženim plačilom (posojilno oziroma kreditno kartico),
  - bonitetno kartico,
  - partnersko kartico,
  - ne uporabljam plačilne kartice.
6. Koliko svojega osebnega dohodka namenite varčevanju?
- 0 %,
  - 10 %,

- c. 20 %,
- d. 30 %,
- e. več kot 30 %.

Če ste obkrožili **0 %**, je razlog:

- a. prenizek dohodek,
- b. nezaupanje banki,
- c. previsok davek na obresti,
- d. drugo: \_\_\_\_\_.

7. Kje varčujete? (Obkrožite enega ali več odgovorov.)

- a. V banki,
- b. v vzajemnem skladu,
- c. v hranilnici,
- d. doma,
- e. v zavarovalnici,
- f. ne varčujem.

8. Kje ste si že izposodili **kakršnokoli** obliko finančnih sredstev? (Obkrožite enega ali več odgovorov.)

- a. Pri banki,
- b. v hranilnici,
- c. pri prijateljih in/ali družini,
- d. pri nebančnih kreditodajalcih,
- e. pri oderuhih,
- f. finančnih sredstev si nisem še nikjer izposodil/a.

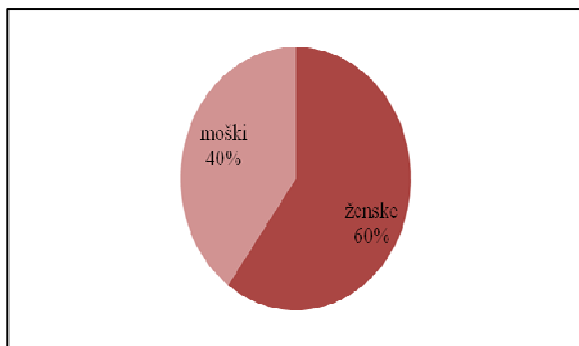
9. Katero vrsto posojila ste že uporabljali? (Obkrožite enega ali več odgovorov.)

- a. Nepremičninski kredit,
- b. dolgoročni kredit, ki ni bil namenjen nakupu in opreми nepremičnine,
- c. potrošniški kredit,
- d. študentski kredit,
- e. avtokredit,
- f. še nisem imel/a najetega posojila, ker ga ne potrebujem,
- g. še nisem imel/a najetega posojila, ker ga nisem dobil/a odobrenega s strani finančne institucije.

**Hvala za sodelovanje in lep pozdrav!**

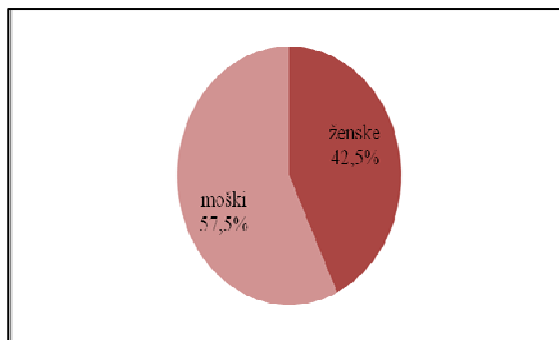
**Priloga 5: Struktura študentov in zaposlenih po spolu in starosti**

**Slika: Struktura študentov po spolu**



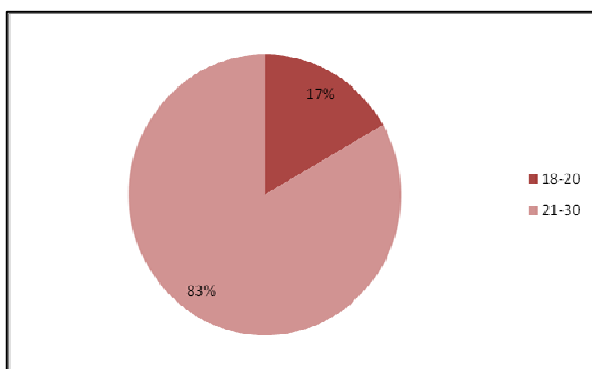
Vir: Anketa, 2010.

