

Digitalne bankarske i platne usluge u Crnoj Gori

Perspektive korisnika



Ovo istraživanje sproveo je CEED Consulting doo u saradnji sa Centralnom bankom Crne Gore i Programom Ujedinjenih nacija za razvoj, a u okviru projekta „Ubrzanje digitalnog upravljanja u Crnoj Gori“ koji sprovodi i finansira UNDP. Sadržaj ovog istraživanja isključiva je odgovornost autora i ni na koji način ne odražava stavove CBCG ili UNDP-a. Svi pojmovi u ovom izvještaju navedeni u muškom rodu odnose se na iste pojmove u ženskom rodu i obrnuto. Sva prava zadržana. Kratki izvodi iz ove publikacije mogu se nepromijenjeni reprodukovati bez odobrenja autora, pod uslovom da se navede izvor.



SADRŽAJ

1. UVOD	4
2. CILJ I METODOLOGIJA ISTRAŽIVANJA	5
3. Kvantitativno istraživanje - GRAĐANI	8
DEMOGRAFSKE KARAKTERISTIKE ISPITANIKA	9
REZULTATI KVANTITATIVNOG ISTRAŽIVANJA	12
4. Kvantitativno istraživanje - BIZNISI	22
DEMOGRAFSKE KARAKTERISTIKE ISPITANIKA	23
REZULTATI KVANTITATIVNOG ISTRAŽIVANJA	25
5. ZAKLJUČCI	34
6. ANEKSI	37

Lista grafika

Grafik 1: Struktura ispitanika po regionu (%).....	9
Grafik 2: Struktura ispitanika po tip naselja (%).....	9
Grafik 3: Struktura ispitanika po starosti i polu (%)	10
Grafik 4: Najveći stepen završenog obrazovanja (%)	10
Grafik 5: Zanimanje ispitanika (%)	11
Grafik 6: Da li ste imali prilike da se upoznate sa osnovama bankarstva i vođenja ličnih finansija tokom svog obrazovanja? (%).....	12
Grafik 7: Da li imate pametni telefon, pristup internetu i račun u banci? (%)	12
Grafik 8: Zašto nemate račun u banci? (%)	13
Grafik 9: Kada bi Vam zatrebale bankarske usluge kome biste se obratili? (%).....	13
Grafik 10: U koliko banaka imate otvoren račun? (%)	14
Grafik 11: Na koji način najčešće koristite bankarske usluge? (%)	14
Grafik 12: Koji je najčešći razlog zbog kojeg odlazite u poslovnicu banku? (%).....	14
Grafik 13: Razlozi zbog kojih ne koristite online bankarstvo (%) (Mogućnost do tri odgovora, n=584)	15
Grafik 14: Razlozi zbog kojih koristite online bankarstvo (%) (Mogućnost do tri odgovora, n=276)	15
Grafik 15: Korišćenje najčešćih načina plaćanja u ukupnom broju transakcija (%)	16
Grafik 16: Upotreba najčešćih vidova plaćanja u ukupnom broju platnih transakcija (%)	16
Grafik 17: Koliko često koristite e-Banking/m-Banking za navedene potrebe (%)	17
Grafik 18: Da li znate koje pakete usluga nudi Vaša primarna banka? (%)	18
Grafik 19: U kojoj mjeri ponuda online usluga utiče na Vaš izbor banke? (%).....	18
Grafik 20: Da li ste povećali upotrebu online bankarskih usluga i mobilnog plaćanja u vrijeme pandemije COVID-19? (%).....	18

Grafik 21: Da li ćete nakon pandemije COVID-19 nastaviti isti režim korišćenja online bankarstva? (%)...	18
Grafik 22: Koje digitalne servise biste željeli da u budućnosti budu ponuđeni? (%).....	19
Grafik 23: Motivi za korišćenje online bankarskih servisa (%)	19
Grafik 24: Edukacija i informisanje – poznavanje određenih terminima (%)	20
Grafik 25: Obraćanje za pomoć (%).....	20
Grafik 26: Način informisanja u vezi mogućnosti i konkretne upotrebe bankarskih servisa, %	21
Grafik 27: Institucije kojim građani najviše vjeruju kada je u pitanju finansijska edukacija (%)	21
Grafik 28: Struktura ispitanika po regionu (%).....	23
Grafik 29: Struktura kompanija po veličini (%)	23
Grafik 30: Struktura kompanija po djelatnostima koje obavljaju (%)	24
Grafik 31: Pozicija u kompaniji (%).....	24
Grafik 32: U koliko banaka kompanija ima račun? (%)	25
Grafik 33: Posmatrajući po veličini preduzeća (%).....	25
Grafik 34: Najčešći način korišćenja bankarskih usluga (%)	26
Grafik 35: Najčešći razlog zbog kojeg odlazite u poslovnicu banke (%)	26
Grafik 36: Da li koristite online bankarstvo? Posmatrano po veličini (%)	27
Grafik 37: Razlozi zbog kojih ne koristite online bankarstvo? (%) (<i>Mogućnost do tri odgovora, n=170</i>) ...	27
Grafik 38: Online bankarstvo koristimo zbog? (%) (<i>Mogućnost do dva odgovora, n=141</i>)	28
Grafik 39: Korišćenje najčešćih načina plaćanja u ukupnom broju platnih transakcija (%) (<i>n=141</i>)	28
Grafik 40: Upotreba najčešćih vidova plaćanja u ukupnom broju platnih transakcija (%), (<i>n=141</i>)	29
Grafik 41: Koliko često koristite e-Banking/m-Banking za navedene potrebe? (%).....	29
Grafik 42: Da li znate koje pakete usluga nudi Vaša primarna banka? (%)	30
Grafik 43: U kojoj mjeri ponuda online usluga utiče na Vaš izbor banke? (%).....	30
Grafik 44: U vrijeme pandemije COVID-19, da li ste povećali upotrebu online bankarskih usluga i mobilnog plaćanja? (%)	31
Grafik 45: Da li ćete i nakon pandemije COVID-19 nastaviti isti režim korišćenja online bankarstva? (%).....	31
Grafik 46: U budućnosti, koje digitalne servise bi Vaša kompanija voljela da vidi u ponudi? (%)	31
Grafik 47: Motivi da se koriste ili da više koriste online bankarski servisi (%)	32
Grafik 48: Edukacija i informisanje - poznavanje određenih termina (%).....	32
Grafik 49: Obraćanje za pomoć (%).....	33
Grafik 50: Kako se informišete u vezi mogućnosti i konkretne upotrebe online bankarskih servisa? (%)..	33

Lista tabela

Tabela 1: Struktura ispitanika po regionu, tipu naselja, polu i starosti ispitanika	5
Tabela 2: Struktura ispitanika po regionu, sektoru i veličini kompanije	6
Tabela 3: Ocjena navedenih izjava (%), (<i>n=276</i>)	17
Tabela 4: Ocjene navedenih izjava (%), (<i>n=141</i>)	30

UVOD

U saradnji sa Programom za razvoj Ujedinjenih nacija (UNDP) i Centralnom bankom Crne Gore, istraživačka agencija CEED Consulting doo iz Podgorice, realizovala je istraživanje “ Digitalne bankarske i platne usluge u Crnoj Gori - perspektive korisnika”.

Sprovedeno **kvantitativno istraživanje** je imalo za cilj da sagleda koliko su građani i kompanije u Crnoj Gori upoznati sa online bankarstvom, kao i da se utvrdi stepen zadovoljstva korišćenjem online bankarstva.

Prvi dio istraživanja je sproveden na uzorku od 1020 građana u sva tri regiona i to: centralni region 49,4% (Podgorica, Nikšić, Danilovgrad, Tuzi i Cetinje), južni region 23,5% (Ulcinj, Bar, Budva, Kotor, Tivat i Herceg Novi) i sjeverni region 27,1% (Berane, Bijelo Polje, Gusinje, Kolašin, Mojkovac, Petnjica, Plav, Pljevlja, Plužine, Rožaje, Šavnik i Žabljak). Većina ispitanika je iz gradskih naselja (71,6%).

Drugi dio istraživanja sproveden je na uzorku od 311 kompanija u centralnom, južnom i sjevernom regionu. Obuhvaćeni su sljedeći sektori: Poljoprivreda, šumarstvo i ribarstvo (sektor A); Vađenje ruda i kamena (sektor B); Prerađivačka industrija (sektor C); Snabdijevanje električnom energijom, gasom, parom i klimatizacija (sektor D); Snabdijevanje vodom, upravljanje otpadnim vodama, kontrolisanje procesa uklanjanja otpada i slične aktivnosti (sektor E); Građevinarstvo (sektor F); Trgovina na veliko i trgovina na malo i popravka motornih vozila i motocikala (sektor G); Saobraćaj i skladištenje (sektor H); Usluge smještaja i ishrane (sektor I); Informisanje i komunikacije (sektor J); Finansijske djelatnosti i djelatnost osiguranja (sektor K); Poslovanje nekretninama (sektor L); Stručne, naučne i tehničke djelatnosti (sektor M); Administrativne i pomoćne uslužne djelatnosti (sektor N); Obrazovanje (sektor P); Zdravstvena i socijalna zaštita (sektor Q); Umjetnost, zabava i rekreacija (sektor R) i Ostale uslužne djelatnosti (sektor S). Kada se posmatra veličina kompanije, obuhvaćene su sljedeće kategorije: mikro preduzeća – do 10 zaposlenih (76,8%); mala preduzeća – od 10 do 49 zaposlenih (19,6%); srednja preduzeća – od 50 do 249 zaposlenih (2,9%) i velika preduzeća – više od 250 zaposlenih (0,6%).

Rezultati ovog istraživanja treba da posluže kao osnov za buduće aktivnosti, kako bi se unaprijedio i ubrzao razvoj online bankarstva u Crnoj Gori.

CILJ I METODOLOGIJA ISTRAŽIVANJA

Za potrebe projekta „Digitalne bankarske i platne usluge u Crnoj Gori-perspektive korisnika“ sprovedeno je kvantitativno istraživanje sa građanima i biznismima o navikama, zadovoljstvu i stepenu korišćenja online bankarstva. Istraživanje je sprovedeno na reprezentativnom uzorku na način da se osigura pouzdana analiza proporcionalne zastupljenosti svih navedenih kategorija. Imajući u vidu sveukupnu situaciju uzrokovanu pandemijom COVID-19, anketiranje je obavljeno putem CATI metode (Internetski telefonski intervju uz pomoć računara) i putem interneta, slanjem upitnika na ciljane adrese e-pošte.

Prikupljanje podataka na terenu je realizovano tokom decembra 2021. godine. Za rad na terenu, CEED Consulting (u nastavku CEED) je angažovao 28 stalnih saradnika (anketara) na način da rade u svojim sredinama i 2 saradnika koji su, kod istraživanja sa biznis zajednicom, svakodnevno pozivali kompanije kako bi ponudili mogućnost online anketiranja. Kreirani su upitnici koji su nudili pitanja otvorenog i zatvorenog tipa (primjerci upitnika dati su u prilogu). Ispitanicima koji su obuhvaćeni istraživanjem je garantovana anonimnost, što je doprinijelo dobijanju iskrenijih i tačnijih podataka koji su obrađeni u ovom Izveštaju.

Kvantitativno istraživanje sa građanima realizovano je na uzorku od 1020 ispitanika, i to 504 ispitanika iz centralnog regiona, 276 ispitanika iz sjevernog regiona i 240 ispitanika iz južnog regiona. Najviše ispitanika obuhvaćenih istraživanjem je iz gradskih naselja (730), dok je iz seoskih naselja anketirano 290 ispitanika. Polna struktura ispitanika je nešto više u korist žena - anketirano je 544 žena i 476 muškaraca. Posmatrano po starosti ispitanika, od 15 do 24 godine anketirano je 192 ispitanika, od 24 do 34 godine 244 ispitanika, od 35 do 44 godine 184 ispitanika, od 45 do 54 godine 160 ispitanika, od 55 do 64 godine 141 ispitanik i 99 ispitanika starijih od 65 godina.

Tabela 1: Struktura ispitanika po regionu, tipu naselja, polu i starosti ispitanika

REGION		
Sjever	276	27,1%
Centar	504	49,4%
Jug	240	23,5%
TIP NASELJA		
Gradsko naselje	730	71,6%
Seosko naselje	290	28,4%
POL		
Muško	476	46,7%
Žensko	544	53,3%
STAROST		
15-24 godine	192	18,8%
25 -34 godine	244	23,9%
35-44 godine	184	18,0%
45-54 godine	160	15,7%

55-64 godine	141	13,8%
65+	99	9,7%
UKUPNO	1020	100,0%

U okviru **kvantitativnog istraživanja sa biznism** anketirano je 311 kompanija i to: u centralnom regionu 171 kompanija (Podgorica, Nikšić, Danilovgrad, Tuzi i Cetinje), u južnom regionu 103 kompanije (Ulcinj, Bar, Budva, Kotor, Tivat i Herceg Novi) i u sjevernom regionu 37 kompanija (Berane, Bijelo Polje, Gusinje, Kolašin, Mojkovac, Petnjica, Plav, Pljevlja, Plužine, Rožaje, Šavnik i Žabljak). Iz sektora usluge smještaja i hrane i zabava i rekreacije anketirano je 66 kompanija, iz ostalih uslužnih djelatnosti 64 kompanije, iz sektora trgovine na veliko i trgovina na malo i popravka motornih vozila i motocikala 57 kompanija, 31 građevinska kompanija, 28 kompanija iz sektora poljoprivrede i prerađivačke industrije, 26 kompanija iz saobraćaja i snabdijevanja vodom i električnom energijom, 20 kompanija iz sektora obrazovanja, nauke, kulture, informisanja, zdravstva i socijalne zaštite i 19 kompanija iz sektora administrativne, stručne, finansijske djelatnosti, informisanje i komunikacija i poslovanje sa nekretninama. Od ukupnog broja anketiranih, kada posmatramo veličinu kompanije po broju zaposlenih, 239 kompanija su mikro preduzeća i imaju do 10 zaposlenih, 61 kompanija su mala preduzeća i imaju od 10 do 49 zaposlenih, 9 je srednjih preduzeća od 50 do 249 zaposlenih i 2 velika preduzeća – preko 250 zaposlenih.

Tabela 2: Struktura ispitanika po regionu, sektoru i veličini kompanije

REGION		
Sjeverni region	37	11,9%
Centralni region	171	55,0%
Južni region	103	33,1%
SEKTOR		
Administrativne, stručne, finansijske, informisanje i komunikacija i poslovanje sa nekretninama	19	6,1%
Proizvodnja, prerađivačka industrija, vađenje rude i kamena, poljoprivreda, šumarstvo i ribarstvo	28	9,0%
Saobraćaj, skladištenje, snabdijevanje vodom i električnom energijom	26	8,4%
Građevinarstvo	31	10,0%
Obrazovanje, nauka, kultura, informisanje, zdravstvo i socijalna zaštita	20	6,4%
Trgovina na veliko i trgovina na malo i popravka motornih vozila i motocikala	57	18,3%
Usluge smještaja i hrane, zabava i rekreacija	66	21,2%
Ostale uslužne djelatnosti	64	20,6%
VELIČINA KOMPANIJE		
Mikro preduzeća (1-9)	239	76,8%
Mala preduzeća (10-49)	61	19,6%
Srednja preduzeća (50-249)	9	2,9%
Velika preduzeća (250+)	2	0,6%
UKUPNO	311	100,0%

Unos podataka urađen je u Microsoft Excel-u, a obrada podataka sa potrebnim logičkim kontrolama urađena je u SPSS programu (Statistički paket za društvene nauke koji služi za obradu i analizu podataka). U skladu sa ciljevima projekta, analitičari CEED Consulting tima izvršili su analizu podataka i pripremili zaključke. Uzimajući u obzir način na koji je uzorak kreiran, kao i primijenjenu metodologiju, CEED smatra da se prezentirani nalazi mogu tretirati kao validni pokazatelji mišljenja opšte javnosti i biznis sektora o online bankarstvu u Crnoj Gori.

PRVI DIO

Kvantitativno istraživanje sa građanima

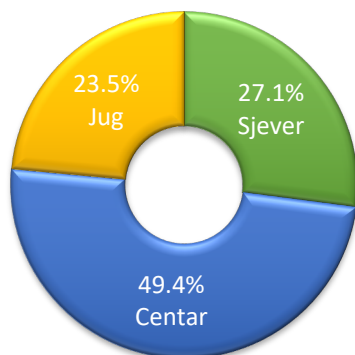


DEMOGRAFSKE KARAKTERISTIKE ISPITANIKA

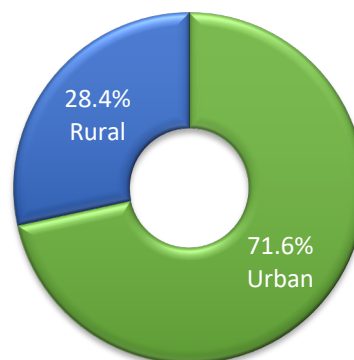
Prvi dio kvantitativnog istraživanja na temu „Digitalne bankarske i platne usluge u Crnoj Gori - perspektive korisnika“ realizovan je sa građanima u 24 crnogorske opštine na uzorku od 1020 građana starijih od 15 godina. Veličina i struktura uzorka definisana je na način da reprezentuje stavove i ocijeni zadovoljstvo na regionalnom nivou uzimajući u obzir tip naselja i pol ispitanika na osnovu zvaničnih podataka Uprave za statistiku Crne Gore (MONSTAT).

