



BEOGRADSKA BANKARSKA AKADEMIJA

Fakultet za bankarstvo, osiguranje i finansije

Univerzitet Union Beograd

Irena Brajević, master fizike

**KVALITET PRUŽENIH USLUGA KAO DETERMINANTA
ZADOVOLJSTVA ČLANOVA DOBROVOLJNIH
PENZIJSKIH FONDOVA**

DOKTORSKA DISERTACIJA

Beograd, 2020.

Mentor:

Prof. dr Ivana Domazet, Naučni savetnik
Institut ekonomskih nauka, Beograd

Članovi komisije:

Emeritus prof. dr Hasan Hanić
Beogradska bankarska akademija
Fakultet za bankarstvo, osiguranje i finansije

Dr Darko Marjanović, Naučni saradnik
Institut ekonomskih nauka, Beograd

Datum odbrane doktorske disertacije:

Izjava o autorstvu

Potpisani-a _____

Broj upisa _____

Izjavljujem

da je doktorska disertacija pod naslovom

KVALITET PRUŽENIH USLUGA KAO DETERMINANTA ZADOVOLJSTVA ČLANOVA DOBROVOLJNIH PENZIJSKIH FONDOVA

- rezultat sopstvenog istraživačkog rada,
- da predložena disertacija u celini, ni u delovima, nije bila predložena za dobijanje bilo koje diplome prema studijskim programima drugih visokoškolskih ustanova,
- da su rezultati korektno navedeni i
- da nisam kršio/la autorska prava i koristio/la intelektualnu svojinu drugih lica.

Potpis doktoranta

U Beogradu, _____

KVALITET PRUŽENIH USLUGA KAO DETERMINANTA ZADOVOLJSTVA ČLANOVA DOBROVOLJNIH PENZIJSKIH FONDOVA

Apstrakt: Uspešno poslovanje dobrovoljnih penzijskih fondova u tesnoj je vezi sa kvalitetom usluga koje pružaju svojim članovima, odnosno klijentima. Nova paradigma u savremenom poslovanju postaje kvalitet u svim sferama ljudske delatnosti radilo se o materijalnim proizvodima ili uslugama.

S obzirom na rastući značaj usluga i njihovo veliko učešće u nacionalnim ekonomijama, u savremenom poslovanju se, sasvim logično, kvalitet usluga postavlja kao prioritet po kome će organizacije da budu prepoznatljive u visoko konkurentnom okruženju. Generalno, u industriji usluga se uočavaju dva trenda – u visoko razvijenim zemljama, usluge postaju dominantni sektor ekonomije, a istovremeno proizvodi koji se nude u sve većoj meri predstavljaju spoj proizvoda i usluga kao odgovor na veće i objektivnije razumevanje korisnikovih potreba.

Potreba za istraživanjem kvaliteta usluga dobrovoljnih penzijskih fondova je veoma izražena, jer se u Srbiji, u dužem nizu godina, javlja kao problem obezbeđivanje sredstava za finansiranje penzija. U prilog ovoj konstataciji je i činjenica da se stanovništvo Srbije ubraja u deset najstarijih u svetu, pri čemu je prisutno i permanentno povećanje broja primaoca penzija naspram broja zaposlenih.

U cilju rešavanja ovog problema mnoge zemlje su pribegle reformi penzijskog sistema uz uvođenje privatnih penzijskih fondova kako bi se pružila prilika da sa dugoročnom štednjom obezbede sredstva za starost. Pri tome, svaki građanin slobodno i samostalno donosi odluku da li želi da se učlani u dobrovoljni penzijski fond i koliki iznos želi da uplaćuje.

Imajući u vidu značaj kvaliteta usluga, postojali su valjani razlozi da se naučnoistraživačka pažnja ove disertacije usmeri na kvalitet poslovanja dobrovoljnih penzijskih fondova. Evidentno je da je posredi složeni problem koji se, shodno tome, može naučno proučavati sa različitih gledišta. Zbog toga je, sasvim opravdano, da se on redukuje na konkretni *predmet istraživanja*, odnosno na jedan od elemenata kvaliteta poslovanja dobrovoljnih penzijskih fondova – na *kvalitet pruženih usluga kao determinante zadovoljstva članova dobrovoljnih penzijskih fondova*.

Priroda predmeta istraživanja, kao i njegova višedimenzionalnost, upućivali su na primenu empirijskog naučno-saznajnog postupka, a u skladu sa njim i na primenu adekvatnih metode i tehnike istraživanja, kao i nivoa statističke obrade podataka. Shodno tome, u istraživanju su korišćene opšte naučne metode, među kojima je značajnu ulogu imala statistička metoda. Od posebnih metoda dominantna je bila deskriptivna (Survey-Research) metoda kao kombinacija analitičke i deskriptivne varijante u proučavanju

predmeta istraživanja. Naravno, to nikako ne znači da su druge naučnoistraživačke metode koje omogućavaju uspešno poniranje u suštinu predmeta istraživanja i koje doprinose naučnoj utemeljenosti realizacije cilja i zadataka ovog istraživanja ignorisane. Time je omogućeno da provera postavljenih hipoteza – opšte i posebnih – bude naučno objektivnija. Adekvatno primenjenim metodama, u operativnoj fazi istraživanja primenjene su sledeće istraživačke tehnike (postupci): tehnika anketiranja i tehnika skaliranja. Ovakav metodološki pristup ovom istraživanju je, van svake sumnje, najkraći put dolaženja do naučnih saznanja u kojima nema mesta spekulaciji, a samim tim i bespotrebnom nagomilavanju teorije.

Ovim istraživačkim poduhvatom dati su odgovori na sledeća ključna pitanja:

- koji su članovima dobrovoljnih penzijskih znančajni pokazatelji zadovoljstva kvalitetom pruženih usluga fondova;
- da li je moguće da se veći broj stavova članova dobrovoljnih penzijskih fondova o zadovoljstvu kvalitetom pruženih usluga (manifestnih varijabli) svede na manji broj faktora (latentne varijable), ali koji reprezentuju sve ostale manifestacije kvaliteta ovih usluga;
- da li razlike u socijalnim obeležijima članova dobrovoljnih penzijskih fondova (pol, godine starosti, obrazovanje, radno iskustvo) utiču na razlike u proceni značaja izdvojenih faktora;
- da li se može vršiti predikcija definisanih faktora zadovoljstva članova dobrovoljnih penzijskih fondova kvalitetom pruženih usluga na osnovu socijalnih obeležja klijenata.

Odgovori na njih, pored ostalog, mogu doprineti unapređenju upravljanja odnosima sa klijentima (*Customer relationship management* – **CRM**) u cilju zadovoljavanja njihovih potreba i želja, ali i uz ostvarivanje poslovne koristi.

Ključne reči: osiguranje, dobrovoljni penzijski fondovi, član dobrovoljnog penzijskog fonda, kvalitet, usluga, kvalitet usluga, indikatori kvaliteta, faktori kvaliteta, predikcija kvaliteta.

Naučna oblast: Ekonomija

Uža naučna oblast: Poslovna ekonomija i menadžment

SERVICE QUALITY AS DETERMINANT OF VOLUNTARY PENSION FUND MEMBERS' SATISFACTION

Abstract: Successful business operations of voluntary pension funds are closely connected with the service quality provided to their members, *i.e.* clients. It is understandable, since the quality becomes new paradigm in modern business operations in all spheres of human activities, irrespective of whether they deal with goods or services.

Having in mind the increasing importance of services and their considerable participation in national economies, service quality presents priority in the organisations that endeavour to differentiate their services in a highly-competitive environment. Generally speaking, two trends are observed in the field of services – services become dominant economic sector in highly developed countries. At the same time, products that are offered present combination of goods and services as a response to larger and more objective understanding of client's needs.

Doing research related to the service quality of voluntary pension funds is indispensable due to pension deficits in Serbia, for a number of years, it has been a problem to provide funds for financing pensions. Citizens of the Republic of Serbia are amongst the ten oldest populations in the world with an increasing number of retired people as compared to the number of actively-employed citizens.

As one of responses to the mentioned problem, many countries have implemented the pension system reform by introducing private pension funds as institutions of collective investment in securities. Private pension funds are established to enable long-term savings for old age. In the system with voluntary pension funds, every citizen is free to decide on membership and the level of contributions to be paid into a VPF.

Bearing in mind the importance of service quality, there were valid reasons to direct scientific research of this dissertation to the quality in business operations of voluntary pension funds. Owing to the fact that this issue is complex and may be consequently studied from different perspectives, it is justified to narrow it to a particular *research subject*, *i.e.* to one of the elements of quality related to business operations of voluntary pension funds – *service quality as determinant of voluntary pension fund members' satisfaction*.

The nature of the subject of research, as well as its multidimensionality, indicated the application of the empirical scientific-cognitive procedure, and in accordance with it, the application of adequate research methods and techniques, as well as the level of statistical data processing. Accordingly, general scientific methods were used in the research, among which the statistical method played a significant role. Among the special methods, the descriptive (Survey-Research) method was dominant as a combination of analytical and descriptive variants in the study of research subjects. Of course, this does not mean that

other scientific research methods that enable successful immersion in the essence of the research subject and that contribute to the scientific basis of the realization of the goals and tasks of this research have been ignored. This made it possible to test the set hypotheses - general and special - more scientifically objective. Adequately applied methods, in the operational phase of the research, the following research techniques (procedures) were applied: survey technique and scaling technique. This methodological approach to this research is, without any doubt, the shortest way to come to scientific knowledge in which there is no room for speculation, and thus unnecessary accumulation of theory.

This scientific project provides responses to the following key issues:

- what are relevant indicators for the satisfaction of voluntary pension fund members with regard to the service quality;
- is it possible to reduce a large number of attitudes of voluntary pension fund members toward the satisfaction in service quality (manifest variables) to a smaller number of factors (latent variables) that will represent all other manifestations of service quality;
- do differences in the social status of voluntary pension fund members (gender, age, education, work experience) have an impact on the differences in estimating the importance of isolated factors;
- is it possible to predict defined factors dealing with the satisfaction of voluntary pension fund members with the quality of provided services based on the social status of clients.

Responses to them, among other things, can contribute to the improvement of customer relationship management (CRM) in order to meet their needs and desires, but also to achieve business benefits.

Key words: insurance, voluntary pension fund, voluntary pension fund member, quality, service, service quality, quality indicators, factors of quality, prediction of quality.

Scientific area: Economy

Special topics: Business economics and management

*Uz zahvalnost i ljubav, doktorsku disertaciju posvećujem svojim precima, porodicama
Dimitrijević, Stambolić, Perović i Paštrović i sinu Vuku Brajeviću.*

Irena Brajević

SADRŽAJ

PREGLED TABELA.....	3
PREGLED SLIKA.....	7
PREGLED GRAFIKONA	7
UVOD	11
PREDMET I CILJ ISTRAŽIVANJA	15
HIPOTEZE U ISTRAŽIVANJU	19
DOPRINOS ISTRAŽIVANJA.....	20
 <i>I TEORIJSKI PRISTUP ISTRAŽIVANJU</i>	 22
1. KVALITET U USLUŽNIM DELATNOSTIMA.....	32
1.1. Karakteristike usluga	32
1.2. Kvalitet usluga	35
1.3. Svojstva i karakteristike kvaliteta usluga	37
1.4. Merenje kvaliteta usluga.....	39
2. STUBOVI PENZIJSKOG OSIGURANJA.....	42
2.1. Reforma penzijskog sistema	42
2.2. Tri stuba penzijskog osiguranja	49
3. SISTEM TRI STUBA PENZIJSKOG OSIGURANJA U ZEMLJAMA U TRANZICIJI.....	52
4. SISTEM DOBROVOLJNIH PENZIJSKIH FONDOVA U SRBIJI	55
4.1. Zašto su uvedeni dobrovoljni penzijski fondovi?	55
4.2. Zakonska regulativa	55
4.3. Načela dobrovoljnih penzijskih fondova	56
4.4. Funkcija NBS u sistemu penzijskih fondova	57
5. OSNOVNI INSTITUTI PENZIJSKIH FONDOVA.....	62
5.1. Individualni račun člana	62
5.2. Uplate penzijskih doprinosa i isplate.....	63
5.3. Povlačenje i raspolaganje akumuliranih sredstava	65
6. INVESTICIONA POLITIKA FONDA	67
6.1. Individualni računi članova	67
6.2. Instrumenti investiranja i zakonska ograničenja ulaganja	68
6.3. Rizici poslovanja	71
6.4. Kastodi banka.....	73
7. SEKTOR DOBROVOLJNIH PENZIJSKIH FONDOVA U SRBIJI.....	76
7.1. Učesnici na tržištu dobrovoljnih penzijskih fondova	76
7.2. Struktura imovine dobrovoljnih penzijskih fondova.....	79

8. POSLOVANJE DOBROVOLJNIH PENZIJSKIH FONDOVA	81
8.1. Prinos od ulaganja	83
8.2. Naknade društva za upravljanje	89
8.3. Obim trgovanja hartijama od vrednosti.....	91
8.4. Transakcioni troškovi	92
8.5. Broj i struktura korisnika dobrovoljnih penzijskih fondova	93
8.6. Uplate doprinosa, isplate sredstava i transferi između fondova	97
8.7. Vrednost investicionih jedinica.....	100
 <i>II METODOLOGIJA ISTRAŽIVANJA.....</i>	 103
9. INSTRUMENTI ISTRAŽIVANJA	103
10. UZORAK ISTRAŽIVANJA	107
11. STATISTIČKA ANALIZA EMPIRIJSKIH PODATAKA	111
12. METODOLOŠKI ASPEKTI ISTRAŽIVANJA.....	113
13. OGRANIČENJA ISTRAŽIVANJA	114
 <i>III REZULTATI ISTRAŽIVANJA.....</i>	 115
14. INDIKATORI KVALITETA PRUŽENIH USLUGA.....	115
15. ANALIZA OSNOVNIH POKAZATELJA ZADOVOLJSTVA ČLANOVA DOBROVOLJNIH PENZIJSKIH FONDOVA KVALITETOM PRUŽENIH USLUGA.....	116
16. IDENTIFIKOVANJE FAKTORA KVALITETA PRUŽENIH USLUGA	155
17. UTICAJ RAZLIKA SOCIJALNIH OBELEŽJA ČLANOVA DOBROVOLJNIH PENZIJSKIH FONDOVA NA RAZLIKE PERCIPIRANOG ZNAČAJA IZDVOJENIH FAKTORA KVALITETA PRUŽENIH USLUGA.....	167
17.1. Uticaj pola na razlike u pridavanju značaja faktorima zadovoljstva članova dobrovoljnih penzijskih fondova kvalitetom pruženih usluga	167
17.2. Uticaj godina starosti na razlike u pridavanje značaja faktorima zadovoljstva članova dobrovoljnih penzijskih fondova kvalitetom pruženih usluga	172
17. 3. Uticaj obrazovanja na razlike u pridavanje značaja faktorima zadovoljstva članova dobrovoljnih penzijskih fondova kvalitetom pruženih usluga	183
17.4. Uticaj radnog iskustva na razlike u pridavanje značaja faktorima zadovoljstva članova dobrovoljnih penzijskih fondova kvalitetom pruženih usluga	195
18. PREDVIĐANJE PREFERENCIJE FAKTORA ZADOVOLJSTVA ČLANOVA DOBROVOLJNIH PENZIJSKIH FONDOVA KVALITETOM PRUŽENIH USLUGA.....	208
ZAKLJUČCI I PREPORUKE ZA DALJA ISTRAŽIVANJA	219
LITERATURA	226
BIGRAFIJA AUTORA.....	238
PRILOG	241