**Slika: Struktura zaposlenih po spolu**



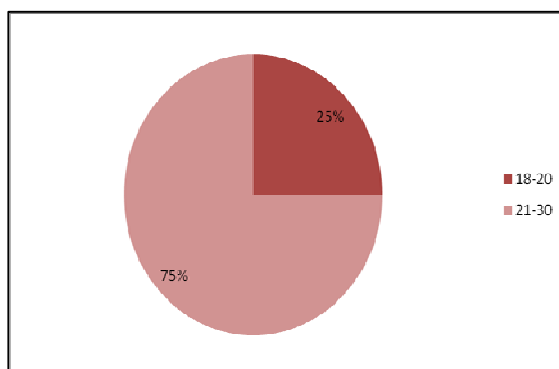
Vir: Anketa, 2010.

**Slika: Starost študentk žensk**



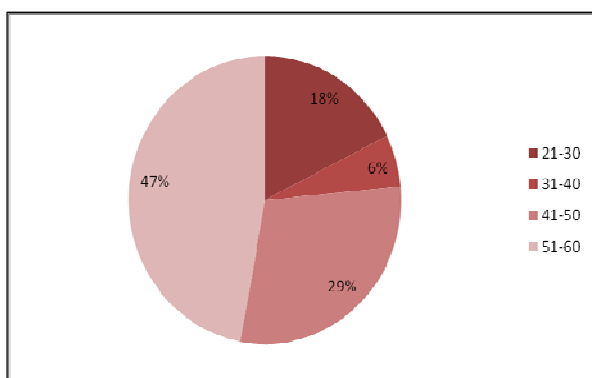
Vir: Anketa, 2010.

**Slika: Starost študentov moških**



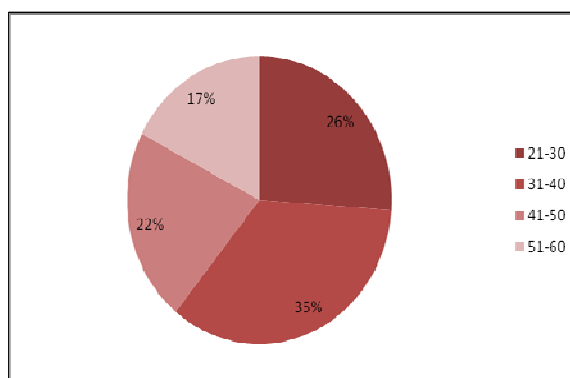
Vir: Anketa, 2010.

**Slika: Starost zaposlenih žensk**



Vir: Anketa, 2010.

**Slika: Starost zaposlenih moških**



Vir: Anketa, 2010.

**Priloga 6: Povprečja različnih dostopov do finančnih storitev**

	ŠTUDENTI			ZAPOSLENI			VREDNOST P (t-test)
	ženske	moški	skupaj	ženske	moški	skupaj	
fizično preko matične poslovalnice	2.29	2.50	<b>2.40</b>	2.59	2.52	<b>2.55</b>	<b>0.434</b>
fizično preko najbližje poslovalnice	2.63	2.50	<b>2.56</b>	2.53	2.65	<b>2.59</b>	<b>0.924</b>
uporaba bankomatov	5.83	5.38	<b>5.60</b>	4.88	4.52	<b>4.70</b>	<b>0.004</b>
elektronsko bančništvo	2.92	2.81	<b>2.86</b>	2.94	3.09	<b>3.01</b>	<b>0.767</b>
mobilni telefon	1.17	2.00	<b>1.58</b>	1.00	1.35	<b>1.17</b>	<b>0.231</b>
telefon	1.13	1.69	<b>1.41</b>	1.06	1.26	<b>1.16</b>	<b>0.345</b>
<b>POVPREČJE</b>	2.66	2.81	<b>2.74</b>	2.50	2.57	<b>2.53</b>	<b>0.290</b>

Vir: Anketa, 2010.