Regionalno posmatrano, 49,4% ispitanika je iz centralnog regiona (Podgorica sa gradskom opštinom Golubovci, Nikšić, Danilovgrad, Cetinje i Tuzi), 23,5% ispitanika je iz južnog regiona (Ulcinj, Bar, Budva, Kotor, Tivat, Herceg Novi), dok je 27,1% ispitanika iz sjevernog regiona (Bijelo Polje, Berane, Plav, Rožaje, Andrijevica, Gusinje, Petnjica, Pljevlja, Kolašin, Mojkovac, Žabljak, Šavnik, Plužine). Nešto manje od trećine ispitanika je iz seoskih područja, dok je 71,6% iz gradskih sredina.

Grafik 1: Struktura ispitanika po regionu (%)

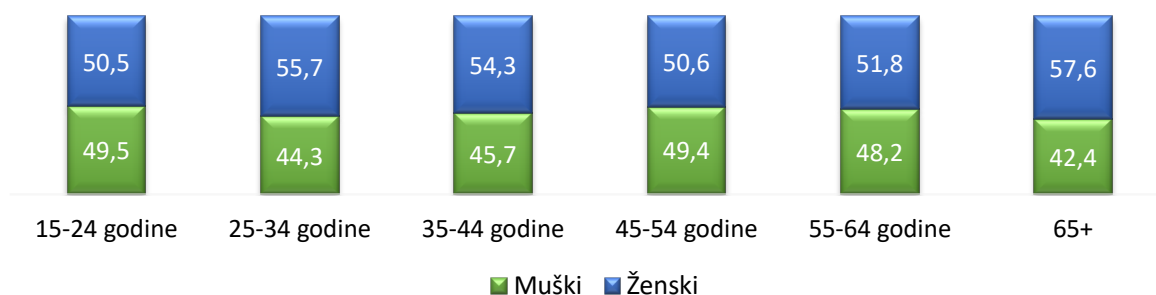


Grafik 2: Struktura ispitanika po tipu naselja (%)



Polna struktura ispitanika u gotovo svim starosnim dobima je uravnotežena. Na ukupnom uzorku uključeno je 53,3% ispitanika ženskog pola i 46,7% ispitanika muškog pola. Starosna struktura je takva da je 18,8% ispitanika starosti od 15 do 24 godine, 23,9% starosti od 25 do 34 godine, 18,0% od 35 do 44 godine, 15,7% od 45 do 54 godine, 13,8% od 55 do 64 godine i 9,7% ispitanika starijih od 65 godina. Kada su u pitanju ispitanici stariji od 65 godina, kao i starosne grupe od 25 do 34 i od 35 do 44 godine, ima neznatno više žena u odnosu na muškarce.

Grafik 3: Struktura ispitanika po starosti i polu (%)



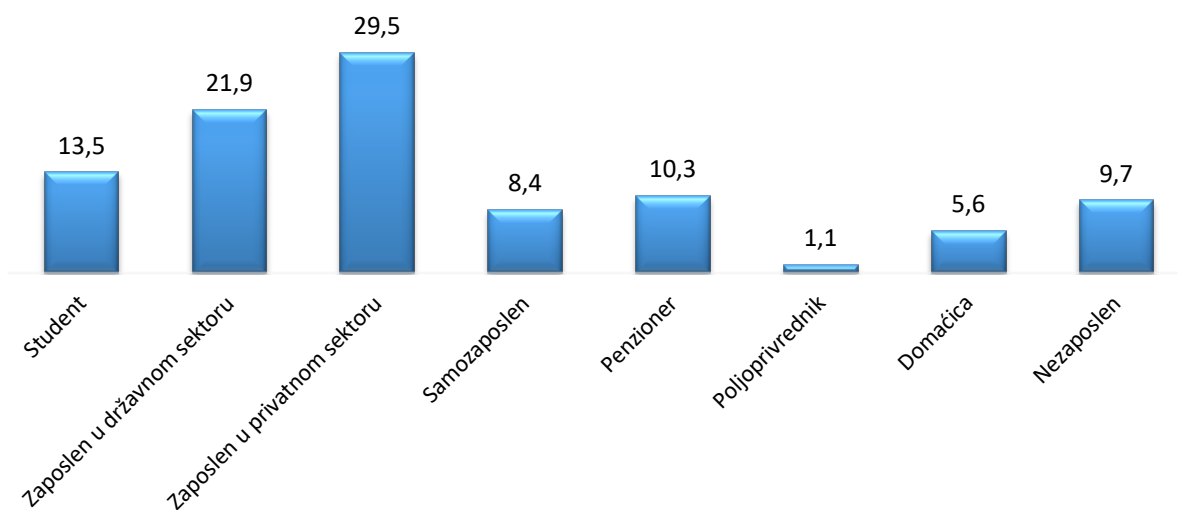
Svaki drugi ispitanik kao najveći stepen svog obrazovanja navodi fakultet ili postdiplomske studije; 42,9% ispitanika završilo je srednju ili neku višu školu dok je 6,9% ispitanika bez obrazovanja ili sa završenom osnovnom školom.

Grafik 4: Najveći stepen završenog obrazovanja (%)



Skoro trećina ispitanika radi u privatnom sektoru, dok svaki peti ispitanik je zaposlen u državnom sektoru. Nezaposleno je 9,7% ispitanika, samozaposleno je 8,4%, dok je u uzorak uključeno i 10,3% penzionera i 13,5% studenata.

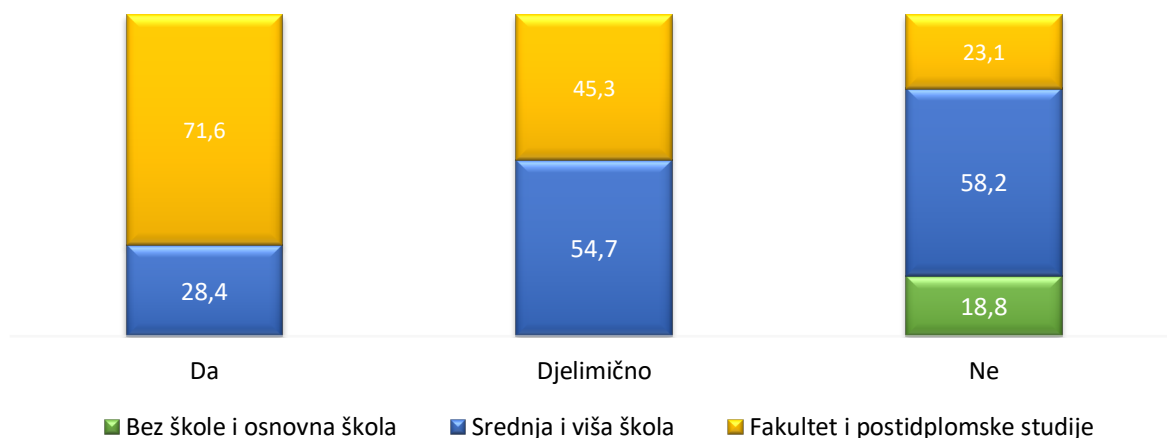
Grafik 5: Zanimanje ispitanika (%)



REZULTATI KVANTITATIVNOG ISTRAŽIVANJA

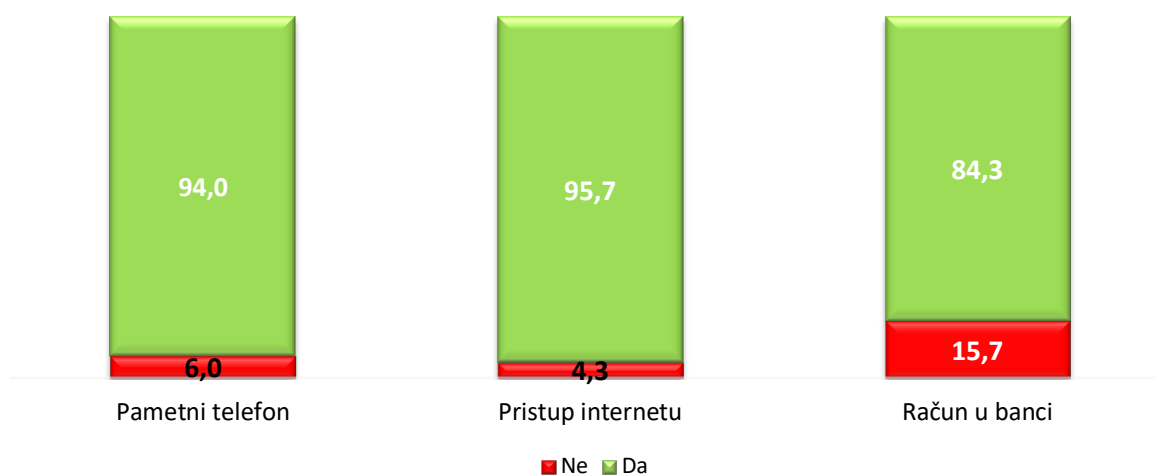
Istraživanje je pokazalo da se sa osnovama bankarstva i vođenjem ličnih finansija tokom svog obrazovanja upoznalo 22,1% ispitanika, od čega je većina sa završenim fakultetom ili postdiplomskim studijama. Djelimično je sa osnovama bankarstva i vođenjem finansija upoznato 41,4% ispitanika, dok 36,6% nije imalo prilike da se tokom svog obrazovanja upozna sa ovom temom. Svi ispitanici čiji je najveći stepen obrazovanja osnovna škola ili su bez završene škole naveli su da nijesu imali prilike da se upoznaju sa osnovama bankarstva i vođenja ličnih finansija tokom svog obrazovanja.

Grafik 6: Da li ste imali prilike da se upoznate sa osnovama bankarstva i vođenja ličnih finansija tokom svog obrazovanja? (%)



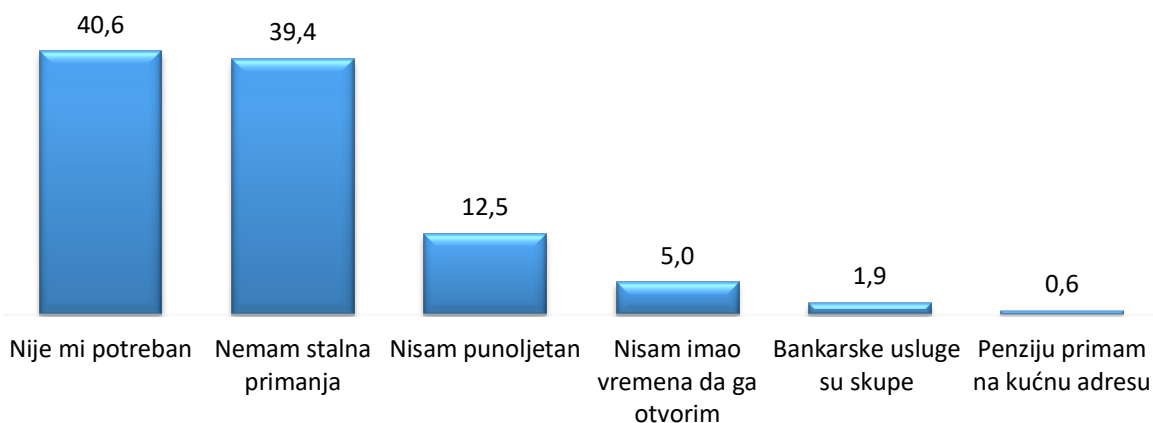
Vrlo mali procenat ispitanika nema pametni telefon (6,0%) i pristup internetu (4,3%) dok račun u banci nema 15,7% ispitanika. Od ukupnog broja ispitanika koji nemaju račun u banci, 44,4% ispitanika je sa sjevera, posmatrano po tipu naselja, 38,7% je iz seoskih područja, i većinom su žene (56,9%). Sa druge strane, od ukupnog broja onih koji nemaju otvoren račun u banci, trećina su mladi do 25 godina, dok 34,4% su stariji do 55 godina.

Grafik 7: Da li imate pametni telefon, pristup internetu i račun u banci? (%)



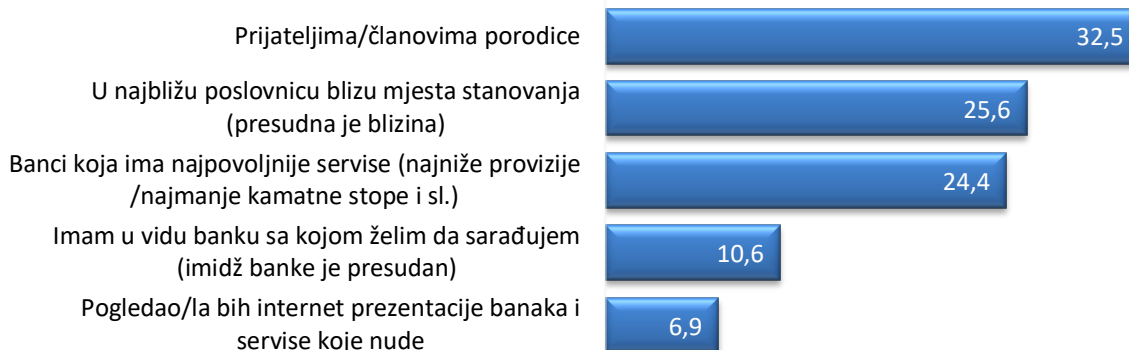
Svega 11,3% ispitanika planira da otvori račun u banci u narednih 12 mjeseci, 53,1% nije sigurno, dok 35,6% ispitanika sigurno neće otvoriti račun u banci u narednih 12 mjeseci. Više od 40% ispitanika koji nemaju račun u banci smatra da im nije potreban, dok 39,4% kao razlog za to što nemaju račun navode da nemaju stalna primanja.

Grafik 8: Zašto nemate račun u banci? (%)



Svaki treći ispitanik bi se, u slučaju da mu zatrebaju bankarske usluge, prvo obratio prijateljima i članovima porodice. U odabiru banke žene se odlučuju na osnovu servisa koje banka nudi, dok sa druge strane muškarci bi birali poslovnicu najbližu mjestu stanovanja.

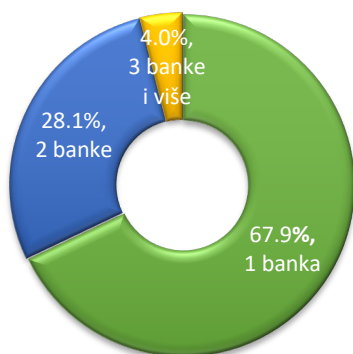
Grafik 9: Kada bi Vam zatrebale bankarske usluge kome biste se obratili? (%)



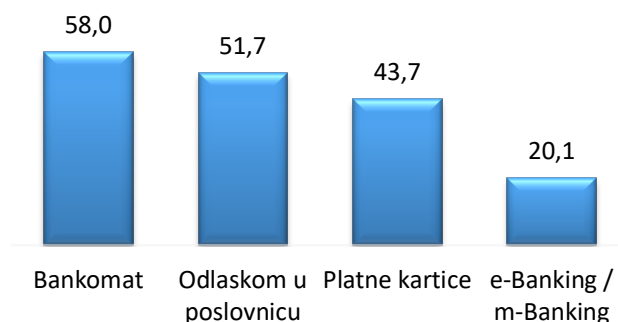
Ispitujući postojeće navike, rezultati pokazuju da većina građana koji koriste bankarske usluge imaju otvoren račun samo u jednoj banci (67,9%); skoro svaki treći ima račun u dvije banke, dok svega 4,0% građana ima otvoren račun u 3 ili više banaka. Posmatrano po tipu naselja, značajno je veći procenat građana iz gradskih sredina koji imaju otvoren račun u dvije ili više banaka (74,0%) dok se stanovnici iz seoskih sredina najčešće opredjeljuju za račun u jednoj banci. Muškarci više preferiraju da imaju račune u dvije ili više banaka od žena (53,5%), dok se žene češće opredjeljuju da imaju račun u samo jednoj banci. Da imaju račun u jednoj ili dvije banke više je izraženo kod ispitanika starosti od 25 do 34 godine, dok za račun u tri ili više banaka najviše se opredjeljuju građani starosti od 35 do 44 godine (41,9%).

Kada su u pitanju bankarske usluge, građani se najviše odlučuju za korišćenje bankomata (58,0%), u banku često odlazi 51,7% ispitanika, platnim karticama se koristi 43,7%, dok svaki peti građanin koristi elektronsko ili mobilno bankarstvo (e-Banking/m-Banking).