PREGLED TABELA

Tabela 1. Svojstva kvaliteta usluga koja se mogu meriti	37
Tabela 2. Svojstva kvaliteta usluga koja se ne mogu meriti.....	38
Tabela 3. Karakteristike kvaliteta usluga koje se mogu meriti.....	39
Tabela 4. Karakteristike kvaliteta usluga koje se ne mogu meriti.....	39
Tabela 5. Prirodno kretanje stanovništva	44
Tabela 6. Indeks starenja i stope starosne zavisnosti, prema polu, 1991, 2002. i 2011.....	45
Tabela 7. Stanovništvo, po velikim starosnim grupama za 2011. i 2016. godinu	47
Tabela 8. Stanovništvo prema popisu 2011. godine	47
Tabela 9. Instrumenti obezbeđenja prihoda u starosti.....	48
Tabela 10. NBS vrši funkciju supervizora i regulatora.....	60
Tabela 11. Poreske olakšice za poslodavca	64
Tabela 12. Poreske olakšice za pojedinca	65
Tabela 13. Broj zaposlenih u društvima za upravljanje i FTE	78
Tabela 14. Vlasnička struktura prema delatnosti osnivača	78
Tabela 15: Neto imovina u sektoru na kraju perioda (u milijardama RSD)	81
Tabela 16. Broj fondova u grupama podeljenim prema tržišnom učešću (u jedinicama)...	82
Tabela 17. Tržišna vrednost emitovanih dinarskih državnih dužničkih instrumenata po ročnosti (u milijardama RSD).....	84
Tabela 18. Izvršne stope emitovanih dinarskih državnih dužničkih instrumenata po ročnosti	84
Tabela 19. Tržišna vrednost emitovanih evrodenominovanih državnih dužničkih instrumenata, po ročnosti (u milionima EUR)	85
Tabela 20. Izvršne stope emitovanih evrodenominovanih državnih dužničkih instrumenata, po ročnosti	86
Tabela 21. Iznos naplaćenih naknada društava za upravljanje (u milionima RSD)	91
Tabela 22. Trgovanje dobrovoljnih penzijskih fondova hartijama od vrednosti (u milijardama RSD).....	92
Tabela 23. Iznos transakcionih troškova(u milionima RSD)	93
Tabela 24. Broj ugovora i broj korisnika (u hiljadama)	94
Tabela 25. Struktura korisnika po dinamici uplate (u jedinicama i u %).....	95
Tabela 26. Prosečan iznos akumuliranih sredstava na kraju peroda (u hiljadama RSD)...	96
Tabela 27. Broj korisnika po broju fondova u kojima su članov (u jedinicama)	96
Tabela 28. Broj korisnika po broju zaključenih ugovora o članstvu (u jedinicama)	96
Tabela 29: Ukupne uplate doprinosa u fondove (u milijardama RSD)	97

Tabela 30. Ukupne isplate sredstava članovima (u milionima RSD)	99
Tabela 31. Ukupni transferi između fondova(u milionima RSD)	100
Tabela 32. Vrednosti investicionih jedinica i FONDex-a u četvrtom kvartalu u 2017. godine	101
Tabela 33. Prinos FONDex	102
Tabela 34. Komunaliteti (Communalities)	105
Tabela 35. Sa malim ulaganjem novca u DPF može se dosta uštedeti	117
Tabela 36. Uložena novčana sredstva u DPF doprinose sigurnijoj budućnosti.....	118
Tabela 37. Ulaganje u DPF je dobar vid štednje	119
Tabela 38. Uložena sredstva u DPF obezbeđuju dostojanstvenu starost	120
Tabela 39. DPF je garancija sigurnije budućnosti dece	121
Tabela 40: Pravila poslovanja, sistem kontrole i transparentnost DPF-a ulivaju poverenje	123
Tabela 41. Ulaganjem u DPF doprinosi se kvalitetnijem životu u tzv. trećem dobu	124
Tabela 42. Korišćenja akumuliranih sredstva u DPF za pokretanje ličnog biznisa.....	125
Tabela 43. DPF daje mogućnost da prikupljena novčana sredstva ostanu naslednicima .	126
Tabela 44. Ulaganjem novčana sredstva u DPF gubi se strah od siromaštva u starosti ...	127
Tabela 45. Ulaganjem u DPF obezbeđuje se dodatna sredstva za bolju zdravstvenu negu	129
Tabela 46. Uplate novčanih sredstava u DPF su fleksibilne,	130
bez pritiska i ograničenja.....	130
Tabela 47. Štednja u DPF podstiče dodatnu odgovornost prema porodici	131
Tabela 48. Ulaganjem u DPF povećavaju se mogućnosti za dobrom zaradom	132
Tabela 49. Uložena sredstva u DPF može da doprinese uvećanju eventualnih niskih primanja u budućnosti.....	134
Tabela 50. Prikupljen novac u PDF omogućava ispunjavanje želja za putovanjima ili bavljenjem hobijem.....	135
Tabela 51. Ulaganjem u DPF obezbeđuje se lagodniji život.....	137
Tabela 52. Uložena sredstva u PDF omogućavaju kupovinu nekretnine.....	138
Tabela 53. Ulaganjem u DPF obezbeđuju se dodatna sredstva za školovanje unučadi....	140
Tabela 54. DPF pruža mogućnost samostalnog izbora načina primanja penzije	141
Tabela 55. DPF pruža mogućnost samostalnog izbora dužine primanja penzije	142
Tabela 56. Ulaganje u DPF značajno doprinosi finansijskoj dopuni već obezbeđene državne penzije	143
Tabela 57. Mogućnost svakodnevnog praćenja rasta akumuliranih sredstava u DPF na ličnom računaru	145
Tabela 58. Novčana sredstva uplaćena u DPF donose materijalnu sigurnost	146

Tabela 59. Uložena sredstva u DPF dopunjuju kućni budžet.....	147
Tabela 60. Uplatom sredstava u DPF omogućava se jedan vid penzije.....	148
Tabela 61. Novčana sredstava uložena u DPF obezbeđuju ostvarivanje penzije i stranim državljanima.....	150
Tabela 62. Uložena sredstva u DPF, prestankom radne aktivnosti, pružaju značajnu finansijsku podršku	151
Tabela 63. Novčana sredstava uložena u DPF mogu da se koriste za otplatu kredita	152
Tabela 64. Uplatom sredstava u DPF nestaje strah da državna penzija neće biti dovoljna	153
Tabela 65. Testovi provere prikladnosti podataka za faktorsku analizu	155
Tabela 66. Matrice sklopa i strukture.....	157
Tabela 67. Struktura prvog faktora	158
Tabela 68. Struktura drugog faktora	159
Tabela 69. Struktura trećeg faktora.....	160
Tabela 70. Struktura četvrtog faktora.....	161
Tabela 71. Struktura petog faktora.....	161
Tabela 72. Struktura šestog faktora.....	162
Tabela 73. Struktura sedmog faktora	163
Tabela 74. Faktori zadovoljstva članova dobrovoljnih penzijskih fondova kvalitetom pruženih usluga	164
Tabela 75: Interkorelacija faktora zadovoljstvo članova dobrovoljnih penzijskih fondova kvalitetom pruženih usluga	165
Tabela 76. Uticaj polnih razlika na preferenciju prvog faktora.....	168
Tabela 77. Uticaj polnih razlika na preferenciju drugog faktora.....	168
Tabela 78. Uticaj polnih razlika na preferenciju trećeg faktora	169
Tabela 79. Uticaj polnih razlika na preferenciju četvrtog faktora	169
Tabela 80. Uticaj polnih razlika na preferenciju petog faktora	170
Tabela 81. Uticaj polnih razlika na preferenciju šestog faktora	170
Tabela 82. Uticaj polnih razlika na preferenciju sedmog faktora.....	171
Tabela 83. Uticaj pola na razlike u pridavanju značaja faktorima zadovoljstva članova dobrovoljnih penzijskih fondova kvalitetom pruženih usluga	171
Tabela 84. Uticaj godina života na preferenciju prvog faktora	173
Tabela 85. Uticaj godina života na preferenciju drugog faktora	174
Tabela 86. Uticaj godina života na preferenciju trećeg faktora.....	176
Tabela 87. Uticaj godina života na preferenciju četvrtog faktora.....	177
Tabela 89. Uticaj godina života na preferenciju šestog faktora.....	180
Tabela 90. Uticaj godina života na preferenciju sedmog faktora	182

Tabela 91. Uticaj godina života na razlike u pridavanju značaja faktorima zadovoljstva članova dobrovoljnih penzijskih fondova kvalitetom pruženih usluga	183
Tabela 92. Uticaj obrazovanja na preferenciju prvog faktora	184
Tabela 93. Uticaj obrazovanja na preferenciju drugog faktora	186
Tabela 94. Uticaj obrazovanja na preferenciju trećeg faktora	187
Tabela 95. Uticaj obrazovanja na preferenciju četvrtog faktora.....	189
Tabela 96. Uticaj obrazovanja na preferenciju petog faktora.....	190
Tabela 97. Uticaj obrazovanja na preferenciju šestog faktora.....	192
Tabela 98. Uticaj obrazovanja na preferenciju sedmog faktora	193
Tabela 99. Uticaj obrazovanja na razlike u pridavanju značaja faktorima zadovoljstva članova dobrovoljnih penzijskih fondova kvalitetom pruženih usluga	194
Tabela 100. Uticaj radnog iskustva na preferenciju prvog faktora.....	195
Tabela 101. Uticaj radnog iskustva na preferenciju drugog faktora	197
Tabela 102. Uticaj radnog iskustva na preferenciju trećeg faktora	198
Tabela 103. Razlike između upoređivanih grupa	199
Tabela 104. Uticaj radnog iskustva na preferenciju četvrtog faktora	200
Tabela 105. Uticaj radnog iskustva na preferenciju petog faktora	202
Tabela 106. Uticaj radnog iskustva na preferenciju šestog faktora	203
Tabela 107. Uticaj radnog iskustva na preferenciju sedmog faktora.....	205
Tabela 108. Uticaj radnog iskustva na razlike u pridavanju značaja faktorima zadovoljstva članova dobrovoljnih penzijskih fondova kvalitetom pruženih usluga	206
Tabela 109. Sumarni rezultati regresione analize prediktorskih varijabli i kriterijumske varijable (prvog faktora).....	209
Tabela 110. Test značajnosti koeficijenta multiple determinacije.....	209
Tabela 111. Prognoza vrednovanja prvog faktora na osnovu prediktorskih obeležja	209
Tabela 112. Sumarni rezultati regresione analize prediktorskih varijabli i kriterijumske varijable (drugog faktora).....	210
Tabela 113. Test značajnosti koeficijenta multiple determinacije.....	210
Tabela 114. Prognoza vrednovanja drugog faktora na osnovu prediktorskih obeležja	211
Tabela 115. Sumarni rezultati regresione analize prediktorskih varijabli i kriterijumske varijable (trećeg faktora)	211
Tabela 116. Test značajnosti koeficijenta multiple determinacije.....	212
Tabela 117. Prognoza vrednovanja trećeg faktora na osnovu prediktorskih obeležja	212
Tabela 118. Sumarni rezultati regresione analize prediktorskih varijabli i kriterijumske varijable (četvrtog faktora).....	213
Tabela 119. Test značajnosti koeficijenta multiple determinacije.....	213
Tabela 120. Prognoza vrednovanja četvrtog faktora na osnovu prediktorskih obeležja...	213

Tabela 121. Sumarni rezultati regresione analize prediktorskih varijabli i kriterijumske varijable (petog faktora).....	214
Tabela 122. Test značajnosti koeficijenta multiple determinacije.....	214
Tabela 123. Prognoza vrednovanja petog faktora na osnovu prediktorskih obeležja.....	215
Tabela 124. Sumarni rezultati regresione analize prediktorskih varijabli i kriterijumske varijable (šestog faktora).....	215
Tabela 125. Test značajnosti koeficijenta multiple determinacije.....	215
Tabela 126. Prognoza vrednovanja šestog faktora na osnovu prediktorskih obeležja.....	216
Tabela 127. Sumarni rezultati regresione analize prediktorskih varijabli i kriterijumske varijable (sedmog faktora).....	216
Tabela 128. Test značajnosti koeficijenta multiple determinacije.....	217
Tabela 129. Prognoza vrednovanja sedmog faktora na osnovu prediktorskih obeležja ...	217
Tabela 130. Sažet pregled analiziranih parametara predikcije identifikovanih faktora kvaliteta pruženih usluga članovima dobrovoljnih penzijskih fondova	218
Tabela 131. Uticaj razlika u socijalnim obeležja članova dobrovoljnih penzijskih fondova na razlike u pridavanju značaja izdvojenim faktorima kvaliteta pruženih usluga.....	223
Tabela 132. Uticaj socijalnih obeležja ispitanika na predikciju faktora zadovoljstva članova dobrovoljnih penzijskih fondova kvalitetom pruženih usluga	224

PREGLED SLIKA

Slika 1. Evolucija upravljanja kvalitetom.....	27
Slika 2. Osam principa na kojima počiva sistem upravljanja totalnim kvalitetom (TQM).....	29
Slika 3. Klasifikacija alata kvaliteta prema složenosti	30
Slika 4. Tri stuba penzijskog osiguranja.....	49
Slika 5. Učesnici na tržištu dobrovoljnih penzijskih fondova	77

PREGLED GRAFIKONA

Grafikon 1. Stopa ukupnog fertiliteta, 2011–2017.....	46
Grafikon 2. Struktura ukupne imovine fondova.....	79
Grafikon 3. Ročna struktura ulaganja u državne dužničke instrumente (u mlrd RSD).....	80
Grafikon 4. Koncentracija u sektoru na kraju perioda(Herfindal-Hiršmanov indeks)	82
Grafikon 5. Kretanje vrednosti neto imovine, FONDex-a i ključnih pokazatelja od početka poslovanja DPF (u milionima RSD, jedinicama, odnosno u %)	87

Grafikon 6. Broj korisnika u fazi akumulacije i procentualni udeo aktivnih korisnika	95
Grafikon 7. Raspodela korisnika i akumuliranih sredstava po godinama života (u jedinicama, odnosno u RSD).....	97
Grafikon 8. Obim i struktura ukupnih uplata doprinosa (u milionima RSD, odnosno u %)	98
Grafikon 9: Isplate sredstava	99
Grafikon 10. Transferi između fondova	100
Grafikon 11. Kretanje vrednosti investicionih jedinica i FONDex-a u četvrtom kvartalu 2017. godine.....	101
Grafikon 12. Struktura uzorka po polu	107
Grafikon 13. Struktura uzorka po godinama života.....	108
Grafikon 14. Struktura uzorka po obrazovanju	109
Grafikon 15. Struktura uzorka po random iskustvu.....	109
Grafikon 16. Malim ulaganjem novca u DPF može da se dosta uštedeti	116
Grafikon 17. Doprinos novčanih sredstava uložених u DPF sigurnijoj budućnosti	118
Grafikon 18. Ulaganje novčanih sredstava u DPF kao dobar vid štednje	119
Grafikon 19. Doprinos uložених sredstava u DPF dostojanstvenoj starosti.....	120
Grafikon 20. DPF – garancija sigurnije budućnosti dece	121
Grafikon 21. Nivo poverenje u pravila poslovanja, sistem kontrole i transparentnost DPF-a	122
Grafikon 22. Uložena novčana sredstva u DPF doprinosi kvalitetnijem životu u tzv. trećem dobu	123
Grafikon 23. Akumulirana sredstva u DPF mogu se koristiti i za pokretanje ličnog biznisa	124
Grafikon 24. Novčana sredstva uložena u DPF mogu da se naslede	126
Grafikon 25. Uložena novčana sredstva u DPF doprinose nestanku strah od siromaštva u starosti	127
Grafikon 26. Ulaganjem u DPF obezbeđuje se dodatna sredstva za bolju zdravstvenu negu	128
Grafikon 27. Uplaćivanje novčanih sredstava u DPF se vrši fleksibilno, bez pritiska i ograničenja	129
Grafikon 28. Štednjom u DPF postiže se dodatna odgovornost prema porodici	131
Grafikon 29. Ulaganje u DPF doprinosi uvećanju sredstava dobrom zaradom.....	132
Grafikon 30. Ulaganje u DPF doprinosi da se u budućnosti uvećanju eventualna niska primanja.....	133
Grafikon 31. Novčana sredstva uložena u PDF doprinose ispunjavanju želja za putovanjima ili bavljenjem željenim hobijem	135
Grafikon 32. Uložena sredstva u DPF doprinose lagodnijem životu	136

Grafikon 33. Uložena sredstva u DPF pružaju mogućnost za kupovinu nekretnine	138
Grafikon 34. Ulaganjem u DPF pribavljaju se dodatna sredstva za školovanje unučadi	139
Grafikon 35. DPF omogućava samostalni izbor načina primanja penzije	140
Grafikon 36. DPF omogućava samostalni izbor dužine primanja penzije	142
Grafikon 37. Ulaganjem u DPF obezbeđuje se značajna finansijska dopuna već obezbrđne državne penzije	143
Grafikon 38. Rast akumuliranih sredstva u DPF može se svakodnevno pratiti na ličnom računu	144
Grafikon 39. Novčana sredstva uplaćena u DPF doprinose materijalnoj sigurnosti	146
Grafikon 40. Novčana sredstva uplaćena u DPF dopunjuju kućni budžet	147
Grafikon 41. Novčana sredstva uplaćena u DPF omogućuju jedan vid penzije	148
Grafikon 42. Novčana sredstva uplaćena u DPF omogućuju ostvarivanje penzije i stranim državljanima	149
Grafikon 43. Novčana sredstva uložena u DPF pružaju finasijsku podršku kad prestane radna aktivnost	150
Grafikon 44. Uložena novčana sredstva u DPF mogu se koristiti i za otplatu kredita ..	152
Grafikon 45. Uplata novčanih sredstava u DPF oslobađa od straha da državna penzija neće biti dovoljna	153
Grafikon 46. Katelov „scree“ test za određivanje broja faktora zadovoljstva članova dobrovoljnih penzijskih fondova kvalitetom pruženih usluga	156
Grafikon 47. Aritmetičke sredine faktorskih skorova prvog faktora u odnosu na godine života	173
Grafikon 48. Aritmetičke sredine faktorskih skorova drugog faktora u odnosu na godine života	175
Grafikon 49. Aritmetičke sredine faktorskih skorova trećeg faktora u odnosu na godine života	176
Grafikon 50. Aritmetičke sredine faktorskih skorova četvrtog faktora u odnosu na godine života	178
Grafikon 51. Aritmetičke sredine faktorskih skorova petog faktora u odnosu na godine života	179
Grafikon 52. Aritmetičke sredine faktorskih skorova šestog faktora u odnosu na godine života	181
Grafikon 53. Aritmetičke sredine faktorskih skorova sedmog faktora u odnosu na godine života	182
Grafikon 54. Aritmetičke sredine faktorskih skorova prvog faktora u odnosu na obrazovanje	185
Grafikon 55. Aritmetičke sredine faktorskih skorova drugog faktora u odnosu na obrazovanje	186
Grafikon 56. Aritmetičke sredine faktorskih skorova trećeg faktora u odnosu na obrazovanje	188