**1. Raznolikost dostopa do bančnih storitev**

t-test: ( $P=0,290$ ) > ( $\alpha=0,05$ ) → razlika ni značilna pri  $P=0,291$

Na podlagi vzorčnih podatkov ne moremo zavrniti ničelne domneve, da so študentje v povprečju bolj naklonjeni raznolikemu dostopu do finančnih storitev kot zaposleni.

**2. Uporaba bankomatov**

t-test: ( $P=0,004$ ) < ( $\alpha=0,05$ ) → razlika je značilna

Na podlagi vzorčnih podatkov zavrnamo ničelno domnevo, pri stopnji značilnosti  $P=0,004$  in sprejememo sklep, da študenti v povprečju uporabljajo bolj pogosto bankomate kot zaposleni.

**Priloga 7: Povprečja uporabe različnih finančnih storitev**

	ŠTUDENTI			ZAPOSLENI			VREDNOST P (t-test)
	ženske	moški	skupaj	ženske	moški	skupaj	
varčevanje	2.50	1.69	<b>2.09</b>	3.41	2.48	<b>2.95</b>	<b>0.038</b>
kredit	1.33	1.56	<b>1.45</b>	2.06	2.61	<b>2.33</b>	<b>0.002</b>
plačevanje računov	3.79	3.06	<b>3.43</b>	3.65	4.52	<b>4.08</b>	<b>0.148</b>
plačevanje z bančnimi karticami	5.08	4.25	<b>4.67</b>	5.29	4.09	<b>4.69</b>	<b>0.720</b>
investiranje v vzajemne sklade	1.17	1.44	<b>1.30</b>	1.41	1.96	<b>1.68</b>	<b>0.073</b>
<b>POVPREČJE</b>	2.78	2.40	<b>2.59</b>	3.16	3.13	<b>3.15</b>	<b>0.009</b>

Vir: Anketa, 2010.

## 1. Raznolikost uporabe bančnih storitev

t-test: ( $P=0,009$ ) < ( $\alpha=0,05$ ) → razlika je značilna

Na podlagi vzorčnih podatkov zavrnamo ničelno domnevo, pri stopnji značilnosti  $P=0,009$  in sprejmemo sklep, da zaposleni uporabljajo bolj raznolike finančne storitve od študentov.

### Priloga 8: Povprečno število odprtih bančnih računov in (uporabljenih) plačilnih kartic pri študentih in zaposlenih

	ŠTUDENTI			ZAPOSLENI		
	ženske	moški	skupaj	ženske	moški	skupaj
povprečno število bančnih računov	1.29	1.31	<b>1.30</b>	1.59	1.96	<b>1.78</b>
povprečno število plačilnih kartic	1.17	1.19	<b>1.18</b>	2.06	1.74	<b>1.90</b>

Vir: Anketa, 2010.

### Priloga 9: Preizkušanje domneve o razliki med aritmetičnima sredinama za neodvisna vzorca s programom SPSS za Windows oziroma preizkus skupin (angl. Independent Sample Test)

T-TEST

GROUPS = status(1 2)

/MISSING = ANALYSIS

/VARIABLES = število bančnih računov število plačilnih kartic

stopnja varčevanja

/CRITERIA = CI(.95) .