Grafik 10: U koliko banaka imate otvoren račun? (%)

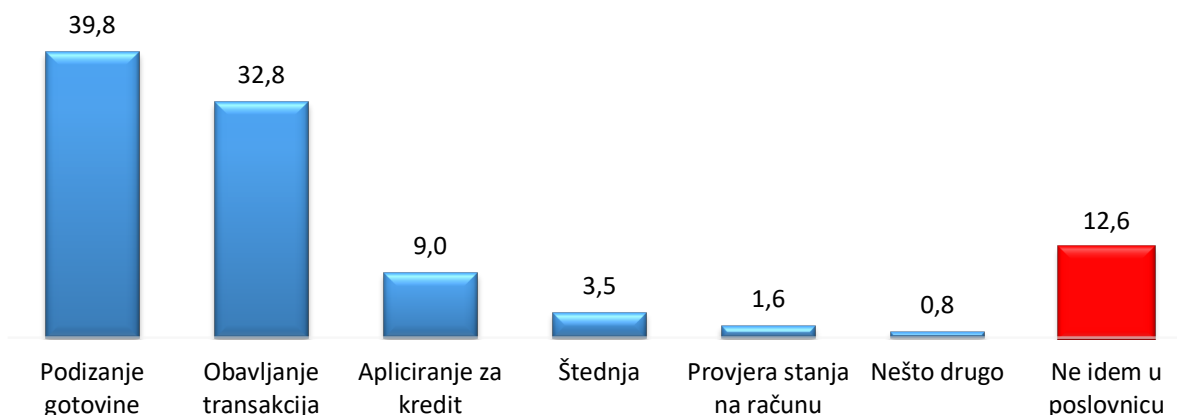


Grafik 11: Na koji način najčešće koristite bankarske usluge? (%)



Najčešći razlozi zbog kojih građani odlaze u poslovnicu banke su podizanje gotovine (39,8%) i obavljanje transakcija (32,8%). Pored navedenih, drugi razlozi zbog kojih građani odlaze u poslovnicu banke su: informisanje, u slučaju isteka kartice, u slučaju reklamacija ili nekih drugih problema, zbog obnavljanja ugovora ili uzimanja potvrda, i sl. U poslovnicu ne ide 12,6% ispitanika.

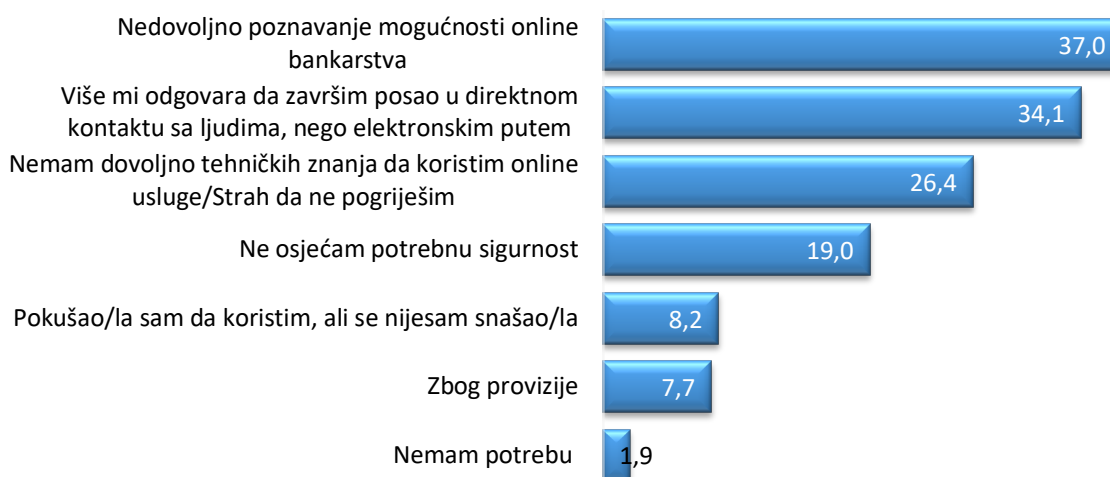
Grafik 12: Koji je najčešći razlog zbog kojeg odlazite u poslovnicu banku? (%)



Online bankarstvo ne koristi 67,9% ispitanika, što je više izraženo kod ispitanika iz seoskih u odnosu na ispitanike iz gradskih sredina. Regionalno posmatrano, online bankarstvo se najmanje koristi u sjevernom regionu (20,9%).

Najčešći razlozi zbog kojih ispitanici ne koriste online bankarstvo su što ne poznaju dovoljno mogućnosti online bankarstva (37,0%) i češće se opredjeljuju da posao završe u direktnom kontaktu sa ljudima nego elektronskim putem (34,1%).

Grafik 13: Razlozi zbog kojih ne koristite online bankarstvo (%) (Mogućnost do tri odgovora, n=584)



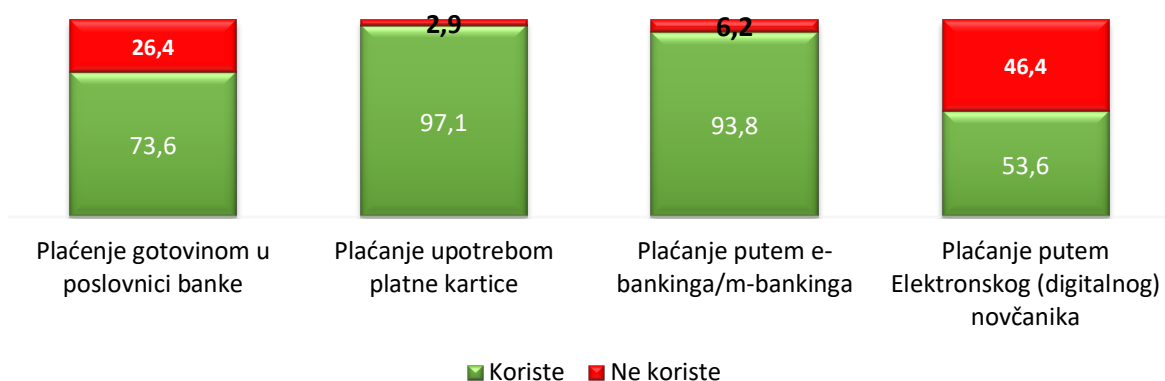
Sa druge strane, **online bankarstvo koristi 32,1% ispitanika**, i to više u gradskim (33,9%) nego u seoskim područjima (27,2%). Online bankarstvo najviše koristi populacija od 25 do 54 godine (72,8%), što je posebno izraženo kod mladih starosti od 25 do 34 godine (38,0%). Najčešći razlozi zbog koji se koristi online bankarstvo su ušteda vremena (74,6%) i dostupnost 24/7 (62,0%).

Grafik 14: Razlozi zbog kojih koristite online bankarstvo (%) (Mogućnost do tri odgovora, n=276)



Najčešći vidovi plaćanja su plaćanje upotrebom platne kartice koje koristi 97,1% ispitanika i plaćanje putem elektronskog ili mobilnog bankarstva (e-Banking/m-Banking) koje koristi 93,8% ispitanika. Plaćanje gotovinom u poslovnici banke koristi 73,6% ispitanika, dok se za plaćanje putem elektronskog (digitalnog) novčanika opredjeljuje 53,6% ispitanika.

Grafik 15: Korišćenje najčešćih načina plaćanja u ukupnom broju transakcija (%)

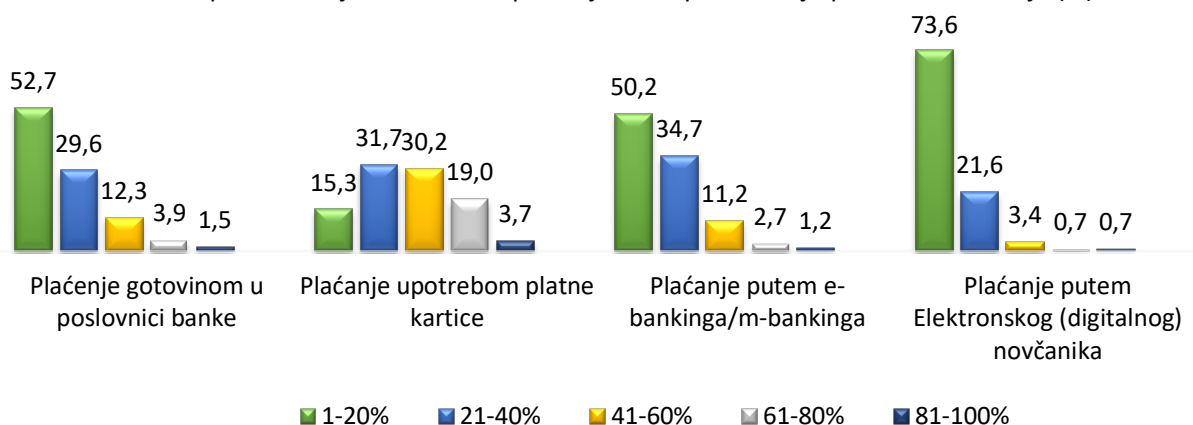


Dalje, ispitanici su upitani da procentualno procijene učešće definisanih načina plaćanja u ukupnom broju platnih transakcija. Ukupan zbir navedenih transakcija je trebao da bude 100%, pa je npr. učešće plaćanja gotovinom u poslovnici banke 60%, učešće plaćanja platnom karticom 30%, učešće plaćanja e-bankingom 10% i učešće digitalnog novčanika 0%.

Kada je u pitanju **plaćanje gotovinom u poslovnici banke**, više od polovine ispitanika (52,7%) ovu uslugu koristi do 20% u ukupnom broju svojih platnih transakcija, a najveći broj ispitanika naveo je da plaćanje gotovinom u poslovnici banke koristi 10% u ukupnom broju svojih transakcija. Ako posmatramo **plaćanja upotrebom platne kartice**, 31,7% ispitanika naveo je da ovaj način plaćanja koristi u prosjeku od 21 do 40%, odnosno 31,2% ispitanika naveo je ovaj način plaćanja koristi od 41% do 60% svojih transakcija. Najveći broj ispitanika rekalo je da plaćanje upotrebom platne kartice koristi u 50% svojih transakcija.

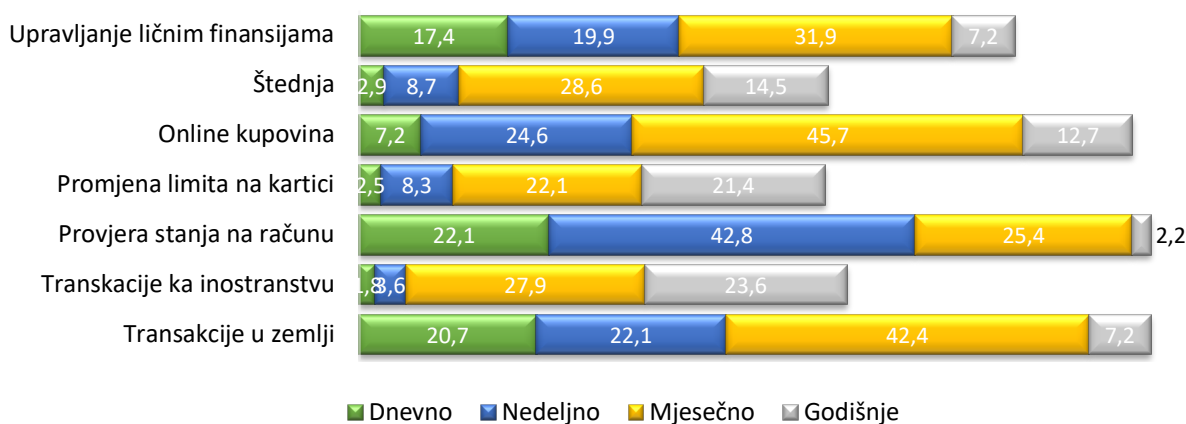
Elektronsko ili mobilno bankarstvo (e-Banking/m-Banking) svaki drugi ispitanik koristi do 20% u ukupnom broju svojih transakcija, dok je najveći broj ispitanika naveo da ovu vrstu plaćanja koristi u 20% svojih transakcija. Najmanji broj ispitanika koristi **elektronski (digitalni) novčanik**. Sa druge strane, da je ovaj vid plaćanja malo zastupljen govori i činjenica da od ukupnog broja onih koji ga koriste, 73,6% upotrebljava elektronski novčanik u najviše 20% svojih ukupnih transakcija. Najveći broj ispitanika naveo je da ovaj vidi plaćanja koristi u svega 10% svojih ukupnih transakcija.

Grafik 16: Upotreba najčešćih vidova plaćanja u ukupnom broju platnih transakcija (%)



Skoro svaki treći ispitanik elektronsko ili mobilno bankarstvo mjesečno koristi za upravljanje ličnim finansijama. Dalje, na mjesečnom nivou, 28,6% ispitanika mjesečno e-Banking/m-Banking koristi za štednju dok 45,7% ispitanika ovaj vid plaćanja na mjesečnom nivou koristi za online kupovinu. Za promjenu limita na kartici elektronsko ili mobilno bankarstvo 22,1% ispitanika mjesečno koristi, dok 21,4% ispitanika koristi godišnje. Za provjeru stanja na računu ovaj vid usluge najveći broj ispitanika (42,8%) koristi na nedjeljnom nivou, dok za transakcije ka inostranstvu i transakcije u zemlji najveći broj ispitanika koristi e-Banking/m-Banking na mjesečnom nivou (27,9%; 42,4%). Najviše ispitanika (45,7%) je navelo da elektronsko ili mobilno bankarstvo **ne koristi** za promjenu limita na kartici, 45,3% za štednju, 43,1% za transakcije ka inostranstvu, 23,6% za upravljanje ličnim finansijama, 9,8% za online kupovinu, dok po 7,6% ispitanika ne koristi elektronsko ili mobilno bankarstvo za transakcije u zemlji i provjeru stanja na računu.

Grafik 17: Koliko često koristite e-Banking/m-Banking za navedene potrebe (%)



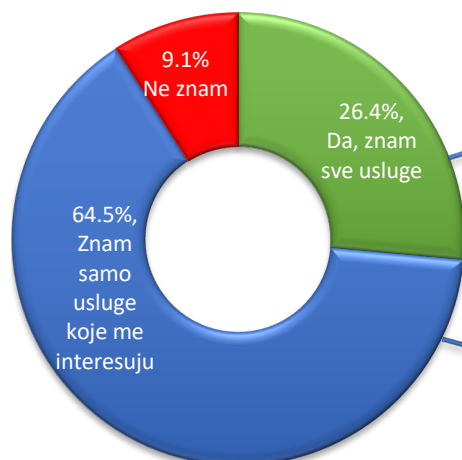
Većina ispitanika (61,8%) se ne slaže sa izjavom da „Kada ne bi postojala mogućnost odlaska u poslovnicu ne bih otvorio/la račun u banci.“, dok 8,0% ispitanika nije moglo da procijeni. Sa druge strane, 64,6% ispitanika se slaže sa izjavom da „Kada bi sve usluge mogao/la da završim online, nikada ne bih ni posjetio/la banku.“, a 6,9% ispitanika nije imalo stav o ovoj izjavi. Takođe, da su usluge online bankarstva povoljnije od pružanja usluga na tradicionalan način u poslovnici banke smatra 59,7% ispitanika, dok 13,8% ispitanika nije moglo da procijeni.

Tabela 3: Ocjena navedenih izjava (%), (n=276)

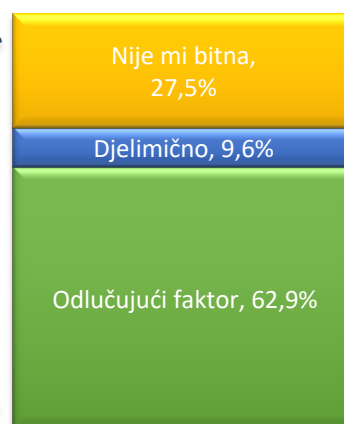
	Kada ne bi postojala mogućnost odlaska u poslovnicu, ne bih otvorio/la račun u banci.	Kada bih sve bankarske usluge mogla da završim online, nikada ne bih posjetio/la banku.	Usluge online bankarstva su povoljnije od pružanja usluga na tradicionalan način, u poslovnici banke.
1 - Aposlutno se ne slažem	40.6	8.2	7.1
2	21.3	8.9	7.1
Ne slažem se (1+2)	61.8	17.1	14.3
Niti se slažem niti se ne slažem (3)	24.0	18.3	26.1
Slažem se (4+5)	14.2	64.6	59.7
4	8.3	21.8	20.2
5 - Aposlutno se slažem	5.9	42.8	39.5
Ne mogu da ocijenim	8.0	6.9	13.8
Prosječna ocjena na skali do 1 do 5	2.18	3.82	3.78

Većina ispitanika (64,5%) upoznata je samo sa uslugama koje su predmet njihovog interesovanja, dok 26,4% ispitanika zna sve usluge koje nudi njihova primarna banka. Upitani u kojoj mjeri ponuda online usluga utiče na njihov izbor banke, 62,9% građana se složilo da im je to odlučujući faktor, dok za 27,5% ispitanika to uopšte nije važno.