Grafikon 57. Aritmetičke sredine faktorskih skorova četvrtog faktora u odnosu na obrazovanje	189
Grafikon 58. Aritmetičke sredine faktorskih skorova petog faktora u odnosu na obrazovanje.....	191
Grafikon 59. Aritmetičke sredine faktorskih skorova šestog faktora u odnosu na obrazovanje.....	192
Grafikon 60. Aritmetičke sredine faktorskih skorova sedmog faktora u odnosu na obrazovanje	194
Grafikon 61. Aritmetičke sredine faktorskih skorova prvog faktora u odnosu na radno iskustvo	196
Grafikon 62: Aritmetičke sredine faktorskih skorova drugog faktora u odnosu na radno iskustvo	197
Grafikon 63. Aritmetičke sredine faktorskih skorova trećeg faktora u odnosu na radno iskustvo	199
Grafikon 64. Aritmetičke sredine faktorskih skorova četvrtog faktora u odnosu na radno iskustvo	201
Grafikon 65. Aritmetičke sredine faktorskih skorova petog faktora u odnosu na radno iskustvo	202
Grafikon 66. Aritmetičke sredine faktorskih skorova šestog faktora u odnosu na radno iskustvo	204
Grafikon 67. Aritmetičke sredine faktorskih skorova sedmog faktora u odnosu na radno iskustvo	205

UVOD

Svedoci smo činjenice da nacionalne ekonomije država imaju svoje specifičnosti, koje ih čine međusobno različitim. Te specifičnosti su izraz posebnosti određenih sektora privrede. Iako se sektori privrede međusobno razlikuju, oni su ipak, međusobno povezani, ali nemaju podjednaki udeo u privrednom rastu i razvoju zdrave nacionalne ekonomije.

U literaturi se često privredne delatnosti dele na sledeća četiri sektora: *primarni, sekundarni, tercijarni i kvartarni sektor*.

Primarni sektor je orijentisan na obezbeđivanje primarnih dobara, kao što su hrana i neke sirovine za industriju. Shodno tome, ovaj sektor obuhvata poljoprivredu, šumarstvo, lov i ribolov, a u velikom broju zemalja i rudarstvo. Dakle, vidi se da su u pitanju najstarija čovekova zanimanja koja ga dovode u direktan kontakt sa prirodom.

Sekundarni sektor temelji svoju ekonomsku aktivnost na proizvodima primarne delatnosti u cilju dobijanja finalnih proizvoda. Reč je, dakle, o ekonomskim aktivnostima u okviru prerađivačke industrije (industrija), proizvodnje električne energije, vode i gasa (energetika), građevinarstva i proizvodnog zanatstva.

Tercijarni sektor obuhvata raznorodne heterogene aktivnosti uslužnog opredeljenja, zbog čega se naziva i *uslužnim sektorom* ili *sektorom usluga*. Milje ovog sektora čine brojne uslužne delatnosti – saobraćaj, trgovina, turizam, ugostiteljstvo, komunalna delatnost, uslužno zanatstvo, osiguranje i bankarstvo.

Kvartalni sektor se odnosi na vanprivredne delatnosti. U njega se svrstavaju kultura, informisanje, zdravstvo, nauka, ali i socijalna zaštita, vojska, policija i državna uprava.

Prema metodologiji Ujedinjenih nacija i Evropske unije klasifikacija ekonomskih aktivnosti je drugačije postavljena. Naime, klasifikaciju čini 21 aktivnost (Micić, V, 2017, pp. 33-46), i to:

- (1) A – Poljoprivreda, šumarstvo i ribolov,
- (2) B – Vađenje ruda i kamena,
- (3) C – Proizvodnja,
- (4) D – Snabdevanje električnom energijom, gasom i parom,
- (5) E – Vodosnabdevanje, kanalizacija i upravljenje otpadom,
- (6) F – Građevinarstvo,
- (7) G – Trgovina na veliko i malo, popravka motornih vozila i motocikala,
- (8) H – Transport i skladištenje,

- (9) I – Smeštaj i usluge pripremanja hrane,
- (10) J – Informacije i komunikacije,
- (11) K – Finansijske aktivnosti i osiguranje,
- (12) L – Aktivnosti sa nekretninama,
- (13) M – Profesionalne, naučne i tehničke aktivnosti,
- (14) N – Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti,
- (15) O – Javna administracija i odbrana, društvena bezbednost,
- (16) P – Obrazovanje,
- (17) Q – Zdravstveni i socijalni rad,
- (18) R – Umetnost, razonoda i rekreacija,
- (19) S – Ostale usluge,
- (20) T – Aktivnosti domaćinstva, proizvodnja nediferenciranih dobara i usluga domaćinstva za sopstvene potrebe,
- (21) U – Aktivnosti ekstrateritorijalnih organizacija i tela.

Društvena aktuelnost teme osiguranja podržana je samom ekonomskom aktivnošću njegovog uslužnog opredeljenja, zbog čega se ono javlja u obe klasifikacije.

Razvoj usluga krajem XX i početkom XXI veka karakteriše brzi razvoja i sve značajnija uloga usluga u nacionalnim ekonomijama. Zato je i razumljivo što je u pomenutom periodu u sektoru usluga bilo zaposleno preko 60%, a u deset zemalja sa najrazvijenijim tržišnim ekonomijama taj procenat je veći od 70%. Realno je pretpostaviti da će se i u narednom periodu trend rasta nastaviti.

Strukturne promene i tendencije povećanja značaja uslužnih delatnosti dobijaju globalne razmere. Sve češće se navodi da je savremeno društvo zahvatio proces dominacije usluga, zbog čega su se pojavili termini „uslužna ekonomija“ ili „uslužno društvo“. Naravno, porast uloge i značaja uslužnih delatnosti nije svojstven samo razvijenim zemljama, već i zemljama u razvoju.

Očekuje se da će u Srbiji, u ukupnoj zaposlenosti, doći do izvesnog porasta relativnog učešća zaposlenosti u uslugama i to sa 51,4% u 2010. god. na 52,1% u 2020. god. (Vlada Republike Srbije, 2011).

S obzirom na rastući značaj usluga i njihovo veliko učešće u nacionalnim ekonomijama, u savremenom poslovanju se, sasvim logično, kvalitet usluga postavlja kao prioritet za organizacije koje nastoje da kvalitet svojih usluga, u vrlo naglašenim uslovima konkurencije, učine prepoznatljivijim. Uopšteno gledano, u uslugama se uočavaju dva trenda – u visoko razvijenim zemljama, usluge postaju dominantni sektor ekonomije i istovremeno proizvodi koji se nude sve više predstavljaju spoj proizvoda i usluga kao odgovor na veće i objektivnije razumevanje korisnikovih potreba.

Sa naučnog stanovišta, kvalitet usluga je često proučavan u savremenoj teoriji i praksi menadžmenta. Doprinos razumevanju pojma zadovoljstva potrošača ili korisnika usluga su dali teoretičari marketing koncepcije i koncepcije klijentinga. Za poslednje tri decenije izdiferencirali su se sledeći hipotetički stavovi o kvalitetu u oblasti usluga (Oliva and Kallenberg, 2003, pp. 160-172):

- kvalitet usluge se teže ocenjuje nego kvalitet materijalnog proizvoda;
- percepcija kvaliteta usluge je zasnovana na poređenju očekivanja korisnika i isporučenih vrednosti konkretnih usluga;
- procena kvaliteta nije zasnovana samo na izlazu iz uslužnog procesa, nego uključuje i procenu procesa isporuke.

Evidentno je, dakle, da u savremenom poslovanju gde je „korisnik u centru“, kvalitet usluga za organizacije poprima prioritetan značaj. Kvalitet isporučene usluge važan je ne samo za poslovanje neke osiguravajuće firme već i za opstanak na tržištu. Postizanje i održavanje kvaliteta usluge po principu razumevanja očekivanja korisnika smatra se kao osnovna strategija za uspešno obezbeđenje ukupnog zadovoljstva korisnika i njegovo zadržavanje, odnosno obezbeđivanja njegove lojalnosti.

Prethodno prezentovane činjenice nedvosmisleno ukazuju na potrebu da se u istraživanje pođe od samog korisnika i njegovih shvatanja i očekivanja koje imaju od davaoca usluge. Kvalitet je u slučaju uslužnih delatnosti apstraktan pojam i teško ga je definisati i meriti.

S obzirom na to da u Srbiji postoji deficit finansiranja penzija, izražena je potreba za istraživanjem kvaliteta usluga dobrovoljnih penzijskih fondova u cilju unapređivanja njihovog poslovanja. Ovu potrebu sve više aktuelizuje i činjenica da se stanovništvo Srbije svrstava u najstarije na svetu, i to u prvih deset. Pri tome, prisutan je i kontinuirani porast broja penzionera naspram broja zaposlenih.

Upravo, zbog problema finansiranja penzija, u mnogim zemljama je sprovedena reforma penzijskog sistema pri čemu su uvedeni privatni penzijski fondovi kao institucije kolektivnog investiranja u hartije od vrednosti. Na taj način je članovima fonda omogućeno da štede za stare dane. Naime, uvođenjem dobrovoljnih penzijskih fondova građanima je data mogućnost da se opredele hoće li se učlaniti u dobrovoljni penzijski fond i koliko će uplaćivati.

Naučnoistraživačka pažnja ove disertacije usmerena je na kvalitet poslovanja dobrovoljnih penzijskih fondova. Ovaj problem može da se razmatra sa različitih stanovišta, zato je neophodno da se on redukuje i usmeri na konkretan predmet istraživanja, na *kvalitet pruženih usluga kao determinante zadovoljstva članova dobrovoljnih penzijskih fondova*.

Ovako definisan predmet istraživanja odnosi se, van svake sumnje, na jedan od bitnih elemenata kvaliteta poslovanja dobrovoljnih penzijskih fondova.

Naučnu strukturu disertacije čine pet ravnopravnih i jednako značajnih kompozicijskih elemenata koji su sadržajno-logičkom smislu međusobno povezani.

Prvi kompozicijski elemenat predstavljaju predmet istraživanja i njegovo operacionalno određenje i ciljevi istraživanja. U skladu sa njima u ovom delu je definisan i hipotetički okvir disertacije.

U *drugom kompozicijskom elementu* nazvanom: *Teorijski pristup istraživanju kvaliteta pruženih usluga kao determinanta zadovoljstva članova dobrovoljnih penzijskih fondova*, obuhvaćena su opšta teorijska saznanja u čijoj se analizi sledila logička i metodološka trijada opšte – posebno – pojedinačno. U ovom delu, rad je usmeren na suštinska pitanja kvaliteta u uslužnim delatnostima i na eksplikaciju dobrovoljnih penzijskih fondova kod nas, načina njihovog poslovanja, učešća na finansijskom tržištu i njihovog portfolija. Pri tome, imajući u vidu da su dobrovoljni penzijski fondovi multidisciplinarni, u radu su zastupljeni ekonomski, pravni i matematičko-statistički aspekti.

Treći kompozicijski elemenat čini *Metodologija istraživanja*. U njegovim okvirima prikazani su osnovni instrument istraživanja, sa pokazateljima njegove pouzdanosti; uzorak istraživanja sa svojim obeležjima i nivoi statističke obrade empirijskog materijala. Takođe su obrazloženi i metodološki aspekti istraživanja.

U *četvrtom kompozicijskom elementu*, označenim kao: *Rezultati istraživanja*, analizirani su i interpretirani rezultati istraživanja po redosledu postavljenih zadataka i hipoteza. Definisani su indikatori kvaliteta pruženih usluga članovima dobrovoljnih penzijskih fondova i identifikovani faktori zadovoljstva članova dobrovoljnih penzijskih fondova kvalitetom pruženih usluga. Takođe je ispitan i uticaj razlika socijalnih obeležja članova dobrovoljnih penzijskih fondova na razlike u pridavanju značaja izdvojenim faktorima kvaliteta pruženih usluga. Istovremeno, ispitana je i mogućnost predviđanja preferencije faktora zadovoljstva članova dobrovoljnih penzijskih fondova kvalitetom pruženih usluga.

Peti kompozicijski elemenat ovog rada su – *Zaključci i preporuke za dalja istraživanja*. U njemu su sumirani i obrazloženi osnovni rezultati ovog istraživanja i ukazano koje su hipoteze potvrđene (prihvaćene), a koje ne (odbaćene). Osim toga, otvorene su i neke nove dileme i date određene sugestije i mogući pravci daljih istraživanja u ovoj oblasti.

PREDMET I CILJ ISTRAŽIVANJA

Kvalitet proizvoda i usluga uvek je imao presudnu ulogu za dobijanje novih i zadržavanje postojećih korisnika. Iz tog razloga je i osnovna pretpostavka napretka konkurentske prednosti na tržištu – kvalitet. Dakle, osnovna premisa za opstank i unapređivanje poslovnih aktivnosti i uspeha privrednog subjekta jeste umešnost sistema upravljanja kvalitetom da obezbedi pouzdan i nepromeljiv kvalitet proizvoda i usluga uz minimalne troškove.

Oliva, R. i Kallenberg, R, (2003) konstatuju da se razvojem sistema kontrole ukupnog kvaliteta privrednog subjekta doprinosi primeni osnovnih načela dugoročnog i održivog razvoja društva. Kraj dvadesetog veka karakterišu tržišne promene koje su dovele do značajnih zaokreta u odnosu prema kvalitetu. Do sasvim novog pristupa kvalitetu došlo je kada se od “tržišta proizvodnje” (višak potražnje), preko “tržišta prodaje” (višak ponude) stiglo do “tržišta kompetitivnosti” (višak ponude proizvoda visokog kvaliteta i konkurentnih cena).

U savremenim uslovima menadžment kvaliteta dobija sve više na značaju, postajući vodeća snaga poslovne politike u svim vrsta delatnosti. U centru pažnje međunarodnih organizacija (kompanija) nalazi se kvalitet poslovanja, zbog čega se, ne tako retko, govori da je XX vek, vek produktivnosti, a da će XXI vek da definitivno da bude vek kvaliteta.

Sa razvojem pojedinih društvenih zajednica, one su postajale sve više zavisne od drugih zajednica koje im isporučuju potrebnu robu i usluge. Zajednice nisu mogle samostalno svojim resursima da zadovolje sve sopstvene potrebe. Trgovina nastavlja do današnjih dana da se zasniva na međusobnim odnosima korisnik $\Rightarrow$ isporučilac. Ovi odnosi opstaju kroz stvaranje poverenja i uverenosti na svakom nivou lanca isporuke. Teško je steći ugled u poslovima isporuke robe ili usluge u skladu sa dogovorenim specifikacijama, po dogovorenoj ceni i u dogovorenom roku, pa organizacije na sve načine štite svoju reputaciju od pretnji iz okruženja. Reputacija organizacije je, međutim, često ugrožena ne spoljnim pretnjama, nego slabostima organizacije ili slabostima drugih povezanih učesnika u lancu isporuke. Neispunjena obećanja, bez obzira na uzroke, štete reputaciji organizacije. Obećanje se krši uvek kada organizacija ne učini ono što je dogovoreno. To može nastati zato što organizacija prihvata obaveze, a nema sposobnost da ih ostvari, ili ima sposobnost da ispuni prihvaćene obaveze, ali tim sposobnostima ne upravlja na efektivan način.

Zbog velike konkurencije na tržištu koncept kvaliteta je danas postao još značajniji. U nastojanju da na pravi način ispuni potrebe i želje svojih klijenata, odnosno korisnika, kao i drugih zainteresovanih strana, organizacija nastoji da na pravi način iskoristi svoje unutrašnje resurse (organizacione i materijalne) i druge potencijale. Na tom putu, da bi ostvarila projektovane ciljeve organizacija koristi efektivne alate među kojima se posebno ističe uvođenje sistema menadžmenta kvalitetom prema propisanim standardima iz porodice SRPS ISO 9000. Neosporno je da sistem menadžmenta kvalitetom može pomoći

organizaciji u poboljšavanju zadovoljenja korisnika i zainteresovanih strana. Sistem menadžmenta kvalitetom podstiče organizaciju da analizira potrebe i očekivanja korisnika i zainteresovanih strana i da definiše procese koji obezbeđuju isporuku proizvoda prema njihovim zahtevima, te da te procese kontroliše i stalno poboljšava.