#### Group Statistics

	status	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
število bančnih računov	študentje	40	1,30	,516	,082
	zaposleni	40	1,80	,823	,130
število plačilnih kartic	študentje	40	1,18	,446	,071
	zaposleni	40	1,88	,853	,135
stopnja varčevanja	študentje	40	8,25	10,834	1,713
	zaposleni	40	12,00	9,661	1,528

### Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means		
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)
		Lower	Upper	Lower	Upper	Lower
število bančnih računov	Equal variances assumed	5,103	,027	-3,255	78	,002
	Equal variances not assumed			-3,255	65,599	,002
število plačilnih kartic	Equal variances assumed	9,851	,002	-4,598	78	,000
	Equal variances not assumed			-4,598	58,880	,000
stopnja varčevanja	Equal variances assumed	,939	,336	-1,634	78	,106
	Equal variances not assumed			-1,634	76,998	,106

t-test for Equality of Means			
Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
		Upper	Lower
-,500	,154	-,806	-,194
-,500	,154	-,807	-,193
-,700	,152	-1,003	-,397
-,700	,152	-1,005	-,395
-3,750	2,295	-8,319	,819
-3,750	2,295	-8,320	,820

Preizkus domneve o enakosti aritmetičnih sredin lahko izvedemo ob predpostavki o enakosti ali neenakosti varianc. Da bi ugotovili, katero od predpostavk je smiselno upoštevati, preizkusimo domnevo o enakosti varianc z Levenovim preizkusom. (Rovan & Turk, 2008, str. 165)

#### 1. Število bančnih računov

V prvem koraku preverimo F-preizkus (Levenov preizkus)

F-preizkus:  $(P=0,027) < (\alpha=0,05) \rightarrow$  razlika je značilna

Preizkus je odkril značilno razliko pri stopnji značilnosti  $P=0,027$ , zato bomo izvedli preizkus skupin ob predpostavki o neenakosti varianc.

t-test:  $(P=0,002) < (\alpha=0,05) \rightarrow$  razlika je značilna pri  $P=0,002$

Po rezultatih preizkusa sklepamo, da imajo študenti v povprečju manj bančnih računov kot zaposleni. Vrednost  $P$  je  $0,002$ .

## **2. Število plačilnih kartic**

F-preizkus:  $(P=0,002) < (\alpha=0,05) \rightarrow$  razlika je značilna

Preizkus je odkril značilno razliko pri stopnji značilnosti  $P=0,002$ , zato bomo izvedli preizkus skupin ob predpostavki o neenakosti varianc.

t-test:  $(P=0,000) < (\alpha=0,05) \rightarrow$  razlika je značilna pri  $P=0,000$

Po rezultatih preizkusa sklepamo, da študenti v povprečju uporabljajo manj plačilnih kartic kot zaposleni. Vrednost  $P$  je  $0,000$ .

## **3. Stopnja varčevanja**

F-preizkus:  $(P=0,336) > (\alpha=0,05) \rightarrow$  razlika ni značilna

Preizkus ni odkril značilne razlike pri stopnji značilnosti  $P=0,336$ , kar pomeni, da bomo izvedli preizkus skupin ob predpostavki o enakosti varianc.

t-test:  $(P=0,106) > (\alpha=0,05) \rightarrow$  razlika ni značilna pri  $P=0,106$

Po rezultatih preizkusa sklepamo, da študenti v povprečju ne varčujejo manj kot zaposleni. Vrednost  $P=0,106$ .

**Priloga 10: Vrste plačilnih kartic, ki jih uporabljajo študenti in zaposleni**

	ŠTUDENTI			ZAPOSLENI		
	ženske v %	moški v %	skupaj v %	ženske v %	moški v %	skupaj v %
kartica s takojšnjim plačilom	100	93.75	<b>96.88</b>	29.42	39.13	<b>34.27</b>
kartica z odloženim plačilom	0	0	<b>0</b>	5.88	4.35	<b>5.12</b>
bonitetna kartica	0	0	<b>0</b>	0	0	<b>0</b>
partnerska kartica	0	0	<b>0</b>	0	0	<b>0</b>
je nimam	0	0	<b>0</b>	0	8.7	<b>4.35</b>
kartica s takojšnjim plačilom in kartica z odloženim plačilom	0	6.25	<b>3.13</b>	58.82	39.12	<b>48.97</b>
kartica s takojšnjim plačilom in bonitetna kartica	0	0	<b>0</b>	0	8.70	<b>4.35</b>
kartica s takojšnjim plačilom, kartica z odloženim plačilom in bonitetna kartica	0	0	<b>0</b>	5.88	0	<b>2.94</b>

Vir: Anketa, 2010.