Grafik 18: Da li znate koje pakete usluga nudi Vaša primarna banka? (%)

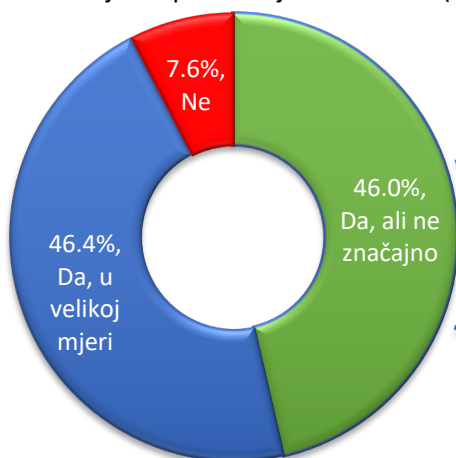


Grafik 19: U kojoj mjeri ponuda online usluga utiče na Vaš izbor banke? (%)

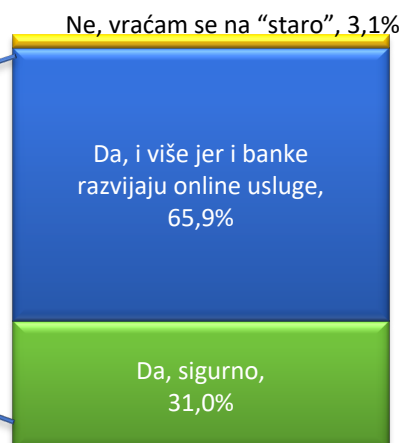


Od ukupnog broja ispitanika koji koriste online bankarstvo, 46,4% ispitanika navelo je da su u velikoj mjeri povećali upotrebu online bankarskih usluga i mobilnog plaćanja u vrijeme pandemije COVID-19, dok je 46,0% ispitanika navelo da jeste povećalo upotrebu ali ne značajno. Svega 3,1% ispitanika navelo je da nakon pandemije neće nastaviti isti režim korišćenja online bankarstva već se se vratiti na „staro“.

Grafik 20: Da li ste povećali upotrebu online bankarskih usluga i mobilnog plaćanja u vrijeme pandemije COVID-19? (%)



Grafik 21: Da li ćete nakon pandemije COVID-19 nastaviti isti režim korišćenja online bankarstva? (%)



Svaki treći ispitanik (36,6%) naveo je da bi mu u budućnosti najviše koristilo uvođenje instant plaćanja, odnosno plaćanje i prenos sredstava između banaka odmah i 24/7, skoro svaki četvrti ispitanik (23,3%) smatra da bi mu koristilo da preko online aplikacije odradi zahtjev za kredit, dok svaki peti ispitanik (19,7%) smatra da bi mu bilo korisno da može da prenese novac na račun primaoca na osnovu njegovog broja telefona.

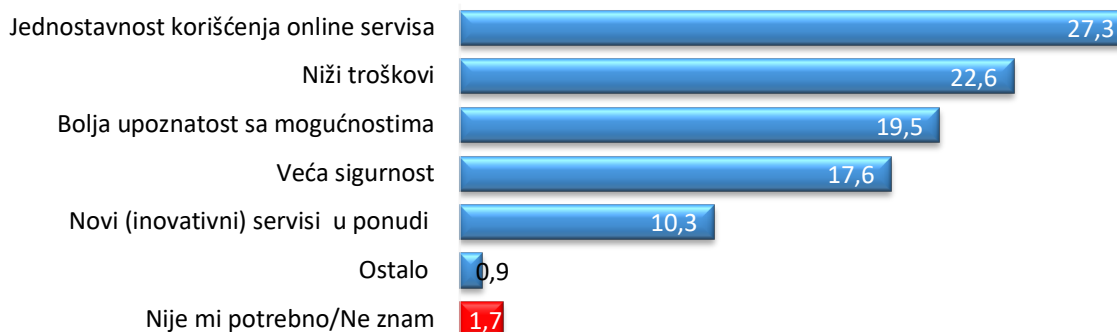
Grafik 22: Koje digitalne servise biste željeli da u budućnosti budu ponuđeni? (%)

(Mogućnost do dva odgovora, n=860)



Najveći motivi da ispitanici počnu koristiti ili više koristiti online bankarske servise su: jednostavnost u upotrebi online bankarstva (27,3%), niži troškovi (22,6%) i bolja upoznatost sa mogućnostima (19,5%). Ne treba zanemariti ni podatak da čak 17,6% ispitanika smatra da bi im motiv bio veća sigurnost i novi servisi u ponudi 10,3%.

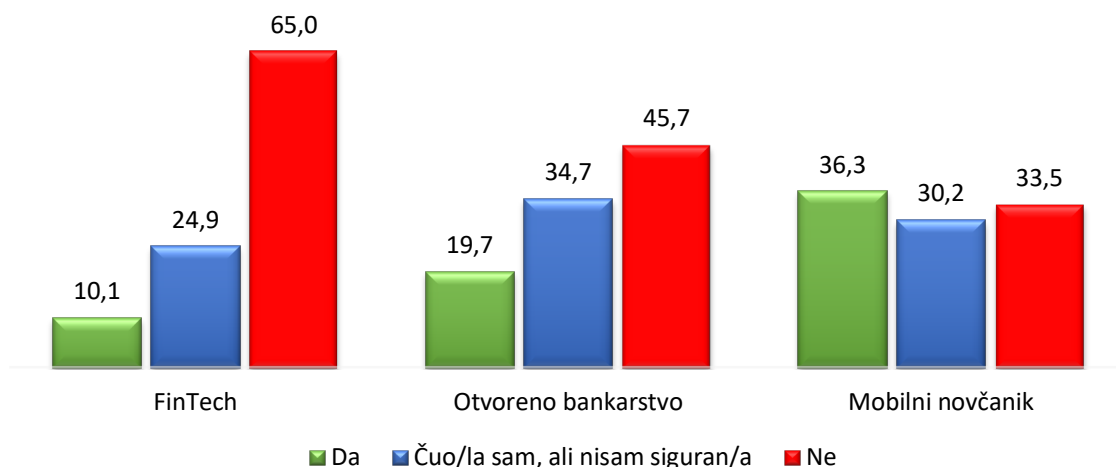
Grafik 23: Motivi za korišćenje online bankarskih servisa (%)



Svaki drugi ispitanik nije mogao da procijeni da li bi imao povjerenja u posrednike u plaćanju kao što su npr. IT kompanije, koji bi bili licencirani i kontrolisani od strane Centralne Banke Crne Gore. Ako posmatramo one koji su imali jasan stav, više je građana koji ne bi imali povjerenja u posrednike (28,8%) nego oni koji bi ukazali svoje povjerenje posrednicima u plaćanju (20,8%).

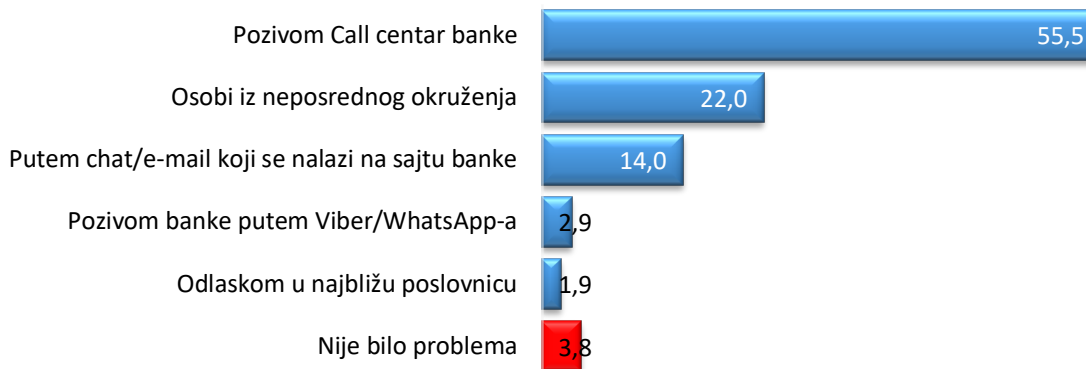
Rezultati istraživanja pokazali su da su građani slabo informisani o značenju termina „FinTech“, „Otvoreno bankarstvo“ i „Mobilni novčanik“. Sa terminom „FinTech“ upoznat je svaki deseti građanin. Svaki četvrti je čuo, ali nije siguran o čemu se tačno radi, dok čak 65,0% ispitanika nije upoznato sa FinTech-om. Skoro polovina građana (45,7%) nije čulo za „Otvoreno bankarstvo“, 34,7% je čulo, ali nijesu sigurni o čemu se radi, dok skoro svaki peti ispitanik (19,7%) zna šta je otvoreno bankarstvo. Termin „Mobilni novčanik“ poznat je 36,3% ispitanika, dok je 30,2% ispitanika je čulo, ali nije sigurno o čemu se radi.

Grafik 24: Edukacija i informisanje – poznavanje određenih termina (%)



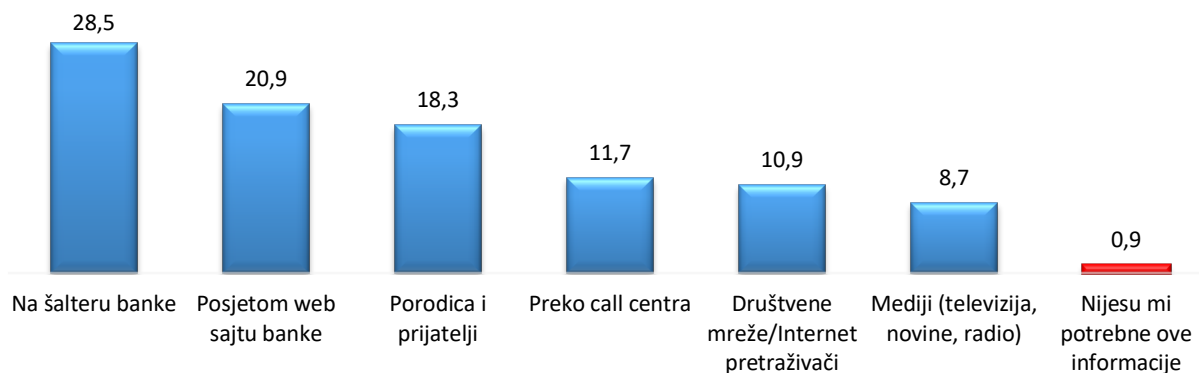
Više od polovine građana (55,5%) prilikom korišćenja bankarskih usluga ili u slučaju problema se opredjeljuju za Call centar banke. Dalje, građani se najčešće javljaju osobama iz okruženja (22,0%), dok se za kao treći vid komunikacije građani opredjeljuju za chat/e-mail koji se nalazi na sajtu banke (14,0%).

Grafik 25: Obraćanje za pomoć (%)



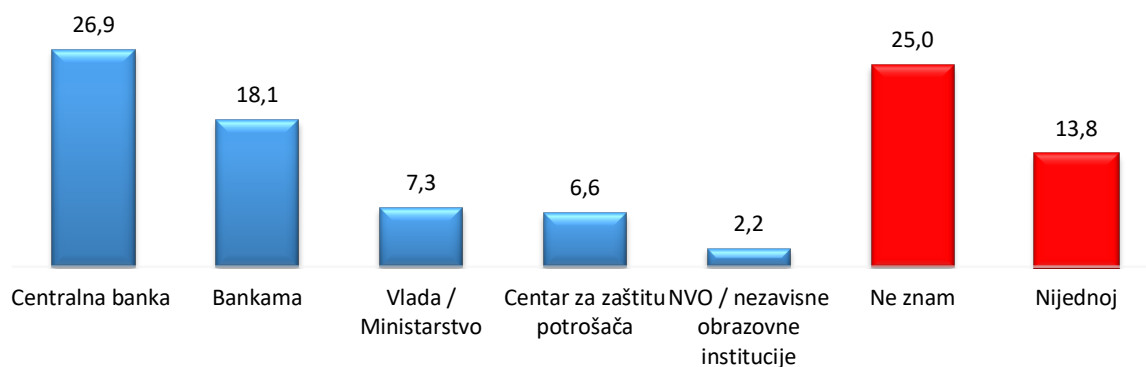
O mogućnostima i konkretnoj upotrebi bankarskih servisa građani se najviše informišu na šalterima banke (28,5%), zatim posjetom web sajtovima banaka, a 18,3% preko porodice i prijatelja. Da im nijesu potrebne informacije o upotrebi bankarskih servisa smatra 0,9% građana.

Grafik 26: Način informisanja u vezi mogućnosti i konkretne upotrebe bankarskih servisa, %



Svaki četvrti ispitanik ne zna kojoj instituciji građani najviše vjeruju kada je u pitanju finansijska edukacija, dok 13,8% ispitanika smatra da građani nemaju povjerenja ni u jednu finansijsku instituciju. Sa druge strane, najveće povjerenje od strane građana kada je u pitanju finansijska edukacija ima Centralna banka Crne Gore 26,9%, zatim komercijalne banke 18,1%, Vlada i resorna ministarstva 7,3%, Centar za zaštitu potrošača 6,6%, a NVO i druge nezavisne obrazovne institucije 2,2%.

Grafik 27: Institucije kojim građani najviše vjeruju kada je u pitanju finansijska edukacija (%)



DRUGI DIO

Kvantitativno istraživanje sa biznis zajednicom



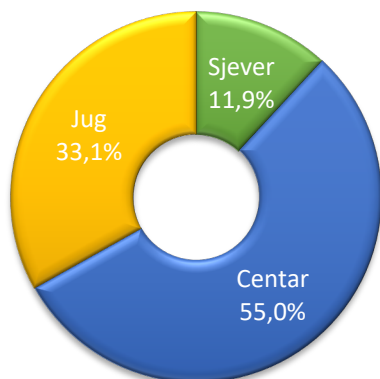
DEMOGRAFSKE KARAKTERISTIKE ISPITANIKA

Drugi dio istraživanja na temu „Digitalne bankarske i platne usluge u Crnoj Gori - perspektive korisnika“ sproveden je sa predstavnicima 311 kompanija u Crnoj Gori. Veličina i struktura uzorka biznis zajednice definisana je na način da reprezentuje stavove i ocijeni zadovoljstvo na regionalnom nivou, uzimajući u obzir veličinu kompanija i sektor djelatnosti na osnovu zvaničnih podataka Uprave za statistiku Crne Gore (MONSTAT).

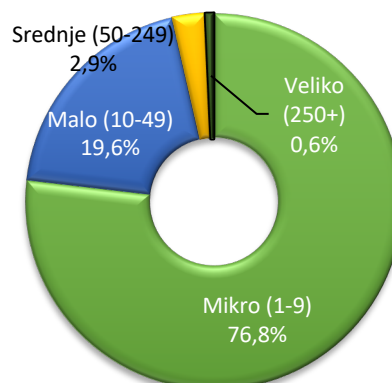
Istraživanje je sprovedeno u 23 opštine u tri regiona, gdje uzorak čini: 11,9% kompanija iz sjevernog regiona (Berane, Bijelo Polje, Gusinje, Kolašin, Mojkovac, Petnjica, Plav, Pljevlja, Plužine, Rožaje, Šavnik i Žabljak), iz centralnog regiona 55,0% (Cetinje, Danilovgrad, Nikšić, Podgorica i Tuzi) i 33,1% kompanija iz južnog regiona (Bar, Budva, Herceg Novi, Kotor, Tivat i Ulcinj).

U skladu sa strukturom privrede, realizovani uzorak obuhvatio je: 76,8% mikro preduzeća (1 - 9 zaposlenih), 19,6% malih preduzeća (10 - 49 zaposlenih), 2,9% srednjih preduzeća (50 - 249 zaposlenih) i 0,6% velikih preduzeća (preko 250 zaposlenih).