S obzirom na to da usluge imaju veliki značaj i veliko učešće u nacionalnim ekonomijama, a posebno u razvijenim zemljama, istraživačka pažnja u ovoj disertaciji posvećena je tom aspektu. Dakle, u polju naučno-saznajne usmerenosti nalazi se kvalitet poslovanja dobrovoljnih penzijskih fondova. Međutim, pristup proučavanju ovog aspekta poslovanja dobrovoljnih penzijskih fondova moguć je sa različitih aspekata. Zbog toga je, sasvim ispravno nastojanje da se predmet istraživanja sažme na konkretni *predmet – kvalitet pruženih usluga kao determinanta zadovoljstva članova dobrovoljnih penzijskih fondova*.

Da bi se bolje objasnio i konkretizovao ovako definisan predmet istraživanja, a naročito zbog mogućih nedoumica, u istraživanju je potrebno precizno i operacionalno odredi suštinu osnovnih pojmova koji će u ovom radu biti korišćeni i tretirani. To je neophodnost u svakom istraživanju, jer “otpočinjanje istraživanja bez jasnih definicija može izazvati velike zabune” (Radović-Marković, M. i Hanić, H, 2018, str. 87).

Dobrovoljni penzijski fond je institucija u koju se kolektivno investira i na taj način prikuplja i ulažu sredstva penzijskog doprinosa u razne vrste imovine da bi se ostvarili prihodi i smanjili rizici ulaganja (Zakon o dobrovoljnim penzijskim fondovima i penzijskim planovima, „Sl. glasnik RS“, br. 85/2005 i 31/2011).

Član dobrovoljnog penzijskog fonda može da bude svako fizičko lice bilo da je iz zemlje ili inostranstva koje ima interes da pristupi dobrovoljnom penzijskom fondu. Pri tome, pristup može da bude neposredan ili uz podršku organizatora penzijskog plana (Zakon o dobrovoljnim penzijskim fondovima i penzijskim planovima, „Sl. glasnik RS“, br. 85/2005 i 31/2011).

Kvalitet se javlja uporedo sa postankom ljudske zajednice. Zato je, sasvim razumljivo, da se sve više i na svakom mestu govori o kvalitetu i njegovom značaju. Imajući u vidu da je kvalitet sastavni deo našeg svakodnevnog života, neizbežna je potreba da se on precizno i sveobuhvatno definiše.

Kvalitet je vrlo sofisticirana i promenljiva struktura svojstava, pa se zato pred ljude koji se bave problematikom kvaliteta postavljaju uvek novi istraživački zadaci. U osnovi kvalitet je inovativan u čemu je sadržana i njegova privlačnost, što ga čini i pozitivnim konceptom (Đuričin, Janošević, Kalićanin, 2016). Ne postoje oni koji su protiv kvaliteta, jer svi žele da ga imaju. Međutim, pojam kvaliteta, katkada, dovodi i do zbrke i pogrešnog shvatanja zbog toga što je teško, a po nekima i nemoguće, bliže odrediti njegovo pojmovno značenje.

Kvalitet je perceptivan, uslovan i delimično subjektivan atribut, što automatski znači da će ga različiti ljudi različito shvatiti i prihvatiti. Potrošači, odnosno korisnici se mogu

fokusirati na neku specifičnu karakteristiku proizvoda ili usluge i na taj način doneti sud o kvalitetu, ili mogu da porede konkretan proizvod ili uslugu sa konkurencijom pa da na osnovu toga donose svoj sud. S druge strane, proizvođači ili ponuđači usluga mogu kvalitet da mere prema tome koliko su proizvod ili ponuđenu uslugu izveli korektno, u skladu sa prethodno definisanom i razrađenom idejom i dokumentacijom.

Usluga se najčešće određuje kao rezultat, odnosno ostvarenje ili aktivnosti koje se nude subjektima u poslovnim odnosima. Svakako, bilo bi pogrešno zaključiti da se te aktivnosti ne moraju da odnose i na neke fizičke proizvode. Po svojoj prirodi usluga je neopipljiva i nije izraz vlasništva nad nečim.

U uslovima rasta konkurencije na tržištu *kvalitet usluga* postaje značajan segment istraživanja i identifikovanja ključnih faktora ostvarivanja i održavanja komparativne prednosti u odnosu na konkurenciju, a uz zadržavanje željenog odnosa sa klijentima, odnosno korisnicima usluga. Iako postoji veliki broj definicija kvaliteta usluga, ipak, njegovu suštinu izražava stepen zadovoljstva korisnika obezbeđenom uslugom, tj. stepen slaganja između očekivanog i pruženog kvaliteta usluge. Naime, definisanje kvaliteta usluge predstavlja proces vrednovanja koji se manifestuje poređenjem očekivanja korisnika u vezi kvaliteta usluge sa primljenim kvalitetom usluge. Rezultat tog procesa može da bude zadovoljstvo ili nezadovoljstvo korisnika usluge.

Pri evaluaciji kvaliteta usluga mora se uzeti u obzir sledeće:

1. teže je vrednovati kvalitet usluga nego kvalitet materijalnih artikala;
2. kvalitet realizovane usluge rezultat je poređenja korisnikovih očekivanja i stvarno dobijene usluge, zbog čega je korisnikov sud o kvalitetu vrlo je subjektivan;
3. vrednovanje kvaliteta usluge ne svodi se samo na osnovu procene kvaliteta same usluge, već i kroz vrednovanje kvaliteta kanala distribucije usluga kroz koje se ona isporučuju, jer je posredi neodvojiv proces.

Na percepciju kvaliteta usluge utiču mnogi faktori, a među značajnijima se ubrajaju i *socijalna obeležja* korisnika usluga, koja su, u ovom istraživanju, predstavljena sledećim prediktorskim varijablama:

- (1) *pol* – muški, ženski;
- (2) *godine starosti* – do 19 godina, 20–30 godina, 40–59 godina;
- (3) *obrazovanje* – osnovna škola, srednja stručna sprema, viša stručna sprema, visoka stručna sprema, i
- (4) *radno iskustvo* – bez radnog iskustva, do deset godina, od 11 do 20 godina, od 21 do 30 godina, preko 30 godina.

Definisanje cilja istraživanja je nemoguće izvan okvira predmeta istraživanja. Zbog toga je on, sasvim razumljivo, sadržan u pristupu predmetu istraživanja, u svoj njegovoj složenosti i višedimenzionalnosti. Pri tome, istraživački cilj treba da bude nedvosmisleno određen i da je u saglasnosti sa problemom čiju suštinu izražava. Složenost i svestranost predmeta istraživanja često podrazumevaju postavljanje više ciljeva.

U skladu sa predmetom istraživanja i nastojanjima da se saznato sistematizuje, a nesaznato istraži, postavljen je sledeći *istraživački cilj*: *empirijskim putem definisati indikatore kao polazne osnove za izradu instrumenta za merenje stavova članova dobrovoljnih penzijskih fondova o zadovoljstvu kvalitetom pruženih usluga. Na osnovu prikupljenih podataka vrednovanjem manifestnih varijabli definisati faktore, tj. latentnu strukturu zadovoljstva članova dobrovoljnih penzijskih fondova kvalitetom pruženih usluga i utvrditi kakav je uticaj razlika u socijalnim obeležijima članova dobrovoljnih penzijskih fondova (pol, godine starosti, obrazovanje, radno iskustvo) na razlike u proceni značaja izdvojenih faktora.*

Takođe, utvrditi mogućnost predikcije estrahovanih faktora zadovoljstva članova dobrovoljnih penzijskih fondova kvalitetom pruženih usluga na osnovu socijalnih obeležja klijenata.

Uspešna realizacija ovako složenog cilja istraživanja podrazumeva njegovu operacionalizaciju, odnosno da se u njegovim okvirima odrede uži ciljevi, tj. zadaci. Tako su definisani sledeći *istraživački zadaci*:

- (1) uvažavajući epistemološke principe naučnog saznanja, definisati indikatore zadovoljstva članova dobrovoljnih penzijskih fondova kvalitetom pruženih usluga;
- (2) empirijskim putem istražiti mogućnost da se veći broj stavova članova dobrovoljnih penzijskih fondova o zadovoljstvu kvalitetom pruženih usluga svede na manji broj faktora (latentne varijable), ali koji će reprezentovati sve ostale manifestne varijable;
- (3) ustanoviti da li razlike u socijalnim obeležijima članova dobrovoljnih penzijskih fondova (pol, godine starosti, obrazovanje, radno iskustvo) utiču na razlike u proceni značaja izdvojenih faktora;
- (4) utvrditi mogućnot predikcije estrahovanih faktora zadovoljstva članova dobrovoljnih penzijskih fondovana kvalitetom pruženih usluga na osnovu socijalnih obeležja klijenata.

Kao što se vidi, definisani cilj i postavljeni zadaci istraživanja u potpunosti su saglasni sa suštinom predmeta istraživanja i ne izlaze iz njegovog naučno-sadržajnog okvira.

HIPOTEZE U ISTRAŽIVANJU

Shodno cilju i zadacima istraživanja, a ne izlazeći iz okvira predmeta istraživanja, hipotetičku osnovu u ovom istraživačkom poduhvatu čini sledeća opšta hipoteza:

Moguće je, na osnovu mišljenja i stavova članova dobrovoljnih penzijskih fondova o zadovoljstvu kvalitetom pruženih usluga, ustanoviti indikatore kao polazne osnove za identifikovanje faktora zadovoljstva članova dobrovoljnih penzionih fondova kvalitetom pruženih usluga. Pri tome se pretpostavlja da razlike u socijalnim obeležjima članova dobrovoljnih penzijskih fondova (pol, godine starosti, obrazovanje, radno iskustvo) utiču na razlike u proceni značaja izdvojenih faktora. Takođe je moguća predikcija definisanih faktora zadovoljstva članova dobrovoljnih penzijskih fondova kvalitetom pruženih usluga na osnovu pretpostavljenih socijalnih obeležja klijenata.

Zbog složenosti opšte hipoteze bilo je potrebno, radi lakšeg i objektivnijeg dokazivanja, da se ona razloži na posebne hipoteze. U tom kontekstu u literaturi se ističe da bi trebalo "...imati barem tri hipoteze, koje treba svaku ponaosob ispitati i utvrditi njihovu tačnost" (Radović-Marković i Hanić, 2018, str. 88).

1. Moguće je empirijskim putem, na osnovu mišljenja i stavova članova dobrovoljnih penzijskih fondova, definisati indikatore njihovog zadovoljstva kvalitetom pruženih usluga.
2. Veći broj manifestacionih varijabli o zadovoljstvu članova dobrovoljnih penzijskih fondova kvalitetom pruženih usluga mogu da se sažmu na manji broj osnovnih faktora (latentnih dimenzija).
3. Pretpostavlja se da razlike u socijalnim obeležjima članova dobrovoljnih penzijskih fondova (pol, godine starosti, obrazovanje, radno iskustvo) utiču na razlike u proceni značaja izdvojenih faktora.
4. Moguće je vršiti predikciju faktora zadovoljstva članova dobrovoljnih penzijskih fondova kvalitetom pruženih usluga na osnovu pretpostavljenih socijalnih obeležja klijenata.

Nije teško zaključiti da su postavljene hipoteze – opšta i posebne – usaglašene sa ciljem i zadacima istraživanja.

DOPRINOS ISTRAŽIVANJA

Opređeljivanje za istraživanje kvalitet pruženih usluga kao determinante zadovoljstva članova dobrovoljnih penzijskih fondova kvalitetom pruženih usluga motivisano je činjenicom da se ovom problemu prilazilo parcijalno i od subjektivnih impresija pojedinaca. U tome nije bilo značajnijih naučnih napora koji bi vodili sveobuhvatnijem i argumentovanijem sagledavanju zadovoljstva članova dobrovoljnih penzijskih fondova kvalitetom pruženih usluga i njenih korelata i samim tim došlo i do rešenja koja bi mogla unaprediti strategijske pozicije i konkurentnosti penzijskih fondova.

Predmet i cilj disertacije, kao i postavljene hipoteze nedvosmisleno upućuju na konstataciju da je posredi kompleksan istraživački poduhvat čija je suština u naučnom, praktičnom i metodološkom doprinosu.

Naučni doprinos disertacije temelji se na sistematizaciji i obogaćivanju korpusa znanja o predmetu ovog istraživanja, tj. na kvalitet pruženih usluga kao determinanti zadovoljstva članova dobrovoljnih penzijskih fondova kvalitetom pruženih usluga. Pri tome je evidentno da postoje dva segmenta naučnog doprinosa ovog rada. Sa jedne strane su teorijski doprinosi disertacije koji se pre svega temelje na sistematizaciji i obogaćivanju korpusa znanja o kvalitetu usluga kao determinanti zadovoljstva članova dobrovoljnih penzijskih fondova. Saglasno tome, doprinos disertacije pronalazi se i u domenu sistematizacije najznačajnijih teorijskih i empirijskih stavova o modeliranju portfolija usluga i doslednom objašnjenju značaja kvaliteta kao faktora konkurentnog diferenciranja usluga na globalnom tržištu.

Druga grupa doprinosa ove disertacije se ogleda u rezultatima sprovedenog empirijskog istraživanja. Na našim prostorima ne postoji puno istraživanja iz oblasti usluga penzijskih fondova, faktora koji utiču na njihovo poslovanje, kao i ostvarenih poslovnih performansi penzijskih fondova. Takođe, do sada nije analiziran uticaj kvaliteta usluga kao faktora koji utiče na unapređenje strategijske pozicije i konkurentnosti penzijskih fondova, tako da sprovedeno istraživanje predstavlja pionirski pokušaj analize jednog izuzetno kompleksnog poslovnog segmenta.

Tim pre su i rezultati sprovedenog istraživanja značajni kako sa aspekta nauke, tako i sa aspekta praktičnih implikacija koj može imati na poslovanje penzijskih fondova, jer su ovim istraživanjem definisani indikatori i osnovni faktori zadovoljstva članova dobrovoljnih penzijskih fondova kvalitetom pruženih usluga, uticaj razlika u socijalnim obeležjima članova dobrovoljnih penzijskih fondova na razlike u pridavanju značaja izdvojenim faktorima kvaliteta pruženih usluga, kao i mogućnost njihove predikcije na osnovu socijalnih obeležja ispitanika (članova dobrovoljnih penzijskih fondova).

Pored toga, buduća istraživanja se u empirijskom delu mogu dopuniti i kvalitativnim pristupom radi otkrivanja činilaca koji mogu da utiču na članove dobrovoljnog penzijskog

fonda u njihovoj nameri o izboru fonda, a koji nisu istraživani u dovoljnoj meri, radi dubljeg razumevanja problema i eventualnih sagledavanja načina njihovog prevazilaženja na primerim a uspešnih praksi.

Praktični doprinos istraživanja je, očigledno, sadržan u definisanju, na osnovu empirijski utvrđenih indikatora, faktora koji reprezentuju sve manifestne varijable zadovoljstva članova dobrovoljnih penzijskih fondova kvalitetom pruženih usluga. To omogućava da se postupci koji doprinose većem zadovoljstvu članova dobrovoljnih penzijskih fondova kvalitetom pruženih usluga dalje neguju, a u praksi izbegnu oni koji su razlog nezadovoljstvu. Može se reći, da se praktični doprinos ogleda u primeni novog empirijsko-istraživačkog postupka u proučavanju kvalitata pruženih usluga članovima dobrovoljnih penzijskih fondova, koje za cilj imaju obezbeđivanje satisfakcije klijenata.

Metodološki doprinos manifestuje se u potvrđivanju reputacije, koju savremene multivarijantne matematičko-statističke metode i postupci imaju u složenim empirijskim istraživanjima, pa i u istraživanjima kvaliteta pruženih usluga ne samo u oblasti dobrovoljnog penzijskog osiguranja, već i u drugim uslužnim delatnostima.

I TEORIJSKI PRISTUP ISTRAŽIVANJU

Razvojem ljudskog društva nastala je društvena podela rada, a njenim razvojem dolazi do razmene roba i usluga. U prvobitnim zajednicama robe su se razmenjivale jedna za drugu. Svaka porodica koja je ostvarivala viškove dobara, menjala ih je za viškove drugih porodica ili pojedinaca, sve do pojave novca. Nastankom i razvojem zanatske proizvodnje dolazilo je do specijalizacije zanatlija za proizvodnju određenih vrsta roba, kao i stvaranje viškova. Pojavljuju se i pijace gde se obavlja razmena.

Više proizvođača na jednom mestu omogućava pojavu konkurencije. Proizvođači iznose robu na tržište, a kupci kao vrsni poznavaoци roba sudili su o njihovom kvalitetu. Znanje i iskustvo kupca bilo je ključno za zadovoljavajući ishod kupovine. Kontrolu robe sprovodili su i kupac i prodavac. Prodavac je to činio u procesu izrade, trudeći se da kroz taj proces u proizvod ugradi svoje veštine i znanje. Ugled zanatlije bio je garancija kvaliteta, a kupac je kontrolu vršio pažljivom kupovinom.