**Priloga 11: Povprečna stopnja varčevanja pri študentih in pri zaposlenih**

	ŠTUDENTI			ZAPOSLENI		
	ženske	moški	skupaj	ženske	moški	skupaj
povprečno varčevanje	10.83%	4.38%	<b>8.25%</b>	12.94%	11.30%	<b>12.00%</b>

Vir: Anketa, 2010.



**Priloga 12: Kje študenti in zaposleni varčujejo?**

	ŠTUDENTI			ZAPOSLENI		
	ženske v %	moški v %	skupaj v %	ženske v %	moški v %	skupaj v %
v banki	33.33	31.25	<b>32.29</b>	35.29	30.43	<b>32.86</b>
v vzajemnem skladu	0	6.25	<b>3.13</b>	5.88	0	<b>2.94</b>
v hranilnici	0	0	<b>0</b>	0	0	<b>0</b>
doma	12.50	0	<b>6.25</b>	5.88	0	<b>2.94</b>
v zavarovalnici	0	0	<b>0</b>	5.88	4.35	<b>5.12</b>
ne varčujem	45.83	56.25	<b>51.04</b>	17.66	26.09	<b>21.86</b>
v banki in v vzajemnem skladu	0	0	<b>0</b>	0	8.70	<b>4.35</b>
v banki in v hranilnici	0	0	<b>0</b>	5.88	0	<b>2.94</b>
v banki in doma	0	6.25	<b>3.13</b>	0	0	<b>0</b>
v banki in v zavarovalnici	4.17	0	<b>2.09</b>	17.65	13.04	<b>15.35</b>
v banki, v vzajemnem skladu in v zavarovalnici	0	0	<b>0</b>	5.88	8.70	<b>7.29</b>
v banki, v vzajemnem skladu, doma in v zavarovalnici	4.17	0	<b>2.09</b>	0	0	<b>0</b>
v vzajemnem skladu in v zavarovalnici	0	0	<b>0</b>	0	8.70	<b>4.35</b>

Vir: Anketa, 2010.

**Priloga 13: Razlogi za nevarčevanje pri študentih in zaposlenih**

	ŠTUDENTI			ZAPOSLENI		
	ženske v %	moški v %	skupaj v %	ženske v %	moški v %	skupaj v %
prenizek dohodek	81.82	66.67	<b>74.25</b>	66.67	83.33	<b>75</b>
nezaupanje banki	0	22.22	<b>11.11</b>	0	16.67	<b>8.34</b>
previsok davek na obresti	9.09	0	<b>4.55</b>	33.33	0	<b>16.67</b>
drugo	9.09	11.11	<b>10.10</b>	0	0	<b>0</b>