Grafik 28: Struktura ispitanika po regionu (%)



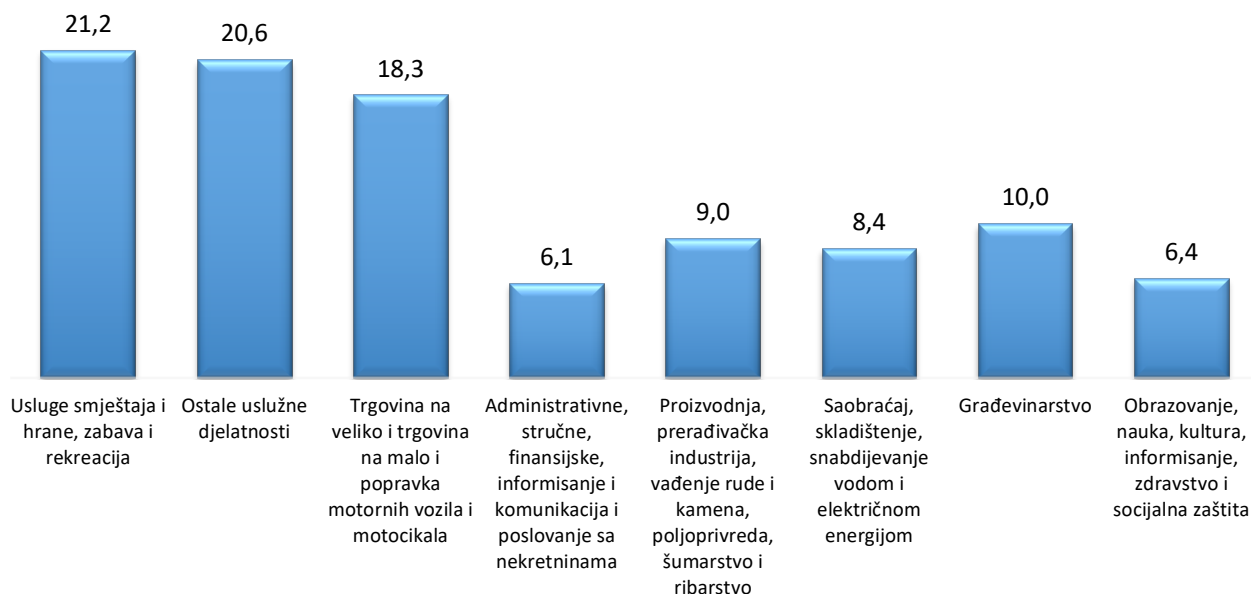
Grafik 29: Struktura kompanija po veličini (%)



Najveće učešće u strukturi anketiranih biznisa čine djelatnosti: usluge smještaja i hrane, zabava i rekreacija (21,2%), ostale uslužne djelatnosti (20,6%), trgovina na veliko i trgovina na malo i popravka motornih vozila i motocikala (18,3%), građevinarstvo (10,0%), dok su ostale djelatnosti uzele učešće ispod 10,0%.

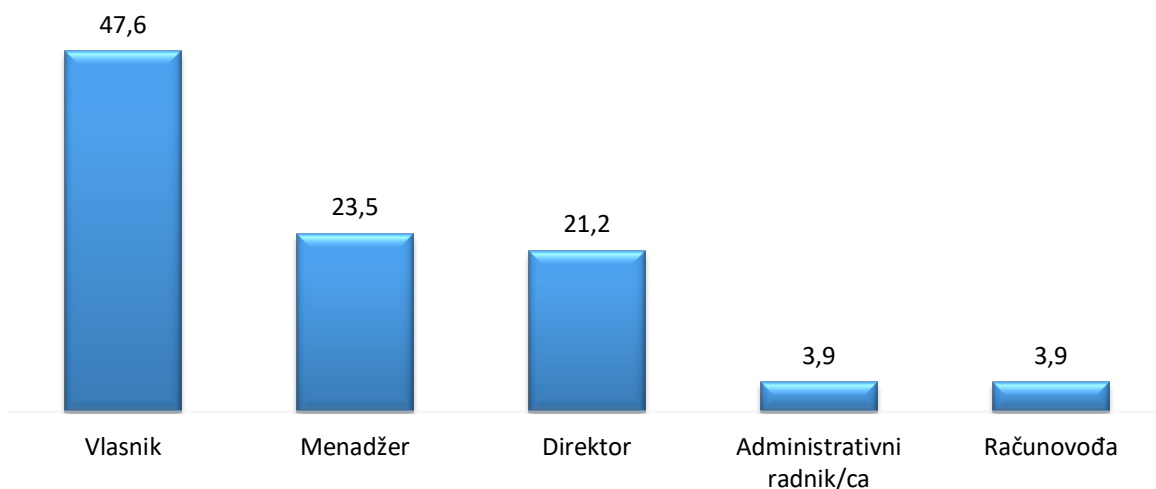
Navedeni podaci ukazuju da veličina uzorka i obuhvat obezbjeđuju visok nivo pouzdanosti.

Grafik 30: Struktura kompanija po djelatnostima koje obavljaju (%)



Među ispitanicima, najveći broj anketiranih su muškarci 64,6%, dok su žene uzele učešće sa 35,4%. Prema dobijenim rezultatima, dominira učešće u strukturi zaposlenih sa srednjim obrazovanjem i višom školom (51,8%), dok lica sa visokim obrazovanjem (fakultet i postdiplomske studije) čine 48,2%. Najveći broj anketiranih su vlasnici kompanija 47,6%, menadžeri 23,5%, direktori 21,2%, računovođe i administrativni radnici po 3,9%.

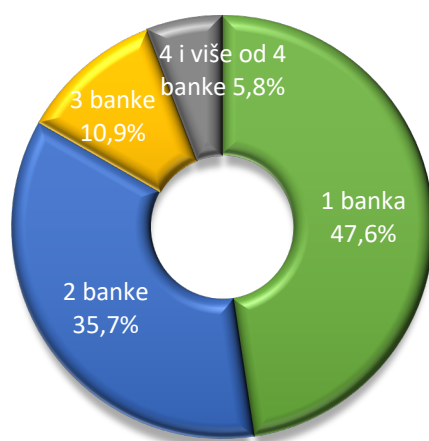
Grafik 31: Pozicija u kompaniji (%)



REZULTATI KVANTITATIVNOG ISTRAŽIVANJA

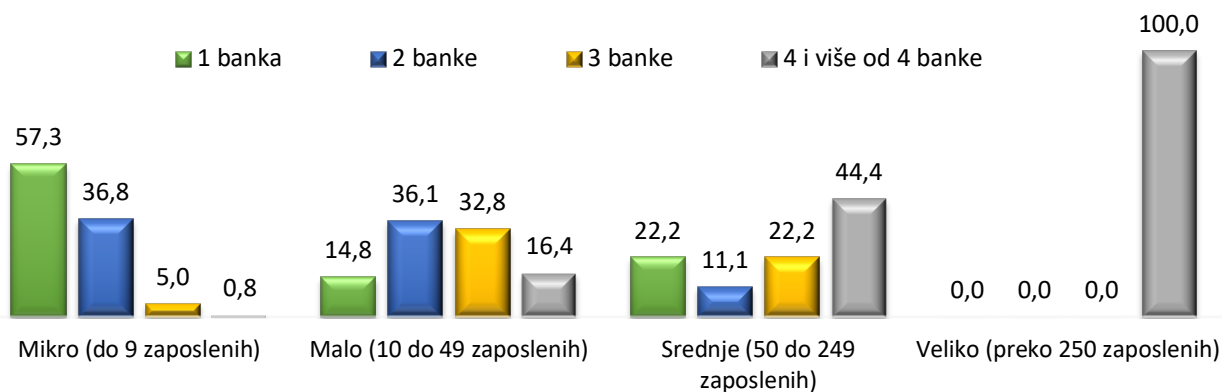
Ispitujući postojeće navike među biznisima, rezultati pokazuju da 47,6% kompanija ima otvoren račun jednoj banci, dok račun u dvije banke ima nešto više od trećine (35,7%). Regionalno posmatrano, 84,8% biznisa iz centralnog regiona ima otvoren račun u jednoj ili dvije banke (48,0%, odnosno 36,8% respektivno). Primijetno je da skoro petina kompanija (ukupno 19,4%) iz primorskih opština imaju račune u tri (12,6%) ili 4 i više banaka (6,8%) što je neznatno veći procenat nego u odnosu na druge regije. Naime, na sjeveru 10,8% biznisa ima otvorene račune u tri banke, a račune u četiri i više banaka posjeduje 5,4%. Kompanije iz centralne regije (9,9%) imaju račune u tri banke, dok u četiri i više banaka ima 5,3%.

Grafik 32: U koliko banaka kompanija ima račun? (%)



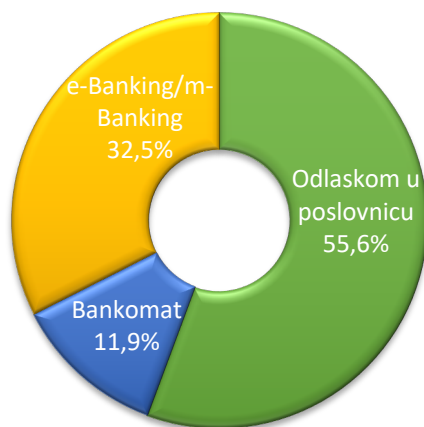
Rezultati pokazuju da više od polovine mikro preduzeća (57,3%) ima otvoren račun kod jedne banke, odnosno 36,8% ima otvoren račun kod dvije banke dva računa u banci. Nešto više od dvije trećine malih preduzeća, koji imaju od 10 do 49 zaposlenih, posluju sa računima u dvije ili tri banke (36,1%, odnosno 32,8%). Dva od tri srednja preduzeća (ukupno 66,6%) imaju otvoren račun u tri i više banaka, dok velika preduzeća koja imaju preko 250 zaposlenih, posluju sa računima kod četiri i više od četiri banke (100,0%).

Grafik 33: Posmatrajući po veličini preduzeća (%)



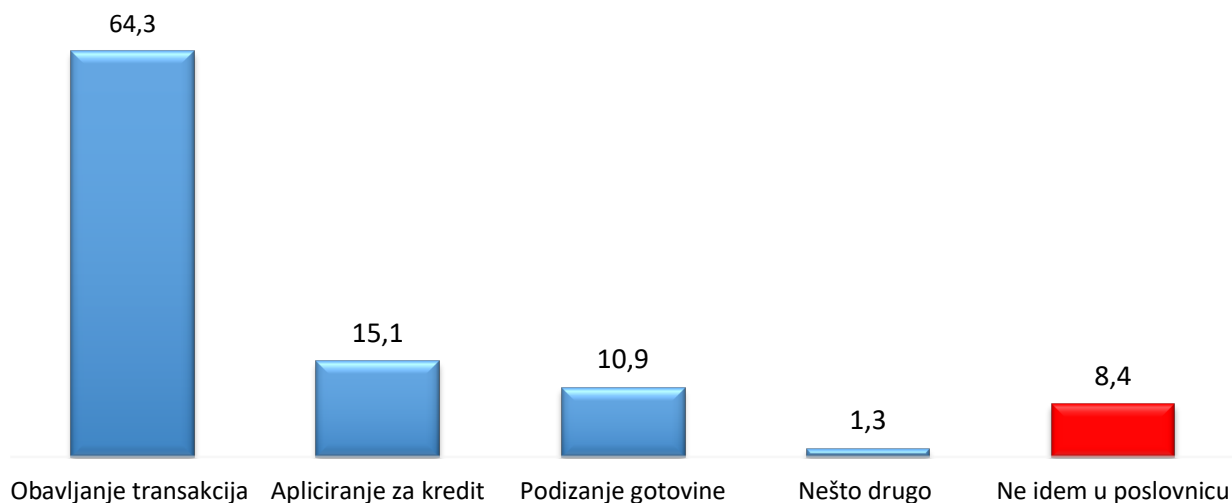
Za korišćenje elektronskog ili mobilnog bankarstva (e-Banking/m-Banking) odlučuje se skoro svaka treća kompanija (32,5%). Nešto više od polovine ispitanika i dalje preferira odlazak u poslovnicu (55,6%) dok se za korišćenje bankomata odlučuje 11,9%.

Grafik 34: Najčešći način korišćenja bankarskih usluga (%)



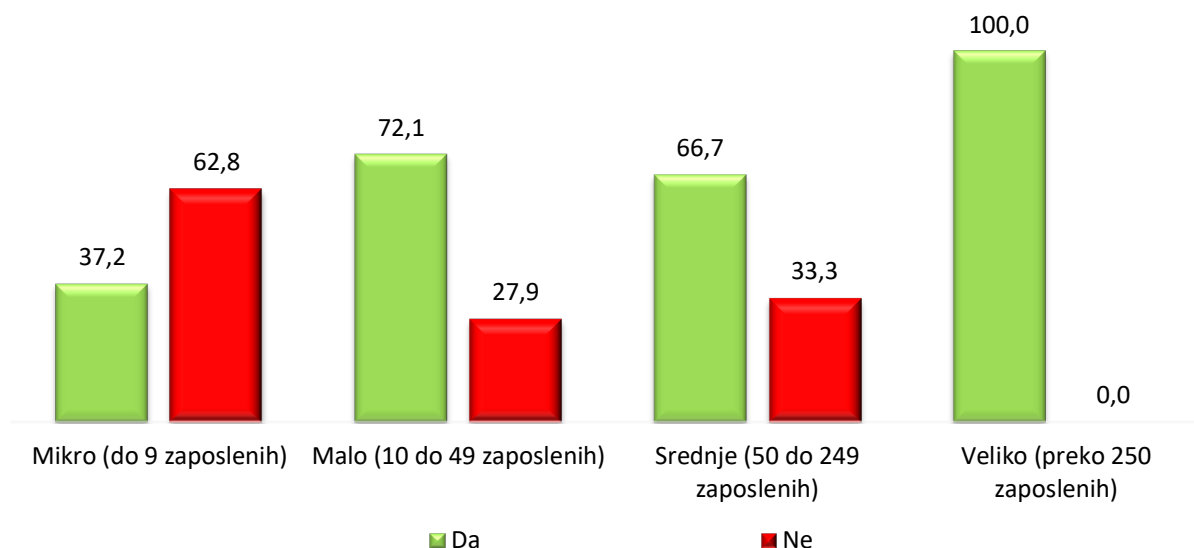
Najčešći razlog zbog kojeg predstavnici biznis zajednice posjećuju banke je obavljanje transakcija (64,3%) ili apliciranje za kredit (15,1%), dok tek svaki deseti odlazi da bi podigao gotovinu. Preostali broj ili odlazi iz drugih razloga ili ne posjećuje banke.

Grafik 35: Najčešći razlog zbog kojeg odlazite u poslovnicu banke (%)



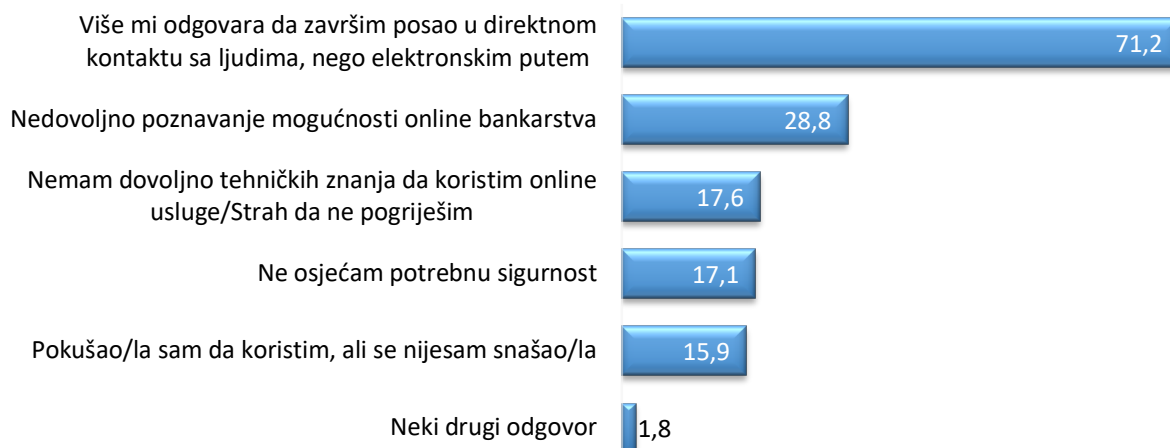
Online bankarstvo ne koristi 54,7% ispitanika. Ovaj vid poslovanja sa bankama više preferiraju mala (72,1%), srednja (66,7%) i velika preduzeća (100,0%). Kod mikro preduzeća je drugačija slika i tek nešto više od trećine (37,2%) koristi ovaj način poslovanja.

Grafik 36: Da li koristite online bankarstvo? Posmatrano po veličini (%)



Među najčešćim razlozima zbog kojih ne koriste ovaj način poslovanja sa bankama je taj što predstavnicima biznisa i dalje više odgovara da posao završe u direktnom kontaktu sa ljudima nego elektronskim putem (71,2%) ili je u pitanju nedovoljno poznavanje mogućnosti online bankarstva (28,8%).