Razvojem gradova dolazi do pojave trgovine. Sve ređi je direktan kontakt kupca i prodavca. U procesu razmene javljaju se posrednici – trgovci. Nastaju garancije kvaliteta, kao sredstava za osiguranje kvaliteta kupcima.

Početkom XX veka, pojavom menadžmenta dolazi do podele poslovnih funkcija. Planiranje se odvajala od izvršne funkcije, a uspostavlja se posebna funkcija kontrole. Kontrolori su bili od ključne važnosti za obezbeđivanje kvaliteta. Začeci teorije kvaliteta vezuju se za prvu knjigu G.S. Radford-a. Dalji razvoj teorije kvaliteta vezuje se za stručnjake iz kompanija Western Electric Company i Bell Telephone Laboratories.

Walter Shewart (1891 – 1967), inženjer Western Electric-a radio je na unapređenju industrijskog kvaliteta, te je objavio prvu knjigu “Ekonomska kontrola kvaliteta proizvedenog proizvoda” (1931), a kasnije su se njegova interesovanja proširila na doprinos nauci i statističkim zaključcima, što je rezultiralo objavom druge knjige “Statistički metod sa stanovišta kontrole kvaliteta” (1939).

George Edvards (1890 –1974), bio je prvi predsednik Američkog društva za kontrolu kvaliteta (ASQ). Radio je u Bell Telephone Laboratories, kao šef inspekcijanskog inženjerskog odeljenja, a zatim na poziciji direktora za osiguranje kvaliteta. Na tim poslovima stekao je značajan ugled. Ostaje aktivan u ASQ, a u toku Drugog svetskog rata radi kao konsultant Odeljenja za vojne izdaje i u Odboru za ratnu proizvodnju.

Harold Dodge (1895–1976) se bavio statističkom kontrolom kvaliteta. Radio je na planovima za uzimanje uzoraka i vršenju inspekcijanskih operacija. Tokom Drugog svetskog rata bio je predsednik Američkog udruženja za standarde. Posle penzionisanja postao je profesor primenjene matematike na Rutgers univerzitetu.

W. Edwards Deming (1900–1993) je sledbenik Walter Shewart-a. Bio je inženjer, profesor, statističar i menadžment konsultant. Njegov naučni doprinos teoriji kvaliteta ogleda se u delu Nova ekonomija za industriju, vladu i obrazovanje. Period nakon Drugog svetskog rata obeležio je radom sa najistaknutijim liderima japanske industrije, te je značajno dao doprinos razvoju ugleda Japana i njegove ekonomске moći.

Nakon Drugog Svetskog rata javila se nestašica roba, te je u fokusu privrede SAD bio kvantitet, a ne kvalitet. Međutim, u Japanu uz pomoć američkih stručnjaka J. Juran-a i E. Deming-a konstantno rade na obrazovanju stručnjaka za kvalitet i top menadžera. Japanska privreda postepeno napreduje i nakon 20 godina dostiže kvalitet zapadnih zemalja. Sedamdesetih godina XX veka Japan prodire na zapadno tržište. Na zapadnom tržištu počinje da se razvija svest o kvalitetu, naročito kod potrošača koji postaju sve probirljiviji. Velike američke kompanije potpuno menjaju shvatanje kvaliteta trudeći se da njegovim unapređenjem zadovolje potrebe potrošača.

Moglo bi se reći da je kvalitet relativan pojam, te ga nije jednostavno definisati. Mnogo se toga može podrazumevati pod pojmom kvalitet. Isto tako promene u značenju pojma kvalitet prouzrokovane su promenama u navikama potrošača i brzim razvojem tehnologije.

Prema Papiću (2011, стр. 6), termin “kvalitet” se može upotrebiti kada se objašnjava pouzdanost pri upotrebi, koliko dugo se proizvod može upotrebljavati, pojedine osobine proizvoda, ukus ili zadovoljstvo koje se oseća pri korišćenju neke usluge ili proizvoda (Papić, 2011, str. 6).

Edwards Deming: “Kvalitet je predvidljivi stepen uniformnosti i pouzdanosti uz niske troškove i prilagođenost tržištu” (Todorović, 2009). Joseph Juran: “Kvalitet je prilagođenost svrsi i korišćenju” (Todorović, 2009).

Kvalitet se definiše i kao performanse ili indikatori upotrebne vrednosti nekog proizvoda ili usluge koji zadovoljavaju unapred definisane potrebe na određenom prostoru i u određenom vremenu, čime se konkretni proizvod i konkretna usluga u tržišnoj razmeni dokazuju kao roba, odnosno usluga.

Evidentno je da se kvalitet različito shvata i interpretira. Na njegovo shvatanje dodatno utiču i sledeća tri parametra (Тодоровић, 2009):

1. učinak stanovišta,
2. učinak zamene i
3. učinak transformacije.

Kvalitet prema učinku stanovišta podrazumeva ugao iz kojeg posmatramo kvalitet, a možemo ga posmatrati iz ugla potrošača, proizvođača, društva, tržišta i proizvoda. Za

stanovništvo kao potencijalne korisnike ili kao korisnike proizvoda i usluga veoma je važno da u njima vide mogućnost da ispune svoja očekivanja, odnosno da zadovolje svoje potrebe i želje.

Kvalitet iz ugla potrošača predstavlja stepen upotrebne vrednosti proizvoda ili uslugu kojom on zadovoljava određenu potrebu.

Kvalitet iz ugla proizvođača odnosi se na stepen uspešnosti proizvoda. Može biti konceptijski, konstrukcijski i kvalitet izrade.

Kvalitet iz ugla tržišta podrazumeva stepen kojim je proizvod zadovoljio potrebe kupca u odnosu na konkurentski proizvod.

Kvalitet iz ugla društva je stepen kojim su proizvodi i usluge u jednom društvu potvrđeni kao roba.

Kvalitet prema učinku zamene znači da što je veći stepen razvoja zemlje, veći je i kvalitet proizvoda i usluga. Zahtevi za kvalitetom u razvijenim zemljama su mnogo veći nego u zemljama u razvoju.

Kvalitet prema učinku transformacije znači da na kvalitet utiče niz faktora i da je kvalitet promenjiva kategorija. Neki proizvodi prođu nekoliko transformacija dok ne dođu do određenog nivoa kvaliteta da bi zadovoljili potrebe i želje kupaca.

Kad se govori o kvalitetu mora se imati u vidu globalizacija, koja se ogleda u integraciji svetske privrede, razvoju inovacija i sve bržem tehnološkom rastu. Dolazi do nastanka jake konkurencije na tržištima čija veličina uveliko prevazilazi veličinu pojedinačnih nacionalnih ekonomija. Opstanak pojedinačnih preduzeća na ovim tržištima postaje sve teži, te se kvalitet javlja kao jedna od najvažnijih strategija. Zbog toga se pristupilo standardizaciji kvaliteta.

Proces standardizacije kvaliteta počinje 1987. godine pojavom prve serije standarda Međunarodne organizacije za standardizaciju ISO. Ovi standardi su nastali u svrhu stvaranja Zajedničkog evropskog tržišta. Jedinstveno tržište, carinska unija i jedinstvena moneta je osnova funkcionisanja Evropske Unije.

Lazarević, D. i Moconja, N. (2019) ističu da “Evropska unija stvara jedinstveno tržište putem sistema zakona koji se primenjuje u svim državama članicama, što garantuje slobodan protok ljudi, roba, usluga i kapitala”.

Standardi iz područja sistema osiguranja kvaliteta (ISO 9000:1987) su veoma brzo, pored evropskog tržišta kome su bili i namenjeni, našli primenu i u ostalim delovima sveta. Ubrzo nakon prve serije standarda, 1993. godine razvijena je oznaka za obeležavanje

kvaliteta proizvoda CE. Nakon toga, 1996. godine razvijeni su standardi za zaštitu životne sredine.

Godine 1998. održana je Evropska konvencija o kvalitetu u Parizu. Na ovoj konvenciji je usvojena Evropska povelja o kvalitetu. „Povelja ukazuje da kvalitet predstavlja cilj organizacije ka poslovnoj izvrsnosti, ali istovremeno i metodologiju i način za kvalitetan rad svakog zaposlenog stvaranjem odgovarajućeg radnog ambijenta kroz povećanje motivacije i odgovornosti” (Oruč, Sunulahpašić i Gligović-Gekić, 2013).

Kao najveća i najznačajnija, Međunarodna organizacija za standardizaciju – ISO (International Organization for Standardization), sastoji se od 162 zemlje članice sa sedištem u Ženevi. Njena uloga je priprema i objavljivanje međunarodnih standarda kvaliteta. ISO je nastala 23. februara 1947. godine na osnovu zaključka Londonske konferencije. Standardi se donose za sve oblasti, a da pri tom mogu biti od koristi i značaja za sve zemlje. Prvi standardi koje je ova organizacija objavila su iz područja elektrotehnike.

Već 1906. godine osnovana je Međunarodna komisija za elektrotehniku – IEC (International Electrotechnical Commission) i standardi iz ove oblasti su u njenoj nadležnosti. Godine 1926. formirano je Međunarodno udruženje za standardizaciju – ISA (International Standardization Association), čija je svrha razvijanje standarda iz oblasti mašinstva.

Devedesetih godina prošlog veka Međunarodna organizacija za standardizaciju postaje popularna sa novom serijom standarda ISO 9000. Ovi standardi obrađuju pitanja kvaliteta usluga na globalnom nivou. Obuhvaćene su usluge osiguranja, finansijske usluge, turizam, edukacija itd. ISO je veoma značajna među međunarodnim organizacijama zbog kreiranja globalno primenjivih međunarodnih standarda, ima visok status, integritet i neutralnost, sarađuje sa agencijama UN – a, Svetskom trgovinskom organizacijom itd.

Svetska trgovinska organizacija – WTO (World Trade Organization) osnovana je 1. januara 1995. godine. Pored Međunarodnog monetarnog fonda i Svetske banke spada u najznačajnije međunarodne institucije. Države koje nisu članice ovih međunarodnih organizacija, nalaze se u nekoj vrsti ekonomske izolacije. Osnovni cilj i svrha WTO je stvaranje ravnopravnog sistema trgovinskih pravila, uklanjanje carinskih barijera i protekcionizma. Sve je to usmereno ka razvoju privrede i stvaranju slobodnog tržišta. WTO svojim delovanjem nastoji da u sistem međunarodne trgovine integriše nerazvijene zemlje, zemlje u razvoju i zemlje u tranziciji.

Osnovni principi ili načela WTO su:¹

- načelo nediskriminacije,

¹ <https://www.privrednakomora.me/svjetska-trgovinska-organizacija-sto>

- načelo najpovlašćenije nacije,
- načelo nacionalnog tretmana,
- načelo liberalizacije trgovine,
- načelo podsticanja konkurencije i
- načelo dodatne pomoći nerazvijenim zemljama.

Zašto se zalažemo za standardizaciju?

Prema Todoviću (2009) “standard je dokument koji ima za cilj da ujednači oblik, veličinu, kvalitet i način ispitivanja nekog proizvoda”.

ISO je 1979. godine osnovala Tehnički komitet ISO/TC 176 čiji je zadatak:

- standardizacija u području sistema kvaliteta,
- standardizacija u području obezbeđenja kvaliteta i
- usaglašavanja u odgovarajućim tehnologijama kvaliteta.

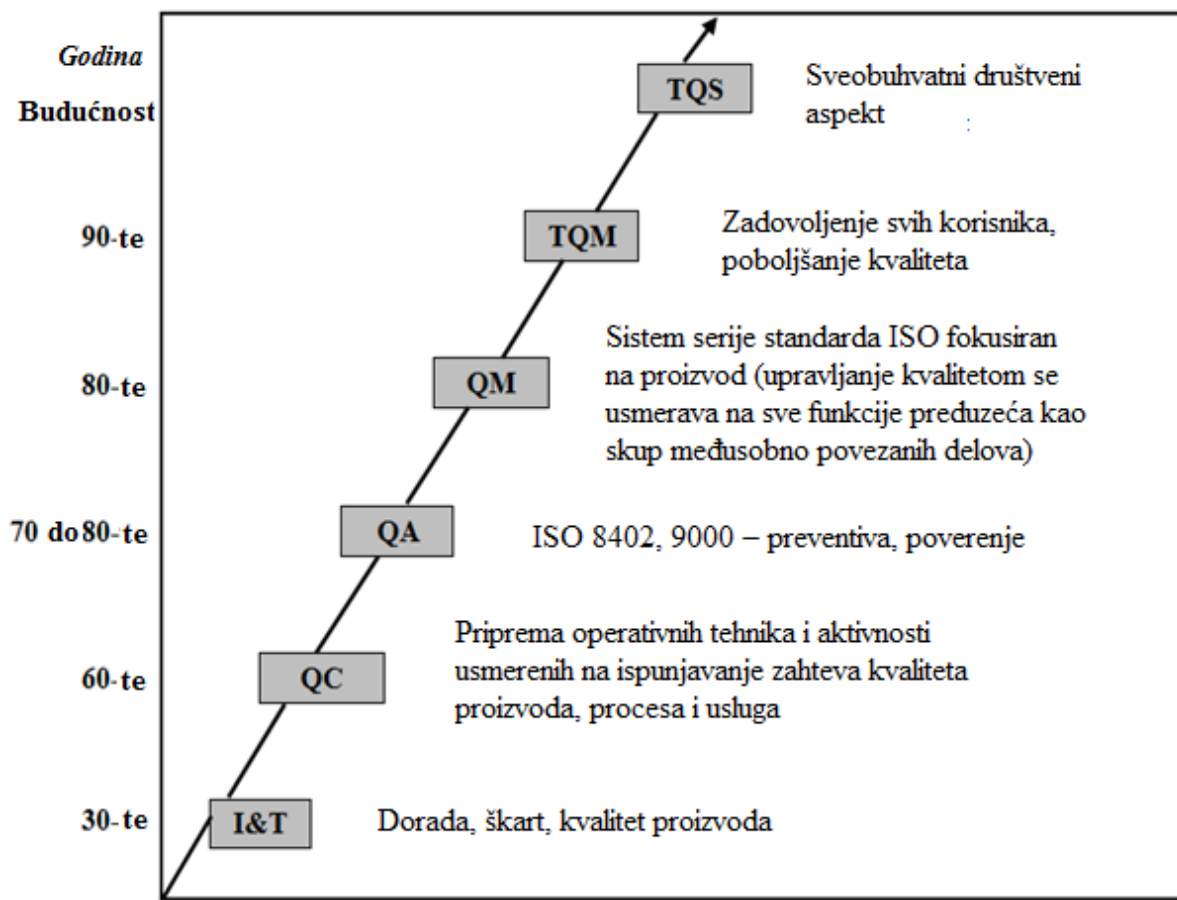
Standardi se formiraju da bi se otklonile prepreke u međunarodnoj razmeni roba i usluga. Oni se definišu da bi se, pre svega, postavili zahtevani uslovi na raznim poljima ljudskog delovanja, kao što su: zaštite životne sredine, zdravlja, bezbednosti, obrazovanja, zaštite potrošača itd. Pri tome, u centru pažnje su potrebe i želje kupaca, zbog čega organizacije sve više usmeravaju svoje organizacione funkcije na njihovo zadovoljavanje. Naravno, to se ne može postići bez adekvatnog kvaliteta, tj. kvaliteta koji će ispuniti očekivanja kupaca, jer je, sasvim logično, da se za svoj novac želi kvalitetan proizvod ili usluga.

Razvoj informacionih tehnologija i transportnih usluga doprinosi razvoju novih distributivnih kanala. Proizvodi i usluge u kratkom periodu uz minimalne troškove dolaze do kupca. Konkurencija između proizvođača raste i opstaju oni koji u razumnom vremenskom roku mogu da isporuče proizvode i usluge zadovoljavajućeg kvaliteta i pristupačne cene.

Funkcija kvaliteta sve više dobija na značaju i kvalitet postaje osnovni faktor opstanka i razvoja preduzeća. Zbog potrebe upravljanja kvalitetom preduzeća uvode menadžment kvaliteta – QM (*Quality Management*) u svoje poslovanje. Pojam upravljanje kvalitetom definisan je u rečniku Međunarodnog standarda ISO 9000:2005.

“Upravljanje kvalitetom (quality management, QM) ili administrativno upravljanje kvalitetom $QM = \{QP, QC, QA, QI\}$ je upravljački pristup za kvalitet u poslovnom sistemu koji ostvaruje funkciju upravljanja kvalitetom u *sistemu kvaliteta*, prema određenoj *politici kvaliteta*, ciljevima i odgovornostima putem: Planiranja kvaliteta (QP), Operativnom upravljanju kvalitetom (QC), Obezbeđenja kvaliteta (QA) i Poboljšanja kvaliteta (QI)” (Todorović, 2009, str. 106).