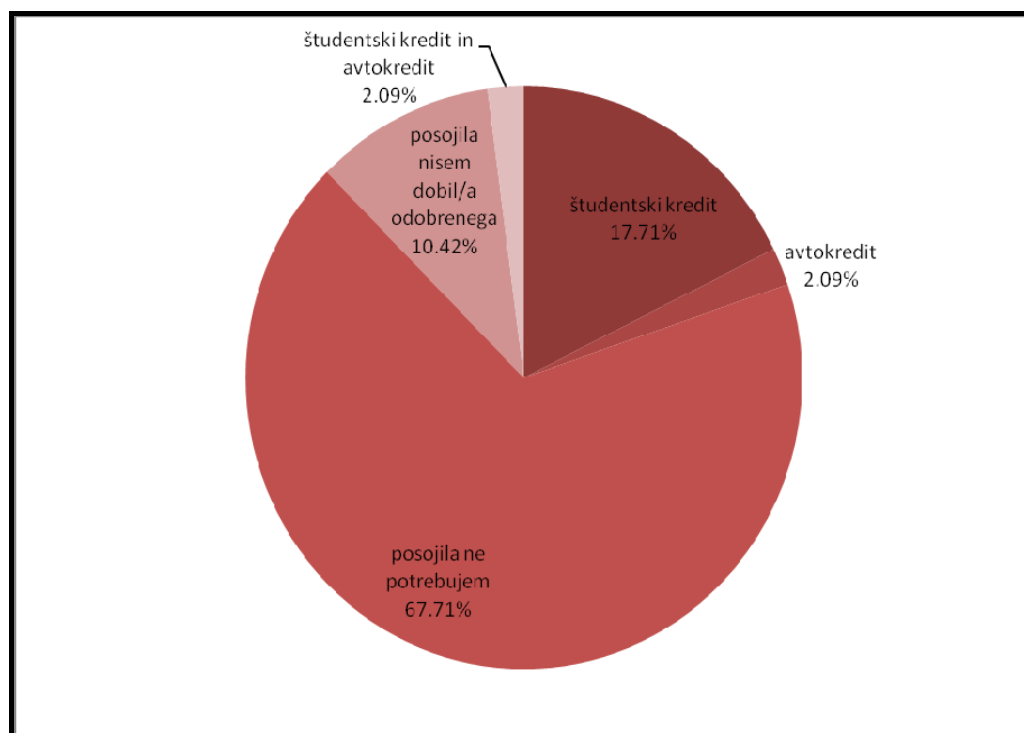
Vir: Anketa, 2010.

**Priloga 14: Kje so si študenti in zaposleni že izposodili katerokoli vrsto finančnih storitev?**

	ŠTUDENTI			ZAPOSLENI		
	ženske v %	moški v %	skupaj v %	ženske v %	moški v %	skupaj v %
pri banki	4.17	12.50	<b>8.34</b>	58.82	52.17	<b>55.50</b>
v hranilnici	0	0	<b>0</b>	5.88	0	<b>2.94</b>
pri prijateljih in/ali družini	75	62.50	<b>68.75</b>	17.65	17.39	<b>17.52</b>
pri nebančnih kreditodajalcih	0	0	<b>0</b>	0	0	<b>0</b>
pri oderuhih	0	0	<b>0</b>	0	0	<b>0</b>
pri banki in pri prijateljih in/ali družini	0	6.25	<b>3.13</b>	17.65	21.74	<b>19.70</b>
pri banki in pri nebančnih kreditodajalcih	4.17	0	<b>2.09</b>	0	0	<b>0</b>
pri prijateljih in/ali družini in pri nebančnih kreditodajalcih	4.17	6.25	<b>5.21</b>	0	4.35	<b>2.18</b>
pri banki, pri prijateljih in/ali družini in pri nebančnih kreditodajalcih	0	6.25	<b>3.13</b>	0	0	<b>0</b>
nikjer	12.49	6.25	<b>9.37</b>	0	4.35	<b>2.18</b>