Grafik 37: Razlozi zbog kojih ne koristite online bankarstvo? (%) (Mogućnost do tri odgovora, n=170)



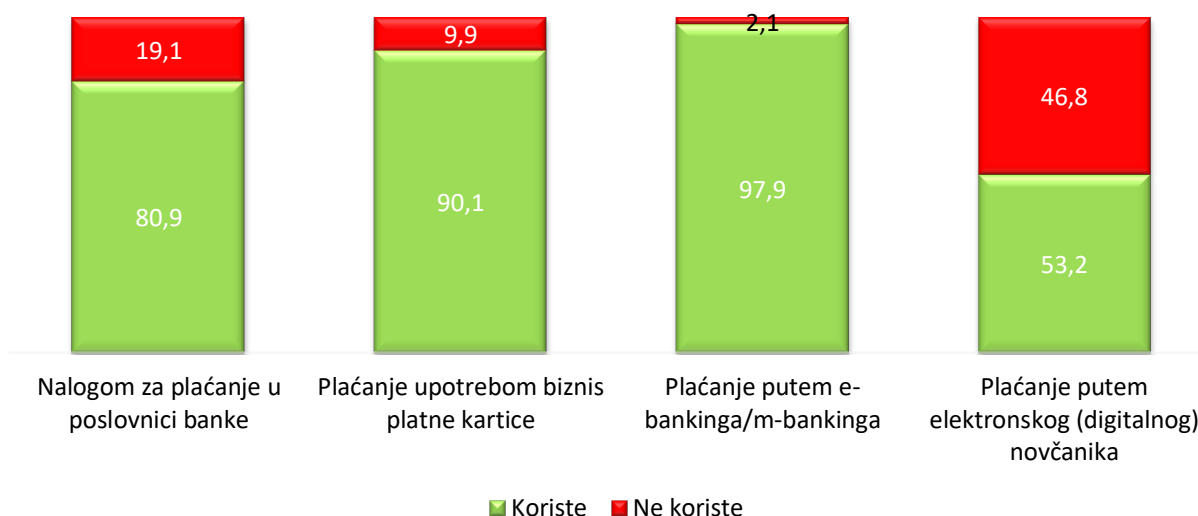
Ispitanici koji koriste online bankarstvo kao najčešće razloge navode stalnu dostupnost 24/7 (59,6%) i uštedu vremena (58,2%).

Grafik 38: Online bankarstvo koristimo zbog? (%) (Mogućnost do dva odgovora, n=141)



Najčešći vidovi plaćanja su putem elektronskog ili mobilnog bankarstva (e-Banking/m-Banking) koje koristi 97,9% ispitanika, plaćanje upotrebom biznis platne kartice koristi 90,1%, nalogom za plaćanje u poslovnici banke koristi 80,9% ispitanika, dok elektronski (digitalni) novčanik koristi nešto više od polovine (53,2%) ispitanika.

Grafik 39: Korišćenje najčešćih načina plaćanja u ukupnom broju platnih transakcija (%) (n=141)

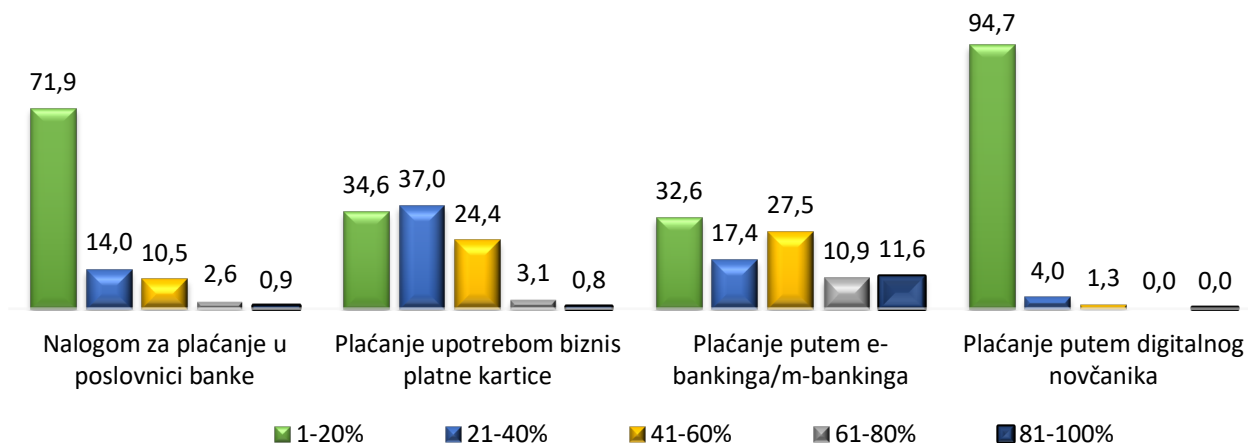


Kada je u pitanju **plaćanje nalogom za plaćanje u poslovnici banke**, u ukupnom broju svojih platnih transakcija, 71,9% korisnika koristi ovu uslugu do 20% učešća, a najveći broj ispitanika naveo je da ovaj vid plaćanja koristi u prosjeku 10% u odnosu na ukupan broj svojih transakcija. Ako posmatramo **plaćanja upotrebom biznis platne kartice**, 34,6% ispitanika naveo je da ovaj vid plaćanja koristi u prosjeku do 20%, dok 37,0% ispitanika naveo je da ovaj način plaćanja koristi od 21 do 40% u odnosu na ukupan broj platnih transakcija. Kao najčešći odgovor je da ovaj način plaćanja koristi u 20% svojih transakcija.

Plaćanje putem elektronskog ili mobilnog bankarstva (e-Banking/m-Banking) skoro svaki treći ispitanik koristi do 20% u ukupnom broju svojih transakcija, dok 27,5% je izjavilo da ovaj vid plaćanja koristi u

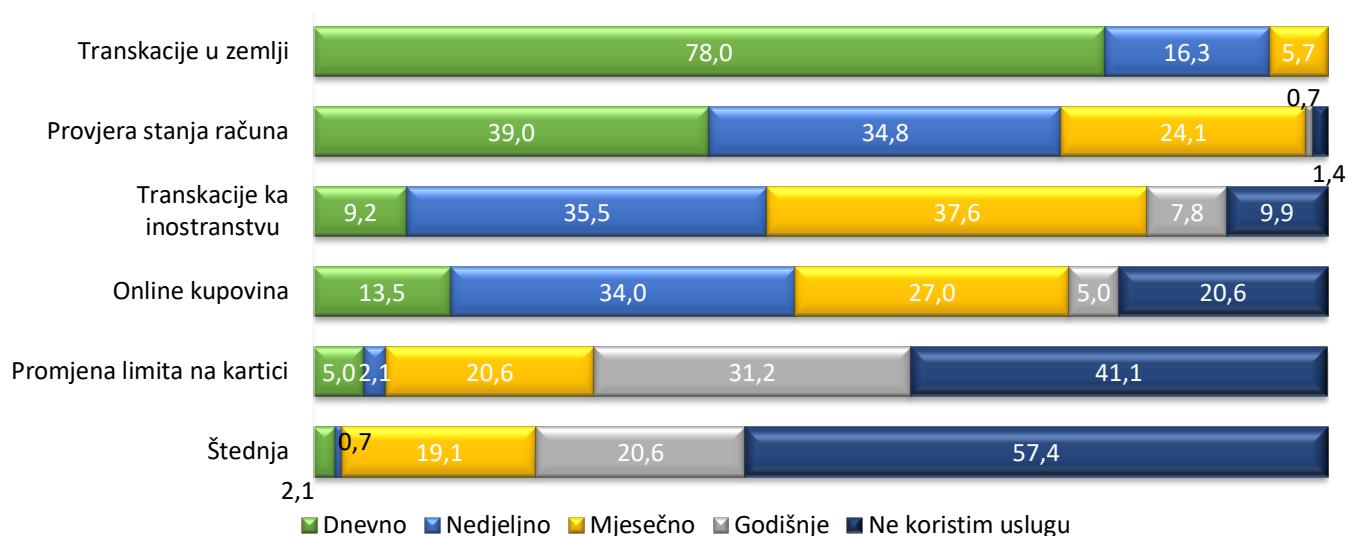
prosjeku od 41 do 60%. Najveći broj predstavnika je naveo da ovu vrstu plaćanja koristi u 20% svojih transakcija. Najmanji broj ispitanika koristi plaćanje putem **elektronskog (digitalnog) novčanika**. Ovaj vid je zastupljen u prosjeku do 20% učešća u odnosu na ukupan broj transakcija. Od ukupnog broja ispitanika, 94,7% njih upotrebljava elektronski (digitalni) novčanik u najviše 20% u odnosu na ukupan broj svih platnih transakcija koje obavljaju.

Grafik 40: Upotreba najčešćih vidova plaćanja u ukupnom broju platnih transakcija (%), (n=141)



Na dnevnom nivou najčešće se koristi e-Banking/m-Banking radi obavljanja transakcija u zemlji. Nešto više od trećine (34,8%) ispitanika elektronsko ili mobilno bankarstvo nedjeljno koristi za provjeru stanja na računu. Na mjesečnom nivou 37,6% ispitanika e-Banking/m-Banking koristi za obavljanje transakcija ka inostranstvu, dok godišnje 31,2% ispitanika ovaj vid plaćanja koristi za promjenu limita na kartici. Kako su ispitanici naveli, među 57,4% predstavnika biznisa, ovu uslugu ne koriste za štednju, niti za promjenu limita na kartici (41,1%).

Grafik 41: Koliko često koristite e-Banking/m-Banking za navedene potrebe? (%)



Među ispitanicima koji su izjavili da koriste online bankarstvo, 61,0% se slaže sa izjavom da "Kada bismo sve bankarske usluge, koje su nam potrebne mogli da završimo online, nikada ne bismo posjetili banku", dok se petina (20,6%) ne slaže sa ovom izjavom a 2,1% nije moglo da ocijeni.

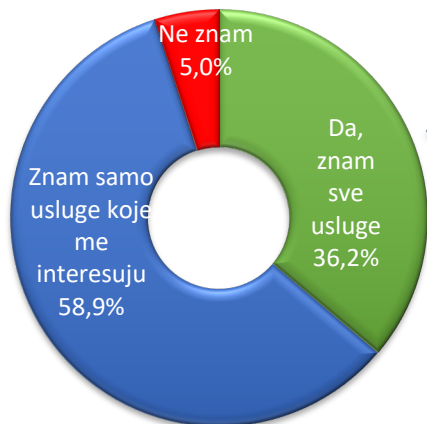
Povodom izjave da „Usluge online bankarstva su povoljnije od pružanja usluga na tradicionalan način, u poslovnicima banke“, 70,9% ispitanika se slaže a 4,3% ispitanika ima suprotno mišljenje, dok 5,7% ispitanika nije imalo stav o ovoj izjavi.

Tabela 4: Ocjene navedenih izjava (%), (n=141)

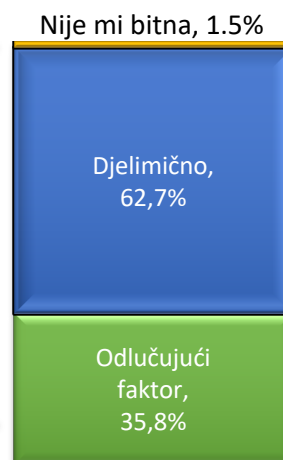
Ocjene	"Kada bismo sve bankarske usluge, koje su nam potrebne mogli da završimo online, nikada ne bismo posjetili banku"	"Usluge online bankarstva su povoljnije od pružanja usluga na tradicionalan način, u poslovnicima banke"
1 - Apsolutno se ne slažem	1.4	3.5
2	19.1	0.7
Ne slažem se (1+2)	20.6	4.3
Niti se slažem, niti se ne slažem (3)	16.3	19.1
Slažem se (4+5)	61.0	70.9
4	13.5	24.1
5 - Apsolutno se slažem	47.5	46.8
Ne mogu da ocijenim	2.1	5.7
Prosječne ocjena na skali od 1 do 5	3.88	4.16

Nešto više od polovine predstavnika biznisa (58,9%) upoznato je samo sa uslugama koje su predmet njihovog interesovanja, dok 36,2% ispitanika upoznato je sa svim uslugama koje nudi njihova primarna banka. Upitani u kojoj mjeri ponuda online usluga utiče na njihov izbor banke 35,8% predstavnika biznisa se složilo da im je to odlučujući faktor, dok na njihov izbor za 62,7% ispitanika, djelimično utiče.

Grafik 42: Da li znate koje pakete usluga nudi Vaša primarna banka? (%)

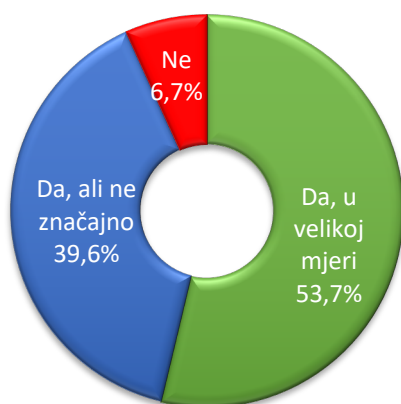


Grafik 43: U kojoj mjeri ponuda online usluga utiče na Vaš izbor banke? (%)

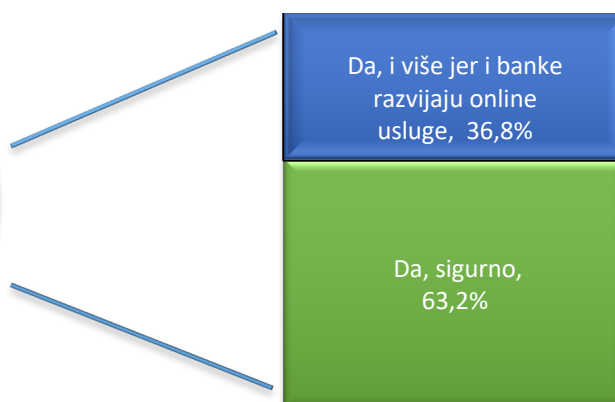


Od ukupnog broja biznis zajednica nešto više od polovine (53,7%) koje koriste online bankarstvo navelo je da su za vrijeme pandemije COVID-19 u velikoj mjeri povećali upotrebu online bankarskih usluga i mobilnog plaćanja, dok je 39,6% navelo da je povećalo upotrebu, ali ne značajno. Da će i nakon pandemije COVID-19 sigurno nastaviti isti režim, navelo je skoro dvije trećine ispitanih (63,2%). Ohrabrujući podaci ukazuju da će preostali broj ispitanika (36,8%) koristiti i više jer i banke razvijaju online usluge.

Grafik 44: U vrijeme pandemije COVID-19, da li ste povećali upotrebu online bankarskih usluga i mobilnog plaćanja? (%)

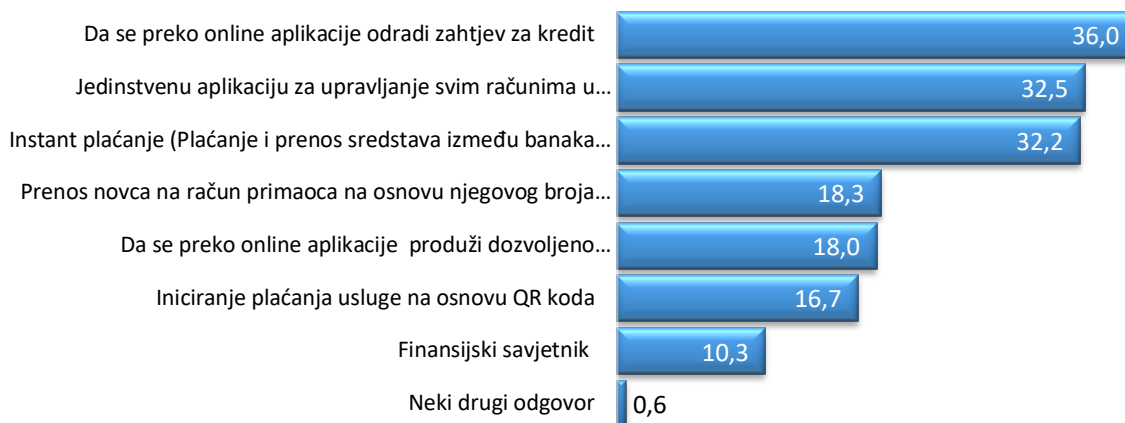


Grafik 45: Da li ćete i nakon pandemije COVID-19 nastaviti isti režim korišćenja online bankarstva? (%)



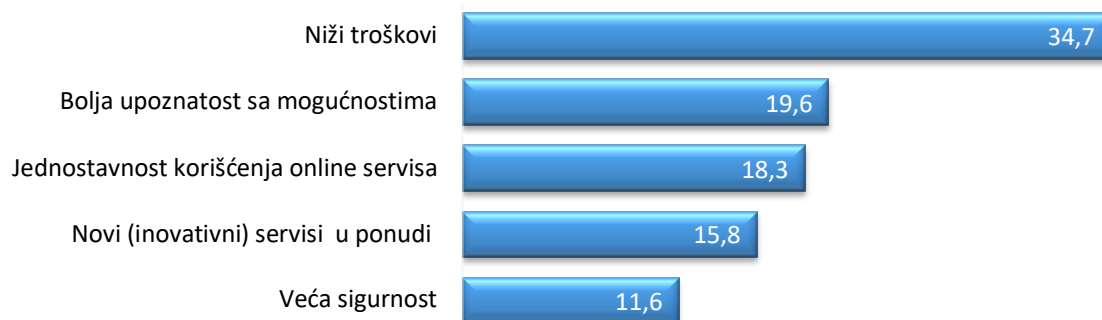
Kada su buduća očekivanja i potrebe korisnika, rezultati pokazuju da nešto više od trećine (36,0%) navodi da bi u budućnosti najviše koristilo da se preko online aplikacije odradi zahtjev za kredit. U nešto manjem procentu (32,5%) voljeli bi da u ponudi postoji jedinstvena aplikacija za upravljanje svim računima u različitim bankama. Među najzastupljenijim odgovorima (32,2%) predstavnici kompanija su naveli da bi u ponudi bila korisna instant plaćanja (plaćanje i prenos sredstava između banaka odmah i 24/7), dok skoro svaki peti ispitanik (18,3%) smatra da bi mu bilo korisno da može da prenese novac na račun primaoca na osnovu njegovog broja telefona, kao i da se preko online aplikacije produži dozvoljeno prekoračenje na računu (18,0%).