Sa stanovišta nastanka i razvoja sistema upravljanja kvalitetom prema Heleti M. (2009) uočavaju se šest najznačajnijih faza (slika 1):



Slika 1. Evolucija upravljanja kvalitetom

Izvor: Heleta, M. (2009). *Upravljanje kvalitetom*. Beograd: Univerzitet Singidunum. (Izmene i dopune izvršio Stepanov S.)²

Faza kontrolisanja i ispitivanja – I&T (*Inspection & Test*), koju standard ISO 9000:2000 definiše kao „kontrolisanje – vrednovanje usaglašenosti posmatranjem i procenjivanjem uz, kada je to pogodno, merenje, ispitivanje ili procenjivanje primenom šablona“.

Faza preventivne kontrole kvaliteta – QC (*Quality Control*), koja, prema standardu ISO 8402:1994, podrazumeva „operativne tehnike i aktivnosti koje se koriste da bi se ispunili zahtevi za kvalitet“.

Faza obezbeđenja kvaliteta – QA (*Quality Assurance*), koja, prema standardu ISO 8402:1994, podrazumeva „sve planirane i systemske aktivnosti ugrađene u sistem kvaliteta i prikazane kao potrebne, za obezbeđenje odgovorajućeg poverenja da će entitet da ispunji zahteve za kvalitet“.

² Heleta, M. (2009). *Upravljanje kvalitetom*. Beograd: Univerzitet Singidunum.

Faza menadžment kvaliteta – QM (*Quality Management*), po standardu ISO 8402:1994, označava „sve aktivnosti opšte funkcije menadžmenta koji određuju politiku kvaliteta, ciljeve i odgovornosti, a ostvaruju se putem planiranja kvaliteta, upravljanja kvalitetom, obezbeđenja kvaliteta i poboljšanja kvaliteta u okviru sistema kvaliteta“.

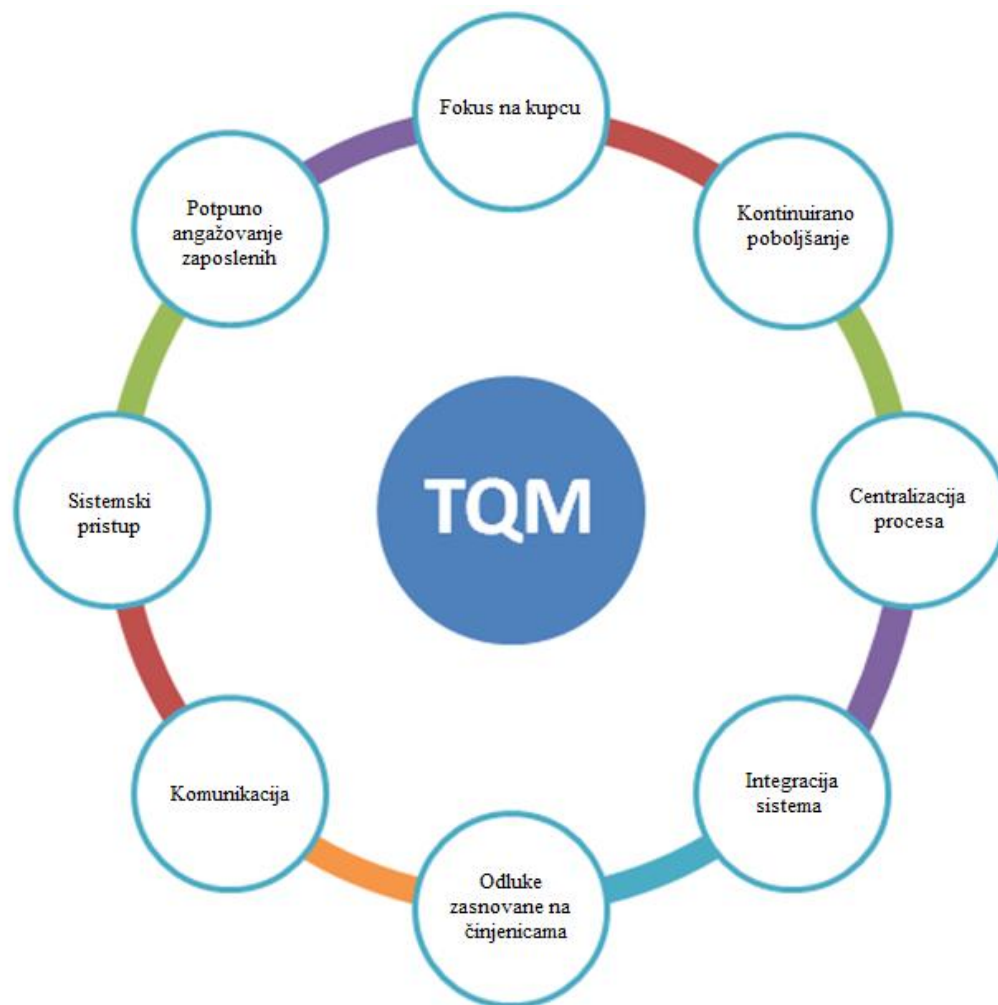
Faza totalnog menadžmenta kvaliteta – TQM (*Total Quality Management*), koja definiše novu filozofiju poslovanja kompanije koja se odnosi na učešće svih njenih članova u ostvarivanju dugoročnog uspeha kroz zadovoljene kupaca (korisnika) u korist kompanije i društva.

Totalno upravljanje kvalitetom TQM pojavljuje se sa prvom revizijom standarda ISO 9000 iz 1987. i iz 1994. godine. TQM je usmeren na potpuno menjanje načina vođenja kompanije, a krajnji cilj je satisfakcija porošača i kontinuirano unapređenje procesa. Svi zaposleni u organizaciji učestvuju u unapređenju proizvoda i usluga, procesa i korporativne kulture.

Todorović Z. (2009) ističe da je „totalno upravljanje kvalitetom upravljački pristup za kvalitet u poslovnom sistemu ili organizaciji koji je zasnovan radi dostizanja dugoročne uspešnosti putem ispunjavanja zahteva potrošača i koristi za zaposlene i zajednicu”.

Sistem upravljanja ukupnim kvalitetom počiva na osam osnovnih principa (slika 2):

1. fokus na kupcima,
2. potpuno angažovanje zaposlenih,
3. centralizacija procesa,
4. integracija sistema,
5. sistemski pristup,
6. kontinuirano poboljšanje,
7. odluke zasnovane na činjenicama i
8. komunikacija.



Slika 2. Osam principa na kojima počiva sistem upravljanja totalnim kvalitetom (TQM)

Izvor: Autor

Uprkos tome što organizacija čini velike napore da bi unapredila kvalitet, na tržištu su kupci ti koji određuju njegov nivo:

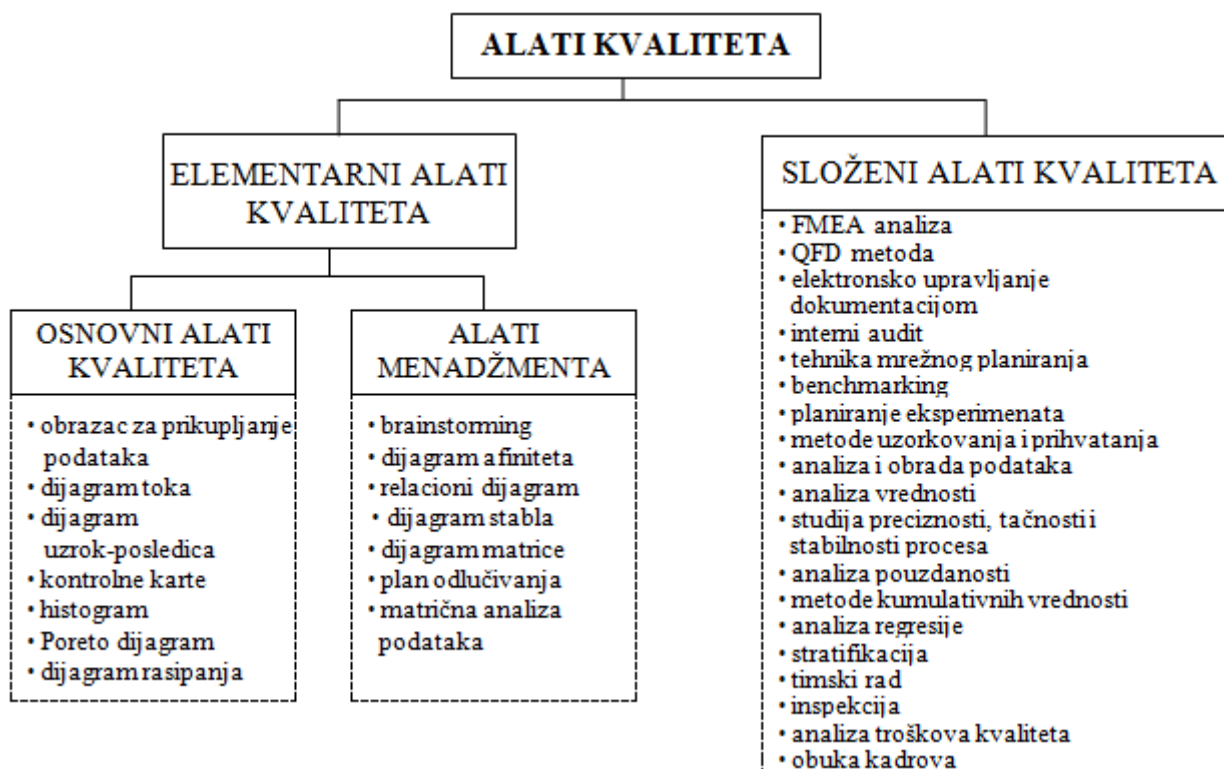
- organizacija može da ulaže velika sredstva u obrazovanje svojih zaposlenih, softver, nove mašine i uređaje i sve to treba da doprinese većem zadovoljstvu potrošača. Ukoliko je suprotno, organizacije nisu ostvarile svoj cilj;
- zaposleni u organizaciji treba da rade posvećeno na zajedničkim ciljevima, a zadatak menadžmenta je da obezbedi podsticajno radno okruženje;
- osnova TQM-a je definisanje procesnih koraka od inputa od dobavljača ka autputu koji se isporučuje kupcima;
- sve poslovne funkcije treba da budu integrisane u jedan sistem;
- sistemski pristup je neizostavan u ostvarivanju vizije, misije i ciljeva u organizaciji. Formulacija strategije treba da bude takva da se kvalitet stavi u prvi plan;

- veoma bitan deo TQM – a je analiza procesa i rezultata, te sprovođenje korektivnih mera, što doprinosi kontinuiranom poboljšanju kvaliteta;
- informacije koje proističu iz kontinuiranih analiza koriste se u odlučivanju i predviđanju budućih događaja;
- bitno je i da sve informacije o organizacionim promenama i poslovanju budu dostupne svim zaposlenim. Komunikacija u organizaciji je ključna za održavanje morala i njihovu motivaciju.

Faza totalnog kvaliteta društva – TQS (*Total Quality Society*) usaglašava dva ključna područja: kvalitet života i održivi razvoj, dajući, na taj način, humanu dimenziju kvalitetu.

Upravljanje kvalitetom je stalan proces, koji se razvija i menja sa težnjom da se što uspešnije i objektivnije obezbedi projektovani kvalitet proizvoda ili usluge. Pri tome se koriste razni alati i metode koji omogućavaju da se identifikuju ključni činioci koji imaju odlučujući uticaj na obezbeđivanje zahtevanog kvaliteta proizvoda i usluge.

Postoje brojni alati za analizu i poboljšanje kvaliteta. Međutim, treba imati u vidu da svaki alat ima određene prednosti, ali i nedostatke, slabosti i ograničenja. S obzirom na suštinu ovog rada, nije bilo potrebno da se svi oni analizirani, jer to prevazilazi domen i potrebe rada, već je pažnja usmerita samo na alate kvaliteta koji su klasifikovani prema kriterijumu složenosti (slika 3).



Slika 3. Klasifikacija alata kvaliteta prema složenosti

Izvor: Spasojević-Brkić, V, Cvijanović, M. i Klarin, M, *Organizacija sistema kvaliteta i alata kvaliteta*, <https://scindeks-clanci.ceon.rs/data/pdf/0350-0373/2004/0350-03730404091S.pdf> (pristupljeno 25. 06. 2019)

Kao što se na prethodnoj slici vidi u osnovne alate kvaliteta svrstani su instrumenti za prikupljanje podataka o kvalitetu, a u složene alate kvaliteta date su metode, tehnike statistički nivoi obrade prikupljenih podataka. Naravno, između instrumenata za prikupljanje podataka o kvalitetu i primenjenih metoda i tehnika obrade podataka, kao i statističkih nivoa analize mora da postoji logička, stručna i naučna usaglašenost.

1. KVALITET U USLUŽNIM DELATNOSTIMA

1.1. Karakteristike usluga

Karakteristike usluga su brojne, ali da bi se o njima moglo govoriti neophodno je da se najpre definiše pojam “usluga”.

Pokušaji da se definiše usluga stari su gotovo dva veka. Međutim, tek se u drugoj polovini XX veka, sa intenzivnijim razvojem uslužnog sektora, pojavljuju definicije koje odgovaraju savremenoj spoznaji ove vrste delatnosti. U tom periodu se pokazalo da usluge pripadaju tržištu kao njegov neodvoivi deo, ali i da one imaju određene srodnosti, kao i izvesne osobenosti u odnosu na materijalna potrošna dobra.

Može se reći da ne postoji jedinstvena i od svih prihvaćena definicija usluge, jer pristupi određenju pojma usluge nisu jedinstveni i u potpunosti adekvatni. Kriterijumi za definisanje pojma usluge uglavnom su uslovljeni vremenskim periodom kada su definicije nastale. Takođe, na kriterijume su uticali i istraživački ciljevi koje su autori težili da realizuju.

Jedna od najcitiranijih definicija usluga glasi: „Usluga je svaka aktivnost ili korist koju jedna strana nudi drugoj, i koja je suštinski neopipljiva i ne rezultira u vlasništvu nad bilo čim” (Palmer , 2001, str. 2). Očigledno je da postoji mogućnost da proizvodnja usluge bude, ali i ne bude u međusobnoj povezanosti sa materialnim (fizički opipljivim) dobrima.

Interesantne su i sledeće definicije:

1. Heizer J. (2005) smatra da su usluge ekonomske aktivnosti čiji su ishod prevashodno neopipljivi proizvodi, kao, na primer: finansije, obrazovanje, izdavaštvo, zabava, i sl.
2. Usluga je ishod međusobne interakcije isporučioca i kupca u cilju zadovoljenja potreba kupaca (Stanojević, 1998).
3. “Usluga je bilo koje delo ili čin koje jedna strana može ponuditi drugoj, a da je potpuno neopipljivo i ne rezultira posedovanjem nečega” (Macura, 2009, str. 238).
4. “Usluge su aktivnosti, koristi ili zadovoljstva koja se nude na prodaju ili se pružaju vezano uz prodaju dobara” (Arimecan Marketing Association – AMA).

Iz navedenih definicija se uočavaju neke bitne karakteristika usluga. Ipak, u naučnoj literaturi ne postoje sasvim usaglašena i od svih prihvatljiva stanovišta o tome koje su karakteristike usluga. Međutim, može se reći da te razlike nisu odlučujuće za shvatanje

karakteristika usluga, jer se radi o različitim pristupima, aspektima i nivoima njihovog izučavanja. Specifične karakteristike usluga ih ujedno i razlikuju od klasičnog poimanja proizvoda (fizičkog dobra).

Što se tiče definisanja osnovnih karakteristika usluga u toj oblasti su se, kroz vreme, među naučnicima javljale neusaglašenosti. U jednom od prvih radova iz oblasti marketinga usluga, J. M. Rathmell (1996) navodi čak 13 specifičnosti usluga, bitnih za pravilno postavljanje marketing koncepta, a prema drugim autorima navodi se osam ključnih specifičnosti. Ipak, bez obzira na početne neusaglašenosti, u literaturi se danas najčešće navode sledeće specifičnosti usluga, oko kojih se slaže najveći broj stručnjaka iz ove oblasti (Veljković, 2009):

- neopipljivost usluge;
- heterogenost (varijabilnost) usluge;
- simultanost (neodvojivost) proizvodnje i potrošnje usluge;
- kvarljivost (netrajnost) usluge.

Naravno, ovim nisu u potpunosti obuhvaćene sve specifičnosti usluga. Tako, na primer, *nemogućnost posedovanja usluge* je još jedna specifičnost koja se, ne tako retko, vezuje za usluge.

Neopipljivost usluge

Smatra se da je neopipljivost usluge najbitnije obeležje koje je karakteriše i po kome se ona suštinski razlikuje od materijalnog proizvoda. Ovo obeležje uslugu čini nevidljivom, bez mirisa, ukusa, kao i neprimetnom i za druga čula (dodir, sluh i ravnoteža), što nije slučaj kada su u pitanju opipljiva (fizička) dobra.