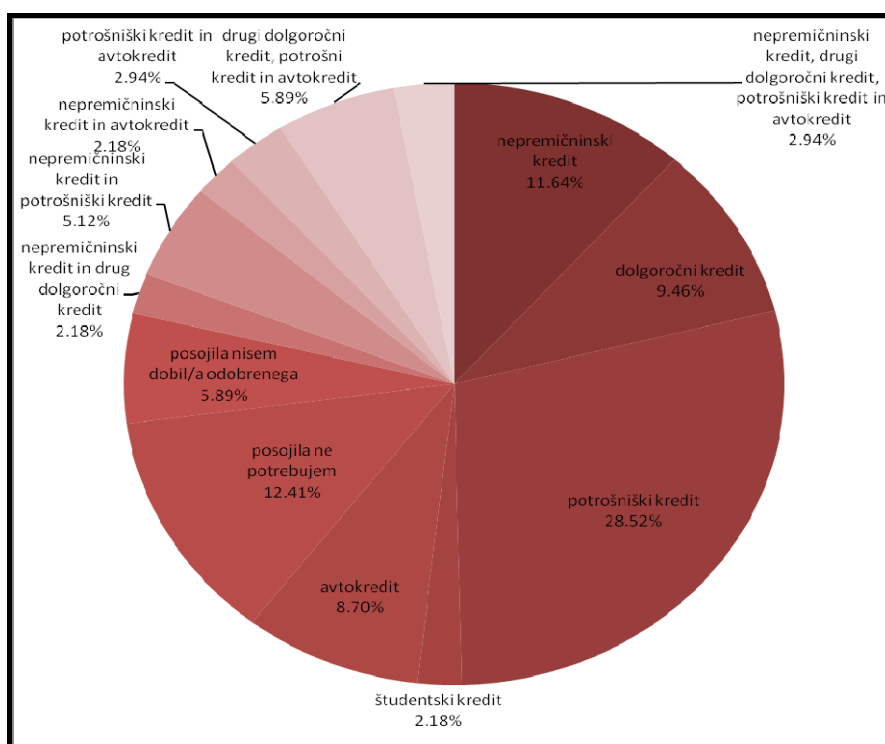
Vir: Anketa, 2010.

**Slika: Kje so si študenti že izposodili katerokoli vrsto finančnih sredstev?**



Vir: Anketa, 2010.

### Slika: Kje so si zaposleni že izposodili katerokoli vrsto finančnih sredstev?



Vir: Anketa, 2010.

### Priloga 15: Vrste formalnih posojil, ki so jih najeli študenti in zaposleni

	ŠTUDENTI			ZAPOSLENI		
	ženske v %	moški v %	skupaj v %	ženske v %	moški v %	skupaj v %
nepremičninski kredit	0	0	<b>0</b>	5.88	17.39	<b>11.64</b>
dolgoročni kredit	0	0	<b>0</b>	5.88	13.04	<b>9.46</b>
potrošniški kredit	0	0	<b>0</b>	35.29	21.74	<b>28.52</b>
študentski kredit	4.17	31.25	<b>17.71</b>	0	4.35	<b>2.18</b>
avtokredit	4.17	0	<b>2.09</b>	0	17.39	<b>8.70</b>
posojila nisem dobil/a odobrenega od finančne institucije	8.33	12.5	<b>10.42</b>	11.77	0	<b>5.89</b>
nepremičninski kredit in drug dolgoročni kredit	0	0	<b>0</b>	0	4.35	<b>2.18</b>
nepremičninski kredit in potrošniški kredit	0	0	<b>0</b>	5.88	4.35	<b>5.12</b>
nepremičninski kredit in avtokredit	0	0	<b>0</b>	0	4.35	<b>2.18</b>
potrošniški kredit in avtokredit	0	0	<b>0</b>	5.88	0	<b>2.94</b>
študentski kredit in avtokredit	4.17	0	<b>2.09</b>	0	0	<b>0</b>
drugi dolgoročni kredit, potrošni kredit in avtokredit	0	0	<b>0</b>	11.77	0	<b>5.89</b>
nepremičninski kredit, drugi dolgoročni kredit, potrošniški kredit in avtokredit	0	0	<b>0</b>	5.88	0	<b>2.94</b>
kredita ne potrebujem	79.16	56.25	<b>67.71</b>	11.77	13.04	<b>12.41</b>
VREDNOST P (t-test)						<b>0,000</b>

Vir: Anketa, 2010.

## 1. Uporaba posojil oziroma kreditov

t-test: ( $P=0,000$ ) < ( $\alpha=0,05$ ) → razlika je značilna

Na podlagi vzorčnih podatkov zavrnemo ničelno domnevo, pri stopnji značilnosti  $P=0,000$  in sprejmemo sklep, da imajo zaposleni v povprečju najetih več posojil kot študenti.