Grafik 46: U budućnosti, koje digitalne servise bi Vaša kompanija voljela da vidi u ponudi? (%)
(Mogućnost do dva odgovora, n=311)



Najveći motivi da kompanije počnu koristiti više online bankarske servise su: niži troškovi (34,7%), bolja upoznatost sa mogućnostima (19,6%) i jednostavnost korišćenja u upotrebi online servisa (18,3%). Ne treba zanemariti podatak da skoro četvrtina smatra da su potrebni novi (inovativni) servisi u ponudi (15,8%) i veća sigurnost (11,6%).

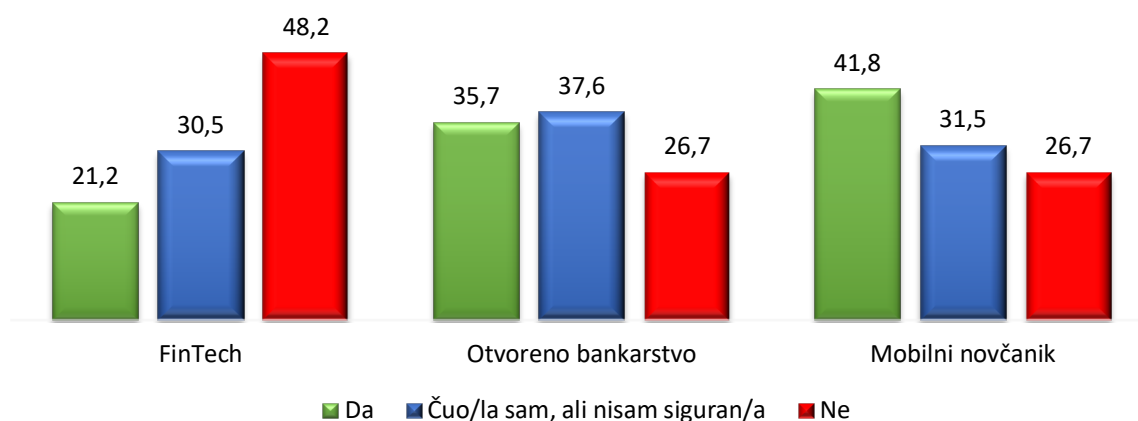
Grafik 47: Motivi da se koriste ili da više koriste online bankarski servisi (%)



Skoro svaki drugi predstavnik biznis zajednica (45,0%) nije mogao da procjeni da li bi imao povjerenja u posrednike u plaćanju (treća lica koja nisu banke, najčešće IT kompanija), koji bi bili licencirani i kontrolisani od strane Centralne Banke Crne Gore (CBCG). Povjerenje bi ukazalo 28,9%, dok suprotno mišljenje dijeli 26,0%.

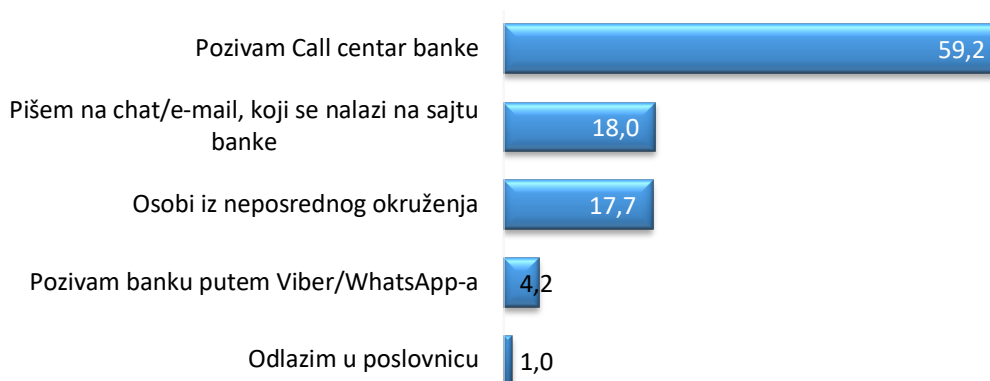
Ne tako visok stepen informisanosti o datim terminima ukazuje da su u budućem periodu potrebne intezivnije edukacije. Naime, za termin „FinTech“ polovina predstavnika biznisa je upoznata ili je čula, ali nije sigurna šta znači, dok 48,2% nije upoznato sa ovim terminom. Sa pojmom „Otvoreno bankarstvo“ upoznato je 35,7% ili je čulo, ali nije sigurno (37,6%). Termin „Mobilni novčanik“ poznat je 41,8% ispitanika, dok 31,5% su čuli ali nisu sigurni u pravo značenje.

Grafik 48: Edukacija i informisanje - poznavanje određenih teremina (%)



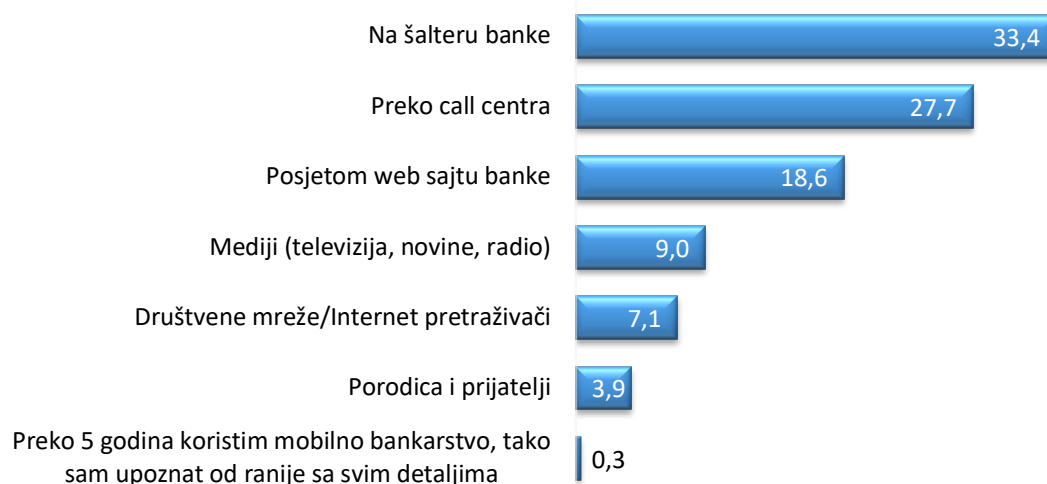
Da je prvi kontakt Call centar banke prilikom korišćenja online bankarskih usluga ili u slučaju problema, potvrđuje podatak od 59,2% ispitanika. Drugi najčešći način je komuniciranje preko chat-a ili e-mail adrese koji se nalazi na sajtu banke (18,0%). Kao treći izbor je obraćanje osobi iz neposrednog okruženja (17,7%).

Grafik 49: Obraćanje za pomoć (%)



U vezi mogućnosti i konkretne upotrebe online bankarskih servisa, svaki treći (33,4%) predstavnik kompanija najčešće se informiše na šalteru banke ili preko call centra (27,7%). U nešto nižem procentu (18,6%) ispitanici su izjavili da posjećuju internet stranicu banke. Ispod 10,0% je onih koji su izjavili da se informišu preko medija, društvenih mreža, porodice, prijatelja ili su upoznati od ranije sa svim detaljima.

Grafik 50: Kako se informišete u vezi mogućnosti i konkretne upotrebe online bankarskih servisa? (%)



ZAKLJUČCI

Na osnovu sprovedenog istraživanja „Digitalne bankarske i platne usluge u Crnoj Gori - perspektive korisnika“ i analize dobijenih rezultata, projektni tim izdvojio je sljedeće zaključke:

- ✓ **Iako je možda očekivano da svaki građanin u Crnoj Gori ima otvoren žiro račun kod neke od banaka i dalje postoji određeni broj onih koji ga nemaju (15,7%), dok svaki drugi među njima smatra da mu nije potreban.** To je najviše izraženo kod mlađe (do 25 godina) i starije populacije (55 godina i više) čemu govori u prilog i činjenica da kao najčešći razlog zbog kojeg nemaju račun u banci ističu da nemaju stalna primanja. Sa druge strane, veći je procenat građana na sjeveru i u seoskim područjima koji nemaju žiro račune, što je i očekivano s obzirom da je u sjevernom regionu veća nezaposlenost i da se ljudi za život na selu većinom opredjeljuju zbog bavljenja poljoprivredom gdje nemaju stalna primanja.
- ✓ **Kod kompanija u Crnoj Gori, u skladu sa rastom i razvojem svog poslovanja, javlja se potreba za otvaranjem većeg broja računa kod komercijalnih banaka.** Mikro preduzeća dominantno posluju sa računom u jednoj (57,3%) ili dvije banke (36,8%), dok se mala i srednja preduzeća češće opredjeljuju za račun u dvije ili više banaka. Sve velike kompanije imaju četiri ili više računa u različitim bankama. Sa druge strane, **građani se najčešće opredjeljuju za posjedovanje računa u jednoj banci (67,9%).**
- ✓ **O online bankarstvu se govori već dosta dugo i prisutne su određene promjene, međutim te promjene se odvijaju veoma sporo.** Online bankarstvo koristi 32,1% građana i 45,3% kompanija.

Najčešći razlozi zbog koji se koristi online bankarstvo su ušteda vremena i dostupnost 24/7. Sa druge strane, najčešći razlozi zbog kojih se ne koristi ovaj način obavljanja transakcija su što građani nijesu dovoljno upućeni sa mogućnostima online bankarstva i češće se opredjeljuju da transakcije završe u direktnom kontaktu.

- ✓ **Građani i kompanije imaju sve veću mogućnost korišćenja elektronskog ili mobilnog bankarstva, ali i dalje su izražene navike kod kompanija da se transakcije većinom obavljaju odlaskom u poslovnice, dok se građani najčešće opredjeljuju za korišćenje bankomata.** Tome u prilog govori i podatak da svega 32,5% kompanija odnosno 20,1% građana, najčešće koristi elektronsko ili mobilno bankarstvo za obavljanje svojih bankarskih usluga.
- ✓ Na dnevnom nivou, elektronsko i mobilno bankarstvo kompanije većinom koriste za obavljanje transakcija u zemlji (78,0%) dok građani ovu uslugu najviše koriste za provjeru stanja na računu (22,1%). Građani na mjesečnom nivou e-Banking/m-Banking najviše koriste za online kupovinu (45,7%).
- ✓ Većina građana i kompanija (u prosjeku oko 60,0%) slažu se da, kada bi sve bankarske usluge mogli da završe online, nikada ne bi posjetili banku. Među njima, učestalo je mišljenje da su usluge online bankarstva povoljnije od pružanja usluga na tradicionalan način u poslovnici banke (59,7% građani, 70,9% kompanije).
- ✓ **Građani i kompanije upoznati su sa uslugama koje nude banke, međutim većina njih prepoznaje samo one usluge koje su predmet njihovog ličnog interesovanja.** Prilikom izbora banke, ponuda online usluga za građane je dominantno odlučujući faktor (62,9%), dok za većinu kompanija ponuda online usluga djelimično utiče na njihov izbor (62,7%).
- ✓ **Pandemija COVID-19 je u svakodnevnom životu i poslovanju izazvala mnoge promjene i nametnula potrebu da se građani i kompanije u Crnoj Gori sve više okreću ka online bankarstvu.** Skoro svi koji su bili uključeni u istraživanje su naveli da su upotrebu online bankarstva za vrijeme pandemije povećali (građani 92,4%; kompanije 93,3%). Ohrabrujući je podatak da sve kompanije i većina građana (96,9%) planira da i nakon pandemije COVID-19 nastavi isti režim korišćenja online bankarstva. Motiv da počnu koristiti ili da više koriste online servise građani i kompanije vide u jednostavnosti korišćenja i nižim troškovima.
- ✓ **U budućnosti, najveću šansu za dalji razvoj i korišćenje online usluga** građani i kompanije prepoznaju u mogućnosti da se plaćanja i prenos sredstava između banaka obavljaju odmah i 24/7 (instant plaćanja), da se zahtjevi za kredit obrađuju preko online aplikacije, da se razvije jedinstvena aplikacija za upravljanje svim računima u različitim bankama i da postoji mogućnost da se prenos sredstava na račun primaoca vrši na osnovu njegovog broja telefona.
- ✓ **Građani i kompanije još uvijek nemaju dovoljno razvijenu svijest i povjerenje u posrednike u plaćanju kao što su npr. IT kompanije, koji bi bile licencirane i kontrolisane od strane Centralne banke Crne Gore.** Istraživanje je pokazalo da bi svega 20,8% građana i 28,9% kompanija svoje povjerenje ukazalo posrednicima u plaćanju.
- ✓ **Ne tako visok stepen informisanosti o terminima kao što su „FinTech“, „Otvoreno bankarstvo“ i „Mobilni novčanik“ ukazuju da su u budućem periodu potrebne intezivnije edukacije.** Za „FinTech“ čulo je tek 10,1% građana i 21,2% kompanija, sa terminom „Otvoreno bankarstvo“ upoznato je 19,7% građana i 35,7% kompanija, dok je za „Mobilni novčanik“ čulo 36,3% građana i 41,8% kompanija.

- ✓ ***Najveće povjerenje u slučaju problema korisnici imaju u Call centar banke.*** Rezultati su pokazali da više od polovine građana (55,5%) i kompanija (59,2%) prilikom nedoumica u korišćenju online bankarskih usluga ili drugih problema pozivaju Call Centar.
- ✓ ***Najveće povjerenje, kada je u pitanju finansijska edukacija, građani imaju u Centralnu banku Crne Gore (26,9%).*** Međutim, veliki broj građana ne zna kome bi ukazali svoje povjerenje (25,0%) ili nemaju povjerenja ni u jednu finansijsku instituciju (13,8%).

ANEKSI

Upitnik za građane

A. DEMOGRAFSKE KARAKTERISTIKE ISPITANIKA/CE
--

1. Opština: _____
2. Tip naselja:
 - a. Gradsko naselje
 - b. Seosko naselje
3. Pol ispitanika/ce
 - a. Muški
 - b. Ženski
4. Starost ispitanika/ce
 - a. 15-24 godine
 - b. 25-34 godine
 - c. 35-44 godine
 - d. 45-54 godine
 - e. 55-64 godine
 - f. 65+
5. Najveći završeni stepen obrazovanja:
 - a. Bez škole i osnovna škola
 - b. Srednja i viša škola
 - c. Fakultet i postdiplomske studije
6. Zanimanje:
 - a. Student/kinja
 - b. Zaposlen/a u državnom sektoru
 - c. Zaposlen/a u privatnom sektoru
 - d. Samozaposlen/a
 - e. Penzioner/ka
 - f. Poljoprivrednik/ca
 - g. Domaćin/ca
 - h. Nezaposlen/a
7. Tokom svog obrazovanja, da li ste imali prilike da se upoznate sa osnovama bankarstva i vođenja ličnih finansija?
 - a. Da
 - b. Djelimično
 - c. Ne
8. Da li imate:

	DA	NE
a. Pametan telefon		
b. Pristup internetu		
c. Račun u banci		

→ Ako ispitanik nema račun u banci, preći na pitanje 9.

→ Ako ispitanik odgovori da ima račun u banci, preći na pitanje 12.

9. Ukoliko nemate račun u banci, molimo Vas navedite zašto ne?

- a. Nisam punoljetan/a
- b. Nije mi potreban
- c. Nemam stalna primanja
- d. Bankarske usluge su skupe
- e. Nisam imao/la vremena da ga otvorim
- f. Neki drugi odgovor, navesti _____

10. Da li planirate da otvorite račun u banci u narednih 12 mjeseci?

- a. Da
- b. Možda
- c. Ne

11. Kada bi Vam zatrebale bankarske usluge, kome biste se obratili?

- a. U najbližu poslovnicu blizu mjesta stanovanja (presudna je blizina)
- b. Imam u vidu banku sa kojom želim da sarađujem (imidž banke je presudan)
- c. Pogledao/la bih internet prezentacije banaka i servise koje nude
- d. Banci koja ima najpovoljnije servise (najniže provizije /najmanje kamatne stop i sl.)
- e. Prijateljima/članovima porodice

→ Zahvaliti se na učešću ispitanicima koji nemaju račun u banci.