Premda je sama usluga neopipljiva, ipak oscilira nivo u koim usluga ide uz proizvod u okviru sveukupne ponude. Oscilacija se kreće u rasponu od čistog proizvoda do čiste usluge. U tom smislu moguće je razlikovati pet kategorija ponude (Kotler, 2009):

1. čist opipljiv proizvod – su proizvodi kao sapun, pasta za zube i sl. kad nema potrebe za uslugama;
2. opipljiv proizvod uz određene usluge – prodaja automobila uz garanciju, servis, uputstvo za rukovanje i održavanje;
3. hibrid – kada se ponuda sastoji od jednakog dela proizvoda i usluge – u restoran se ide zbog hrane i usluge;
4. glavna usluga koju prati manje proizvoda i usluga – npr. prevoz avionom, i
5. čista usluga – kada se ponuda sastoji samo od usluge – npr. psihoterapija, prognoza vremena, masaža.

Heterogenost (varijabilnost) usluge

Heterogenost, koja se odnosi na problem standardizovanja usluge, je sledeća karakteristika kojom se usluge distingviraju od materijalnih proizvoda koji su fizički opipljivi. Budući da su usluge proces koji se ostvaruje putem interakcije između zaposlenog i klijenta u različitim situacijama i pod uticajem raznovrsnih elemenata, teško je izvršiti njihovu standardizaciju. To nije slučaj kada je u pitanju standardizacija materijalnih (fizičkih) proizvoda. Ipak, problem se ne odnosi samo na ponudu, tj. lica koja omogućavaju uslugu, jer je u ovom segmentu dosta uobičajeno da se dostigne što je veći stepen ujednačenosti, već problem može postojati i na strani klijenta, tj. korisnika usluga. Naime, različiti korisnici usluga mogu različito da percipiraju uslugu, kao što se razlikuju i njihovi zahtevi u pogledu realizovanja usluge.

Simultanost (neodvojivost) proizvodnje i potrošnje usluge

U odnosu na većinu fizičkih dobara, koja je potrebno prvo proizvesti, a onda, od strane određenog proizvođača, preko distributera prodati i na kraju trošiti od strane korisnika, kod usluga je potrebno da se ona prvo kupi, a zatim proizvodi i konzumira od strane klijenta u isto vreme, pri čemu je klijent sastavni deo procesa proizvodnje i isporuke usluge (Bergman and Klefsjö, 1994, pp. 308).

Implikacije ove karakteristike usluge na poslovanje su, stoga, sledeće (Zeithaml, Bitner & Gremler, 2000):

- klijenti participiraju u isporuci usluge i utiču na nju;
- klijenti utiču jedni na druge u uslužnom procesu, što utiče i na njihovo ukupno zadovoljstvo uslugom;
- zaposleni utiču na rezultat (efekat) usluge, jer su oni ti koji je isporučuju interakcijom sa klijentima;
- decentralizacija operacija je često jako bitna kako bi usluga klijentu bila pružena u pravo vreme i na pravom mestu;
- masovnu proizvodnju je teško, odnosno skoro nemoguće ostvariti, zbog ograničenja koja proističu iz karakteristika neodvojivosti proizvodnje i potrošnje usluge.

Kvarljivost (netrajnost usluge)

Ništa manje obeležje usluga je i njihova kvarljivost (kratkotrajnost), tj. isključenost mogućnosti skladištenja i čuvanja kao zaliha, a samim tim i prolongiranje potrošnje. Ova

osobina proizilazi iz simultanosti proizvodnje i potrošnje usluga. Očigledno, je dakle, da se usluga ne može skladišiti i čuvati, niti da se preprodaje ili da se zbog nezadovoljstva korisnika vrati. Samim tim, to onemogućava da se uslugom upravlja isto kao i sa proizvodom. Ugodan ručak u restoranu, putovanje kruzerom do određene destinacije, kampovanje, pregled očiju kod oftamologa, friziranje i druge usluge ne mogu da se naknadno vrate niti da se sačuvaju da bi bile ponovo upotrebljene ili, eventualno, prodate drugom licu. Ukoliko nisu prodate u određenom vremenu, ne mogu biti sačuvane za prodaju u budućnosti, tako da je njihov potencijal za prodaju izgubljen zauvek. Usluge se koriste istog časa kada se pružaju, pa se zbog toga ne može njima upravljatitoga kao sa proizvodima. Kod usluga je veoma važno pravilno upravljati kapacitetima. Sposobnost i pripremljenost da se neka usluga proizvede su polazne pretpostavke koje se moraju ispoštovati dok se ne pristupi bilo kakvoj transakciji. Ukoliko se ne popune kapaciteti u trenutku kada su slobodni oni ne mogu biti sačuvani za budućnost tako da je njihov potencijal za prodaju zauvek izgubljen (Ćosić, 2010).

Nemogućnost posedovanja usluge

Usluga se ne može posedovati, jer je ona, kao što je već konstatovano, neopipljiva, niti se može skladištiti radi čuvanja. Kod fizičkih dobara, kupovinom korisnik postaje vlasnik proizvoda i može sa njim da radi šta želi. Međutim, prilikom pružanja usluge ona ne postaje vlasništvo korisnika (klijenta) koja je platilo za nju. Klijent u stvari kupuje određeno vreme i sam proces vršenja usluge, kao npr. usluge javnih beležnika, lekarski pregledi i slično.

1.2. Kvalitet usluga

U semantičko-logičkom smislu termin „kvalitet” se mnogo više danas čuje nego ranije iako se javio sa nastankom ljudskih civilizacija. O njemu se može govoriti u filozofskom smislu – prepoznatljivost nekog bića ili procesa po čemu se razlikuju od drugih; u poslovnom značenju – efektivno i efikasno prilagođavanje tržišnim uslovima; u umetničkom kontekstu – doživljaj umetničkog dela; u ekološkom shvatanju značaja očuvanja i zaštite životne sredine itd. O kvalitetu se, s pravom, govori u svim oblastima ljudske delatnosti. Zato i ne čudi što je Krozbi (Crosby) na stanovištu da kvalitet ima kulturni status, jer je, neosporno, opšteprihvaćen (Crosby, 2003, pp. 48).

Krajem XX veka ne samo da se sve više govori o kvalitetu usluga, već mu se i sve više pridaje značaj. Fokus menadžmenta je usmeren na privlačenje novih i očuvanje postojećih korisnika. Kvalitet proizvoda i usluga je presudan u ovom procesu. Uslužna preduzeća uvode menadžment kvaliteta u svoje organizacije.

Postoje brojne definicije kvaliteta kojima je svojstven tržišni pristup kvalitetu, kao što su:

- Po Juranu (Joseph Moses Juran), kvalitet predstavlja „skup aktivnosti na osnovu kojih se postiže podobnost proizvoda za upotrebu“ (Juran, 1970, pp. 32) .
- Krosbi (Philip Bayard, Crosby) kvalitet shvata kao „saglasnost zahtevima“ (Crosby, 1969, pp. 98).
- Mitrović smatra da „kvalitet proizvoda predstavlja skup osobina kojima se ostvaruje kvalitet usluge, sa ciljem da se postigne kvalitet rada i življenja čoveka“ (Mitrović, 1995, str. 56).
- Po Todoroviću „kvalitet usluge je skup bitnih svojstava i karakteristika izvjesne usluge koji omogućava da se zadovolje utvrđene potrebe kao i potrebe koje se podrazumijevaju” (Todorović, 2009, str. 46-47).
- Deming (William Edwards Deming) je na stanovištu da bi kvalitet „trebalo svoju težnju da usmeri na sadašnje i buduće potrebe korisnika“ (Deming, 1993).
- Određeni nivo, kojim skup svojstvenih karakteristika ispunjavanju zahteve, predstavlja kvalitet (SRPS ISO 9000:2007).

Navedene definicije upućuju na zaključak da kvalitet predstavlja skup svojstava, s jedne strane i da ispunjava zahteve, želje (očekivanja) i potrebe korisnika, s druge strane.

Kvalitet ne nastaje odmah, nego postepeno, na svim organizacionim nivoima. Prvi nivo je istraživanje tržišta. Na ovom nivou se istražuju potrebe klijenata i pronalaze ideje. Drugi nivo je projektovanje i razvoj usluge. Na ovom nivou se razvijaju usluge koje će na najadekvatniji način zadovoljiti potrebe korisnika. Treći nivo je planiranje. U ovoj fazi se vrši priprema uslužnog programa. Naredni organizacioni nivoi koji su potrebni za nastanak usluge su nabavka materijala i sredstava za usluživanje, zatim transport i skladištenje. Tek se tada dolazi do nivoa usluživanja. Nakon toga sledi nivo upravljanja kvalitetom pri usluživanju. Poslednji nivo je distribucija usluga, te eksploatacija usluga od strane korisnika.

Evidentno je da se do izručivanja usluge moraju ispoštovati određene procedure (Dželetović, 2011):

- nalaženje ideja,
- projektovanje,
- planiranje i priprema,
- usluživanje i kontrolisanje i
- isporučivanje.

Na tržištima razvijenih zemalja postoji veliki broj različitih usluga. Važnije grupe usluga su:

- transportne,

- konsultantske,
- usluge posredovanja,
- zdravstvene,
- finansijske,
- turističke,
- ugostiteljske,
- komunikacione,
- trgovačke,
- komunalne,
- administrativne,
- tehničke,
- naučne itd.

Sa razvojem privrede i društva u celini sigurno će se javiti potreba i za drugim, novim vrstama, uslugama.

1.3. Svojstva i karakteristike kvaliteta usluga

Kvalitet usluga je skup svojstava i karakteristika kvaliteta. Svojstva kvaliteta su trajna obeležja usluga, pri čemu se neka mogu meriti ili oceniti, a neka ne (tabela 1. i 2).

Kad su u pitanju merljiva svojstva kvaliteta usluga u njih se mogu svrstati usluživanje, efektivnost i trajnost (tabela 1).

Usluživanje, kao merljivo svojstvo kvaliteta usluga, podrazumeva tačnost, odnosno svojstvo koje ukazuje da je kvalitet usluživanja u različitim situacijama približno isti. Posredi je, dakle, svojstvo koje izražava konzistentnost kvaliteta u usluživanju. Međutim, nije dovoljno da usluživanje bude samo konzistentno, već je bitno da usluga bude i precizna, da variranja u pogledu kvaliteta budu što manja.

Tabela 1. Svojstva kvaliteta usluga koja se mogu meriti

MERLJIVA SVOJSTVA KVALITETA USLUGA		
USLUŽIVANJE	EFEKTIVNOST	TRAJNOST
Tačnost	Raspoloživost	Vek trajanja
Preciznost	Pouzdanost	Garantni rok
	Svrishodnost	

Izvor: Autor

„Efektivnost se odnosi na stepen u kojem proizvod/usluga zadovoljava potrošačeve potrebe i želje“ (Milisavljević, M., Maričić, B. i Gligorijević, M., 2005, str, 44). Vidi se da je u pitanju svojstvo kvaliteta koje je merljivo i koje se odnosi na raspoloživost (dostupnost), pouzdanost (stabilnost) i svrsishodnost (korisnost).

Merljivo svojstvo kvaliteta usluga je i trajnost (stalnost). Ovo svojstvo kvaliteta se odnosi na vek trajanja (dužina trajanja usluge) i garanciju, odnosno zagarantovano vreme mogućnosti korišćenja usluge.

Ipak, postoje svojstva kvaliteta usluga koja su nemerljiva (tabela 2). To su, pre svega, svojstvo koje se odnosi na upotrebljivost, jer usluga nije materijalna pa da se upotrebljava, već je ona na raspolaganju za korišćenje. Pri tome se ne može egzaktno meriti koliki je učinak (efekat) korišćenja neke usluge, koliko je usluga primenljiva i promenljiva u datim okolnostima.

Tabela 2. Svojstva kvaliteta usluga koja se ne mogu meriti

NEMERLJIVA SVOJSTVA KVALITETA USLUGA	
UPOTREBLJIVOST	FUNKCIONALNOST
Učinak	Prilagođenost
Primenjivost	Dopuna
Promenjivost	

Izvor: Autor

Sa prethodnim svojstvom je u tesnoj vezi i funkcionalnost kao nemerljivo svojstvo usluge. Ovo svojstvo se odnosi na stepen prilagođenosti usluge korisniku, kao i na mogućnost dopune usluge.

Treba imati u vidu da su karakteristike kvaliteta promenjive performanse, pri čemu se, takođe, neke mogu meriti ili oceniti, a neke ne (tabele 3. i 4).

Kao merljiva karakteristika kvaliteta usluga (tabela 3) javlja se tražnja koja označava kvantitativno definisanu potrebu za nekom vrstom usluge na domaćem ili inostranom tržištu usluga koju su korisnici spremni da plate da bi je podmirili. Tražnja je je značajno povezana sa cenom kao merljivom karakteristikom kvaliteta usluga, jer ispoljava uticaj na na kretanje cena bez obzira na ta da li se cena određuje po satu, po danu pružanja usluge ili po obimu pružanih usluga. U merljive karakteristike kvaliteta usluga ubrajaju se i isporuka usluge (udaljenost mesta isporučivanja usluge i troško vi isporuke), korišćenje usluge (uslužni kapaciteti i ugodnost korišćenja usluge), kao i bezbednosni aspekt korišćenja usluge kako za korisnika, tako i za prirodno okruženje.

Tabela 3. Karakteristike kvaliteta usluga koje se mogu meriti

MERLJIVE KARAKTERISTIKE KVALITETA USLUGA				
TRAŽNJA	CENA	ISPORUKA	KORIŠĆENJE	BEZBEDNOST
Inostrana Domaća	Po satu Po danu Po obimu pruženih usluga	Udaljenost Troškovi	Kapacitet Užitak Rokovi	Korisnika Okoline

Izvor: Autor

Naravno, postoje karakteristike kvaliteta usluga koje se ne mogu meriti (tabela 4) kao što su, na primer, estetske karakteristike usluga koje se odnose na izgled i sredećenost ambijenta u kome se usluga realizuje i pogodnost korišćenja usluge sa stanovišta preglednosti, informativnosti i složenosti.

Tabela 4. Karakteristike kvaliteta usluga koje se ne mogu meriti

NEMERLJIVE KARAKTERISTIKE KVALITETA USLUGA	
ESTETSKE	KORIŠĆENJE
Izgled	Preglednost
Sredećenost	Informativnost
	Složenost

Izvor: Autor

Usluga može da promeni neku svoju karakteristiku. U tom slučaju ne menja se njena vrsta, ali dolazi do promene kvaliteta.

1.4. Merenje kvaliteta usluga

Prethodno prezentovane činjenice, a uzimajući u obzir definisani predmet istraživanja, nedvosmisleno ukazuju na potrebu da se u istraživanje pođe od samog korisnika i njegovih shvatanja i očekivanja koje imaju od davaoca usluge. Kvalitet je u slučaju uslužnih delatnosti apstraktan pojam i teško ga je definisati i meriti.

Davaoci usluga nastoje da održe i povećaju konkurentnu prednost na tržištu unapređenjem kvaliteta usluga koje pružaju, zbog čega je menadžmentu od presudnog značaja poznavanje načina merenja kvaliteta usluge. Veoma je bitno da se shvate stavovi korisnika usluge, odnosno ugao iz kojeg korisnik posmatra i doživljava uslugu. Ugao posmatranja kvaliteta usluga od strane korisnika i od strane menadžmenta u početnim fazama unapređenja kvaliteta usluge je u većini slučajeva različit.

Među prvim modelima za merenje kvaliteta usluga je model jazova koji je proistekao iz GEP analize (GAP analysis) 80-tih godina prošlog veka.³ Ovaj model se bazira na analizi neusklađenosti između opaženog i očekivanog kvaliteta usluge, pri čemu postoji pet osnovnih jazova, odnosno neusklađenosti (Robert and David, 2006, pp. 55-58):

- Prvi jaz (neusklađenost) odnosi se na nedostatak razumevanja kvaliteta usluge koje organizacija pruža od strane menadžmenta. U ovom slučaju menadžment ne razume potrebe i želje korisnika usluga. Ovo je posledica nedovoljnog istraživanja korisnika usluga od strane marketinga, kao i nedostatak komunikacije u organizaciji. Ovaj jaz je posledica lošeg menadžmenta, te se kao rešenje predlaže ili postavljanje novog menadžmenta ili dodatna obuka postojećeg u cilju unapređenja kvaliteta usluga.
- Drugi jaz se odnosi na razliku između karakteristika usluge i očekivanjima korisnika usluga procenjenom od strane menadžmenta. Menadžment je identifikovao potrebu korisnika usluge, ali trenutno sa raspoloživim resursima ne može kvalitet usluge dovesti do zadovoljavajućeg nivoa. Može se reći da je drugi jaz posledica nedostatka komunikacije između menadžera i projektnog tima za razvoj usluge. Rešenje ovog problema je veća posvećenost menadžmenta i stavljanje kvaliteta usluge u prvi plan poslovanja i da se to prenese na sve organizacione nivoe.
- Treći jaz se odnosi na razliku između karakteristike usluge i načina pružanja usluge, gde se neadekvatnim pružanjem usluge gube njena specijalna svojstva i opada nivo kvaliteta. Ovaj jaz ukazuje na veliku važnost ljudskog faktora za unapređenje kvaliteta usluga. Najčešći propusti nastaju zbog nedostatka timskog delovanja, zbog čega je i najveći izazov standardizacija zaposlenih. Rešenje ovog problema je uspostavljanje adekvatnog sistema nagrađivanja zaposlenih.
- Četvrti jaz javlja se kao problem komunikacije prema korisniku usluge kroz marketinške aktivnosti i isporučene usluge. Rešenje ovog problema je bolja komunikacija menadžmenta se marketingom i razvijanje svesti o posledicama neispunjenih očekivanja korisnika usluga.
- Peti jaz je rezultat prethodno navedena četiri jaza, odnosno razlika između kupljene i realizovane usluge od strane organizacije (privrednog subjekta) i doživljaja korisnika dobijene usluge.