B. MAPIRANJE POSTOJEĆIH NAVIKA

12. U koliko banaka imate račun?

- a. 1
- b. 2
- c. 3
- d. 4 i više od 4

13. Na koji način najčešće koristite bankarske usluge?

- a. Odlaskom u poslovnicu
- b. Bankomat
- c. Platne kartice
- d. e-Banking (elektronsko bankarstvo) /m-Banking (mobilno bankarstvo)

14. Koji je najčešći razlog zbog kojeg odlazite u poslovnicu banke?

- a. Obavljanje transakcija (plaćanje računa za režije i sl)
- b. Podizanje gotovine
- c. Štednja
- d. Provjera stanja na računu

- e. Aplikiranje za kredit
- f. Ne idem u poslovnici
- g. Neki drugi odgovor, navesti _____

c. ONLINE BANKARSTVO

15. Da li koristite online bankarstvo?

- a. Da → Preći na pitanje 17
- b. Ne → Preći na pitanje 16

16. Koji su razlozi zbog kojih ne koristite online bankarstvo? (Moguća do tri odgovora)

- a. Nedovoljno poznavanje mogućnosti online bankarstva
- b. Nemam dovoljno tehničkih znanja da koristim online usluge/Strah da ne pogriješim
- c. Više mi odgovara da završim posao u direktnom kontaktu sa ljudima, nego elektronskim putem
- d. Pokušao/la sam da koristim, ali se nijesam snašao/la
- e. Ne osjećam potrebnu sigurnost
- f. Zbog provizije
- g. Neki drugi odgovor, navesti _____ → preći na pitanje 25

17. Online bankarstvo koristim zbog? (Moguće do tri odgovora)

- a. Uštede vremena
- b. Dostupnost 24/7
- c. Bankarske transakcije su jednostavne
- d. Jednostavan uvid u stanje na računu
- e. Troškovi transakcija su niži
- f. Sigurnost
- g. Neki drugi odgovor, navesti _____

18. Kao najčešći vidovi plaćanja su plaćanje gotovinom u poslovnici banke, plaćanje upotrebom platne kartice, putem e-bankinga (elektronsko bankarstvo) / m-bankinga (mobilno bankarstvo), putem elektronskog (digitalnog) novčanika. Molimo Vas da procijenite učešće svakog od navedenih načina plaćanja u ukupnom broju platnih transakcija koje obavite tokom mjesec dana. Ukupan zbir navedenih procenata treba da bude 100% Npr. učešće plaćanja gotovinom u poslovnici banke - 60%, učešće plaćanja platnom karticom 30%, učešće plaćanja e-bankingom 10%, elektronskog (digitalnog) novčanika - 0%

- a. Plaćanje gotovinom u poslovnici banke
- b. Upotrebom platne kartice
- c. E-banking (elektronsko bankarstvo) / m-banking (mobilno bankarstvo)
- d. Elektronski (digitalni) novčanik

19. Ukoliko ste označili da koristite m/e-banking, molimo Vas navedite koliko često koristite m/e-banking za sljedeće potrebe:

Vrsta usluge	Dnevno	Nedeljno	Mjesečno	Godišnje	Ne koristim uslugu
a. Transakcije u zemlji					

b. Transakcije ka inostranstvu					
c. Provjera stanja na računu					
d. Promjena limita na kartici					
e. Online kupovina					
f. Štednja					
g. Upravljanje ličnim finansijama					

20. Molimo Vas ocijenite sljedeće izjave sa ocjenama 1 do 5, pri čemu 1 označava apsolutno se ne slažem, i 5 označava – apsolutno se slažem; 99 – ne mogu da ocijenim.

	1	2	3	4	5	99
a. Kada ne bi postojala mogućnost odlaska u poslovnicu, ne bih otvorio/la račun u banci						
b. Kada bih sve bankarske usluge mogla da završim online, nikada ne bih posjetio/la banku.						
c. Usluge online bankarstva su povoljnije od pružanja usluga na tradicionalan način, u poslovnici banke.						

21. Da li znate koji paket online usluga nudi Vaša primarna banka?

- a. Da, znam sve usluge → preći na pitanje 22
- b. Znam samo usluge koje me interesuju → preći na pitanje 22
- c. Ne znam → preći na pitanje 23

22. U kojoj mjeri ponuda online usluga utiče na Vaš izbor banke?

- a. Odlučujući faktor
- b. Djelimično
- c. Nije mi bitna

23. U vrijeme pandemije COVID-19, da li ste povećali upotrebu bankarskih usluga i mobilnog plaćanja?

- a. Da, u velikoj mjeri
- b. Da, ali ne značajno
- c. Ne → preći na pitanje 25

24. Da li ćete i nakon pandemije COVID-19, nastaviti isti režim korišćenja online bankarstva?

- d. Da, sigurno
- e. Da, i više jer i banke razvijaju online usluge
- f. Ne, vraćam se na "staro"

D. OČEKIVANJA I POTREBE KORISNIKA

25. U budućnosti, koje digitalne servise biste voljeli da budu ponuđeni? (Mogućnost dva odgovora)

- a. Instant plaćanje (Plaćanje i prenos sredstava između banaka odmah i 24/7)
- b. Da se preko online aplikacije odradi zahtjev za kredit
- c. Da se preko online aplikacije poveća dozvoljeno prekoračenje na računu
- d. Prenos novca na račun primaoca na osnovu njegovog broja telefona (bez znanja broja računa)

- e. Da se u sklopu aplikacije može koristiti i Western Union ili neki drugi provajder novčanih doznaka
- f. Finansijski savjetnik
- g. Programi lojalnosti (povraćaj novca, popusti, nagradni poeni...)
- h. Jedinstvenu aplikaciju za upravljanje svim mojim računima u različitim bankama
- i. Iniciranje plaćanja usluge na osnovu QR koda
- j. Neki drugi odgovor, navesti _____

26. Šta bi Vas motivisalo da počnete da koristite ili da više koristite online bankarske servise?

- a. Bolja upoznatost sa mogućnostima
- b. Jednostavnost korišćenja online servisa
- c. Veća sigurnost
- d. Niži troškovi
- e. Novi (inovativni) servisi u ponudi
- f. Neki drugi odgovor, navesti _____

27. Da li biste imali povjerenja u posrednike u plaćanju (treća lica koja nisu banke, najčešće IT kompanija), koji bi bili licencirani i kontrolisani od strane CBCG?

- a. Da
- b. Ne
- c. Ne mogu da procijenim

E. EDUKACIJA I INFORMISANJE

28. Da li poznajete značenje sljedećih termina:

Naziv termina	Da	Čuo/la sam, ali nisam siguran/a	Ne
a. FinTech			
b. Otvoreno bankarstvo			
c. Mobilni novčanik			

29. Prilikom korišćenja online bankarskih usluga ili u slučaju problema, kome se obraćate za pomoć?

- a. Osobi iz neposrednog okruženja
- b. Pozivam Call centar banke
- c. Pozivam banku putem Viber/WhatsApp-a
- d. Pišem na chat/e-mail, koji se nalazi na sajtu banke
- e. Neki drugi odgovor, navesti _____

30. Kako se informišete u vezi mogućnosti i konkretne upotrebe bankarskih servisa?

- a. Mediji (televizija, novine, radio)
- b. Porodica i prijatelji
- c. Društvene mreže/Internet pretraživači
- d. Na šalteru banke
- e. Preko call centra
- f. Posjetom web sajtu banke
- g. Neki drugi odgovor, navesti _____

31. Kojoj instituciji biste najviše vjerovali kada je u pitanju Vaša finansijska edukacija?

- a. Centralna banka
- b. Vlada / Ministarstvo
- c. Centar za zaštitu potrošača
- d. NVO / nezavisne obrazovne institucije
- e. Bankama
- f. Ne znam
- g. Nijednoj

Upitnik za biznise

F. OSNOVNE INFORMACIJE O PREDUZEĆU

1. U kojoj opštini je registrovano Vaše preduzeće:

2. Koja je glavna djelatnost, koju Vaše preduzeće obavlja? (Napomena: Bez obzira na registraciju)

- a. Poljoprivreda, šumarstvo i ribarstvo
- b. Vađenje ruda i kamena
- c. Prerađivačka industrija
- d. Snabdijevanje električnom energijom, gasom, parom i klimatizacija
- e. Snabdijevanje vodom, upravljanje otpadnim vodama, kontrolisanje procesa uklanjanja otpada i slične aktivnosti
- f. Građevinarstvo
- g. Trgovina na veliko i trgovina na malo i popravka motornih vozila i motocikala
- h. Saobraćaj i skladištenje
- i. Usluge smještaja i ishrane
- j. Informisanje i komunikacije
- k. Finansijske djelatnosti i djelatnost osiguranja
- l. Poslovanje nekretninama
- m. Stručne, naučne i tehničke djelatnosti
- n. Administrativne i pomoćne uslužne djelatnosti
- o. Obrazovanje
- p. Zdravstvena i socijalna zaštita
- q. Umjetnost, zabava i rekreacija
- r. Ostale uslužne djelatnosti

3. Veličina preduzeća:

- a. Mikro (do 9 zaposlenih)
- b. Malo (10 do 49 zaposlenih)
- c. Srednje (50 do 249 zaposlenih)
- d. Veliko (preko 250 zaposlenih)

4. Pol ispitanik/ce:

- a. Muški
- b. Ženski

5. Koja je Vaša pozicija u preduzeću?

6. Vaše obrazovanje:

- d. Bez škole i osnovna škola
- e. Srednja i viša škola
- f. Fakultet i postdiplomske studije

G. MAPIRANJE POSTOJEĆIH NAVIKA

7. U koliko banaka preduzeće ima račun?

- e. 1
- f. 2
- g. 3
- h. 4 i više od 4

8. Na koji način najčešće koristite bankarske usluge?

- e. Odlaskom u poslovnicu
- f. Bankomat
- g. e-Banking (elektronsko bankarstvo)/m-Banking (mobilno bankarstvo)

9. Koji je najčešći razlog zbog kojeg odlazite u poslovnicu banke?

- h. Obavljanje transakcija
- i. Podizanje gotovine
- j. Štednja
- k. Provjera stanja na računu
- l. Apliciranje za kredit
- m. Ne idem u poslovnicu
- n. Neki drugi odgovor, navesti _____

H. ONLINE BANKARSTVO

10. Da li koristite online bankarstvo?

- a. Da → Preći na pitanje 12
- b. Ne → Preći na pitanje 11

11. Koji su razlozi zbog kojih ne koristite online bankarstvo? (Moguća tri odgovora)

- a. Nedovoljno poznavanje mogućnosti online bankarstva
- b. Nemam dovoljno tehničkih znanja da koristim online usluge/Strah da ne pogriješim
- c. Više mi odgovara da završim posao u direktnom kontaktu sa ljudima, nego elektronskim putem
- d. Pokušao/la sam da koristim, ali se nijesam snašao/la
- e. Ne osjećam potrebnu sigurnost

f. Neki drugi odgovor, navesti _____ → preći na pitanje 20

12. Online bankarstvo koristimo zbog? (Moguće dva odgovora)

- h. Uštede vremena
- i. Dostupnost 24/7
- j. Bankarske transakcije su jednostavne
- k. Jednostavan uvid u stanje na računu
- l. Troškovi transakcija su niži
- m. Sigurnost
- n. Neki drugi odgovor, navesti _____

13. Kao najčešći vidovi plaćanja su plaćanje gotovinom u poslovnici banke, plaćanje upotrebom platne kartice, putem e-bankinga (elektronsko bankarstvo) / m-bankinga (mobilno bankarstvo), putem elektronskog (digitalnog) novčanika. Molimo Vas da procijenite učešće svakog od navedenih načina plaćanja u ukupnom broju platnih transakcija koje obavite tokom mjesec dana. Ukupan zbir navedenih procenata treba da bude 100% Npr. učešće plaćanja gotovinom u poslovnici banci - 60%, učešće plaćanja platnom karticom 30%, učešće plaćanja e-bankingom 10%, elektronskog (digitalnog) novčanika - 0%

- a. Nalogom za plaćanje u poslovnici banke
- b. Bankomat
- c. Upotrebom biznis platne kartice
- d. E-banking (elektronsko bankarstvo)/ m-banking (mobilno bankarstvo)
- e. Elektronski (digitalni) novčanik

14. Ukoliko ste označili da koristite m/e-banking, molimo Vas navedite koliko često koristite m/e-banking za sljedeće potrebe:

Vrsta usluge	Dnevno	Nedeljno	Mjesečno	Godišnje	Ne koristim uslugu
a. Transkacije u zemlji					
b. Transkacije ka inostranstvu					
c. Provjera stanja računa					
d. Promjena limita na kartici					
e. Online kupovina					
f. Štednja					

15. Molimo Vas ocijenite sljedeće izjave sa ocjenama 1 do 5, pri čemu 1 označava apsolutno se ne slažem, i 5 označava – apsolutno se slažem; 99 – ne mogu da ocijenim.

	1	2	3	4	5	99
a. Kada bismo sve bankarske usluge, koje su nam potrebne mogli da završimo online, nikada ne bismo posjetili banku.						
b. Usluge online bankarstva su povoljnije od pružanja usluga na tradicionalan način, u poslovnici banke.						

16. Da li znate koji paket online usluga nudi Vaša primarna banka?

- d. Da, znam sve usluge → preći na pitanje 17
- e. Znam samo usluge koje me interesuju → preći na pitanje 17

f. Ne znam

→ preći na pitanje 20

17. U kojoj mjeri ponuda online usluga utiče na Vaš izbor banke?

- d. Odlučujući faktor
- e. Djelimično
- f. Nije mi bitna

18. U vrijeme pandemije COVID-19, da li ste povećali upotrebu online bankarskih usluga i mobilnog plaćanja?

- g. Da, u velikoj mjeri
- h. Da, ali ne značajno
- i. Ne

→ preći na pitanje 20

19. Da li ćete i nakon pandemije COVID-19, nastaviti isti režim korišćenja online bankarstva?

- j. Da, sigurno
- k. Da, i više jer i banke razvijaju online usluge
- l. Ne, vraćam se na "staro"

I. OČEKIVANJA I POTREBE KORISNIKA
--

20. U budućnosti, koje digitalne servise bi Vaše preduzeće voljelo da vidi u ponudi? (Mogućnost dva odgovora)

- k. Instant plaćanje (Plaćanje i prenos sredstava između banaka odmah i 24/7)
- l. Da se preko online aplikacije odradi zahtjev za kredit
- m. Da se preko online aplikacije produži dozvoljeno prekoračenje na računu
- n. Prenos novca na račun primaoca na osnovu njegovog broja telefona (bez znanja broja računa)
- o. Jedinstvenu aplikaciju za upravljanje svim računima u različitim bankama
- p. Finansijski savjetnik
- q. Iniciranje plaćanja usluge na osnovu QR koda
- r. Neki drugi odgovor, navesti _____

21. Šta bi Vas motivisalo da počnete da koristite ili da više koristite online bankarske servise?

- g. Bolja upoznatost sa mogućnostima
- h. Jednostavnost korišćenja online servisa
- i. Veća sigurnost
- j. Niži troškovi
- k. Novi (inovativni) servisi u ponudi
- l. Neki drugi odgovor, navesti _____

22. Da li biste imali povjerenja u posrednike u plaćanju (treća lica koja nisu banke, najčešće IT kompanija), koji bi bili licencirani i kontrolisani od strane CBCG?

- d. Da
- e. Ne
- f. Ne mogu da procijenim.

J. EDUKACIJA I INFORMISANJE

23. Da li poznajete značenje sljedećih termina:

Naziv termina	Da	Čuo/la sam, ali nisam siguran/a	Ne
a. FinTech			
b. Otvoreno bankarstvo			
c. Mobilni novčanik			

24. Prilikom korišćenja online bankarskih usluga ili u slučaju problema, kome se obraćate za pomoć?

- f. Osobi iz neposrednog okruženja
- g. Pozivam Call centar banke
- h. Pozivam banku putem Viber/WhatsApp-a
- i. Pišem na chat/e-mail, koji se nalazi na sajtu banke
- j. Neki drugi odgovor, navesti _____

25. Kako se informišete u vezi mogućnosti i konkretne upotrebe online bankarskih servisa?

- h. Mediji (televizija, novine, radio)
- i. Porodica i prijatelji
- j. Društvene mreže/Internet pretraživači
- k. Na šalteru banke
- l. Preko call centra
- m. Posjetom web sajtu banke
- n. Neki drugi odgovor, navesti _____