Model jazova je veoma značajan alat u merenju kvaliteta usluga. Pojava bilo koje od navedenih neusklađenosti dovodi do opadanja kvaliteta usluge i nemogućnosti adekvatnog zadovoljenja potreba i želja korisnika usluge. Zbog toga je obaveza menadžmenta da uoči i

³ GAP, srpski: GEP, što u prevodu znači odstupanje – jaz.

otkloni identifikovane nedostatke da bi se izbegao rizik od mogućeg gubitka klijenata i time narušila konkurentna pozicija na tržištu.

Potrebom za unapređenjem modela jazova nastao je „SERVQUAL” model koji se danas najviše upotrebljava za merenje kvaliteta usluga. Modelom se utvrđuje razlika između opažanja i očekivanja. U okviru modela se posmatra pet dimenzija kvaliteta: pouzdanost, spremnost za pružanje usluge, uveravanje, uvažavanje i vizuelni utisak (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1985, pp. 41-50).

Pouzdanost je bitna dimenzija kvaliteta za održavanje konkurentne prednosti na tržištu. Za ostvarivanja željene pouzdanosti važno je da zaposleni poseduju sposobnosti, ali i spremnost da ih koriste za pridobijanje poverenja korisnika kvalitetom isporučenih usluga. Uslugu je potrebno pružati tačno i precizno i tako kontinuirano graditi imidž organizacije. Korisnik usluga mora da oseti da je davalac usluga spreman da mu pruži uslugu vrhunskog kvaliteta na najefikasniji način. Zaposleni treba da poseduju sposobni, da poseduju znanje koje će im pomoći da inspirišu i sačuvaju korisnika usluge tako što će ga uveriti u kvalitet usluge. Korisnik usluge treba da ima utisak da ga davalac usluge uvažava i brine o njemu tako što će mu u svakom momentu pružiti neophodnu pomoć. Poslednja, ali i veoma bitna dimenzija kvaliteta je vizuelni utisak koji se odnosi na izgled prostorija i zaposlenih. Menadžment treba da vodi posebnu brigu o izgledu objekata u kojima se usluga pruža. Profesionalan izgled i ljubaznost zaposlenih su veoma važna obeležja kvaliteta, kao i izgled reklamnog materijala.

Suštinu „SERVQUAL” modela čini upitnik koji sadrži 22 pitanja iz domena prethodno istaknutih pet dimenzija kvaliteta. Koristi se u različitim tipovima organizacija kao što su: bolnice, banke, osiguravajuća društva, turističke organizacije, obrazovne institucije itd.

Radi lakše identifikacije i korišćenja, u praksi se koriste okviri koji grupišu sve pokazatelje poslovanja u odgovarajuće, reprezentativne grupe. Jedan od opšte prihvaćenih i često primenjivanih okvira je Balanced Scorecard. Nastanak koncepta BSC bio je podstaknut uverenjem da su postojeći pristupi merenju performansi organizacije, zasnovani prvenstveno na finansijsko-računovodstvenim pokazateljima, uveliko postali prevaziđeni (Kaplan and Norton, 1996). Pored finansijskih pokazatelja danas se, za procenu uspeha kompanije, koriste i nefinansijski pokazatelji poslovanja. U tim okolnostima, informacija sve više dobija na značaju tako da postaje osnovni resurs koji omogućava brzo prilagođavanje promenama u opštim uslovima poslovanja organizacije. BSC svrstava pokazatelje poslovanja organizacije u četiri osnovne oblasti: finansije, interni procesi, potrošači i učenje i rast.

U dosadašnjoj literaturi nisu pronađeni izvori koji upućuju na prilagođavanje pomenutih modela za ocenu kvaliteta usluga dobrovoljnih penzijskih fondova.

2. STUBOVI PENZIJSKOG OSIGURANJA

2.1. Reforma penzijskog sistema

Penzijsko osiguranje u Srbiji ima dugu tradiciju. Naime, ono je ustanovljeno 1833. godine Uredbom o penzijama činovnika, koju je doneo Knez Miloš Obrenović. Nakon toga usledile su nove uredbe o penzijama, da bi se 1850. godine doneo Prvi penzijski zakon.

Radi zaštite zanatlija 1898. godine formiran je Prvi zanatski dobrovoljni fond, a za penzijsku zaštitu radnika 1937. godine počela je primena Zakona o osiguranju radnika.

Po završetku Drugog svetskog rata penzijski sistem tadašnje Jugoslavije doživljava „preporod“. Godine 1945. usvojen je Zakon o sprovođenju socijalnog osiguranja. I narednih godina usvojene se brojne uredbe i zakoni o socijalnom osiguranju. U skladu sa tim tendencijama 1993. godine formirani su republički fondovi za penzijsko i invalidsko osiguranje zaposlenih, samostalnih delatnosti i poljoprivrednika.

Jedna od značajnijih zakonskih regulativa za razvoj osiguranja u Srbiji je Zakon o osiguranju imovine i lica iz 1996. godine, kojim je definisano „da se organizacija za osiguranje osniva kao deoničarsko društvo za osiguranje ili društvo za uzajamno osiguranje“ (Pušara, 2019, str. 21).

Značajan korak u razvoju penzijskog sistema Srbije je i donošenje Zakona o dobrovoljnim penzijskim fondovima i penzijskim planovima 2005 godine, čime je otvoren put za dalju reformu penzijskog sistema.

Sa početkom funkcionisanja Fonda za PIO 2008. godine, renije utvrđena tri fonda za penzijsko i invalidsko osiguranje zaposlenih, samostalnih delatnosti i poljoprivrednika objedinjena su, a od početka januara 2012. godine Republički fond PIO preuzima poslove ostvarivanja prava iz penzijskog i invalidskog osiguranja i isplate od Fonda za socijalno osiguranje vojnih osiguranika (Republički fond za penzijsko i invalidsko osiguranje, 2019).

Koliko god se penzijski sistem koncipirao sa nastojanjem da se zadovolje potrebe njegovih osiguranika, uvek se javljao problem usklađenosti priliva sredstava iz doprinosa zaposlenih i odliva prispelih sredstava u korist isplate penzija nosiocima osiguranja. Zbog toga se, nužno, prilazilo reformi penzijskog sistema, odnosno težilo poboljšanju mera i instrumenata penzijskog sistema radi unapređivanja njegove funkcionalnosti.

Međutim, reforma penzijskog osiguranja je složeni projekat tesno povezan sa egzistencijalnim pitanjima građana, sa jedne strane i privrednim rastom (mogućnostima) zemlje, sa druge strane. Pri tome, pretežno uvažavanje mera i sugestija MMF-a i Svetske

banke, koji imaju slične pristupe (rešenja) za sve zemlje koje ne spadaju u razvijene, ne znači da će uvek imati dobar ishod (Pak, 2001, str. 121).

Uspešno reformisanje sistema socijalne zaštite je složen i težak zadatak. Pri tome se postavlja ozbiljno pitanje koje se odnosi na zaštitu građana koji nisu mogli, u toku svoje radne aktivnosti, da obezbede dopunske penzije. Usložavanje ovog problema proizilazi i iz činjenice da životno osiguranje u bivšoj Jugoslaviji nije bilo razvijeno, svodilo se na prilično skromne iznose koji nisu bili dovoljni da za duže vreme u starosti obezbede pristojne prihode. Sve je to još više usložavala velika inflacija u periodu uvedenih sankcija, jer su fondovi životnog osiguranja gotovo opustošeni, što je doprinelo da mnogi ostanu bez štednje po tom osnovu (Pak, 2001, str. 121).

Reforma penzijskog sistema u Srbiji u znatnoj meri se oslanja na podršku Svetske banke na temelju tri stuba. Pri tome je pažnja usmerena i na harmonizaciju zakonskih i podzakonskih akata sa relevantnim standardima Evropske unije.

Svakako, uspostavljanje održivog penzijskog sistema mora da bude zasnovano na rezultatima istraživanja – ekonomskim, sociološkim, demografskim i drugim, jer je očigledno da za to postoje brojni razlozi.

Finansijskim teškoćama, koje u znatnoj meri utiču na reformu penzijskog sistema, u većoj meri su doprinela određena demografska kretanja (tabela 5), koja se ogledaju u niskoj stopi nataliteta, produženom trajanju života i velikom učešću starih osoba u radnoj snazi. Jedan od uzroka povećanja broja penzionera svakako je produženje životnog veka koji je produžio period uživanja penzije.

Tabela 5. Prirodno kretanje stanovništva

GODINA POPISA	Broj stanovnika sredinom godine	Broj živorođenih na 1000 stanovnika	Brj umrlih na 1000 stanovnika	Prirodni priraštaj na 1000 stanovnika
REPUBLIKA SRBIJA ¹				
1999.	7540401	9,6	13,5	-3,9
2000.	7516346	9,8	13,8	-4,0
2001.	7503433	10,5	13,2	-2,7
2002.	7500031	10,4	13,7	-3,3
2003.	7480591	10,6	13,9	-3,3
2004.	7463157	10,5	14,0	-3,5
2005.	7440769	9,7	14,3	-4,6
2006.	7411569	9,6	13,9	-4,3
2007.	7381579	9,2	13,9	-4,7
2008.	7350222	9,4	14,0	-4,6
2009.	7320807	9,6	14,2	-4,6
2010.	7291436	9,4	14,2	-4,8
2011.	7236519*	9,1	14,2	-5,2
2012.	7201497	9,3	14,2	-4,9
2013.	7166553	9,2	14,0	-4,8
2014.	7131787	9,3	14,2	-4,9
2015.	7095383	9,3	14,6	-5,3
2016.	7058322	9,2	14,3	-5,1
2017**	7020858	9,2	14,8	-5,5

*Procenjen broj stanovnika na osnovu Popisa 2011.

Izvor: Republički zavod za statistiku Srbije, www.stat.gov.rs/oblasti/demografija-i-drustvene-statistike/stanovnistvo/popis-stanovnistva/domacinstva-i-stanova-2011/osnovni-podaci-popisa-2017-godine (pristupljeno 05. 12. 2017).

**Dopunjeno: Republički zavod za statistiku, <https://publikacije.stat.gov.rs/G2018/Pdf/G20182051.pdf> (pristupljeno 22. 11. 2019)

Nakon Drugog svetskog rata, u Republici Srbiji sprovedeno je osam popisa: 1948, 1953, 1961, 1971, 1981, 1991, 2002. i 2011. godine.

U međupopisnom periodu vrši se procena broja stanovnika. Broj stanovnika se procenjuje za svaku godinu, uključujući popisnu. Procenjen broj stanovnika Republike Srbije u 2016. godini iznosi 7.058.322. Stopa rasta stanovništva, o odnosu na prethodnu godinu, negativna je i iznosi -5,2 na 1.000 stanovnika (Republički zavod za statistiku Srbije, 2016).⁴

⁴ <https://www.stat.gov.rs/sr-Latn/vesti/20170630-procene-stanovnistva-2016/?a=18&s=1801> (pristupljeno 11.11. 2018)

Prema podacima vitalne statistike u 2016, stopa prirodnog priraštaja iznosi -5,1%. Stopa nataliteta je 9,2%, a stopa mortaliteta 14,3% (Republički blički zavod za statistiku Srbije, 2016).⁵

Iz prethodne, tabele, takođe, se vidi da se od 2006. do 2016. godine broj stanovnika smanjio za 353.247, dok je prosečna godišnja stopa rasta iznosila -4,9 na 1000 stanovnika.

Prema podacima poslednja tri popisa, indeks starenja u Republici Srbiji se znatno povećao (tabela 6), što pokazuje da je stanovništvo u dubokom procesu starenja. Indeks starenja prema podacima Popisa 2011.godine, za žene je iznosio 1,4 a za muškarce 1,1.

Tabela 6. Indeks starenja i stope starosne zavisnosti, prema polu, 1991, 2002. i 2011.

	1991.		2002.		2011.	
	Žene	Muškarci	Žene	Muškarci	Žene	Muškarci
Indeks starenja	0,8	0,6	1,2	0,9	1,4	1,1
Stopa ukupne starosne zavisnosti	46,3	42,9	50,8	45,3	49,5	43,1
Stopa zavisnosti mlađeg stanovništva	26,9	28,8	22,6	24,2	20,2	21,6
Stopa zavisnosti starijeg stanovništva	19,4	14,1	28,2	21,0	29,3	21,6

Izvor: Republički zavod za statistiku Srbije, Popis stanovništva, domaćinstva i stanova, <http://www.stat.gov.rs> (pristupljeno 05. 12. 2017)

Posmatrajući prethodna dva popisa možemo primetiti da je stopa starosne zavisnosti blago opala sa 50,8 na 49,5 kod žena, odnosno sa 45,3 na 43,1 kod muškaraca. Takođe, smanjena je stopa zavisnosti mlađeg stanovništva, dok je stopa zavisnosti starijeg stanovništva u blagom porastu. Interesantno je da su, prema podacima poslednjeg popisa, stope zavisnosti mlađeg i starijeg stanovništva kod muškaraca izjednačene i iznose 21,6%.

Prema starosti, sredovečno i staro stanovništvo karakteriše veći je broj žena, a kada je u pitanju mlađe stanovništvo muškarci brojčano dominantniji. Prosečna starost žena je 43,5 a muškaraca 40,8 godina. U poređenju sa podacima iz 1921. godine, prosečna starost je povećana za 15 godina kod žena, odnosno za 13 godina kod muškaraca.

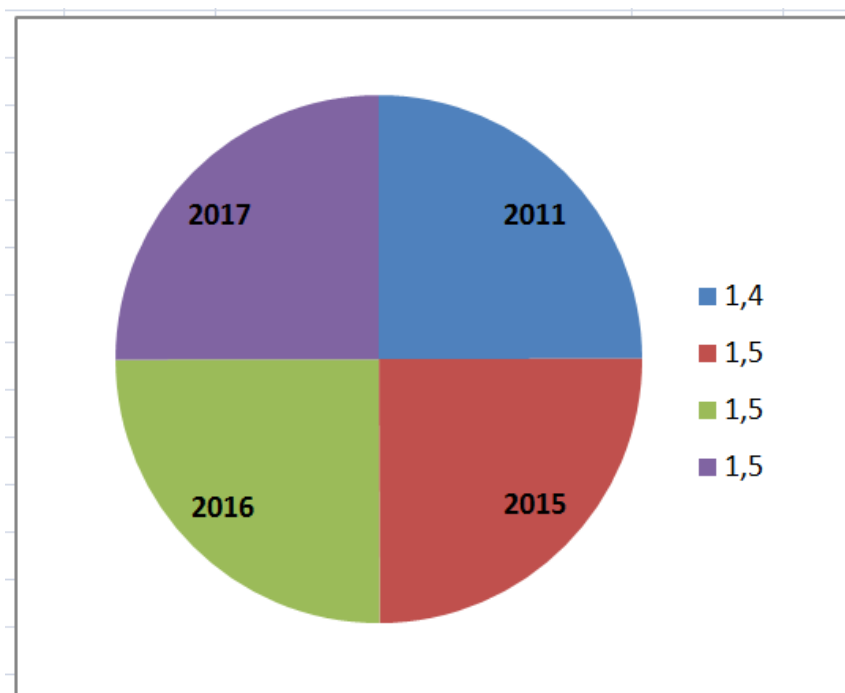
Podaci Popisa stanovništva, domaćinstva i stanova 2011. godine pokazuju da žene čine 51,3% od ukupnog broja stanovnika Republike Srbije (Republički zavod za statistiku Srbije, 2017).⁶

Stopa ukupnog fertiliteta (grafikon 1) porasla je sa 1,4 koliko je iznosila 2011. godine, na 1,5 u 2015. godini da bi zadržala taj nivo i u 206. i 20017. godini. Pri tome, broj dece koju

⁵ <https://publikacije.stat.gov.rs/G2017/Pdf/G20171172.pdf> (pristupljeno 11.11. 2018)

⁶ <https://data.stat.gov.rs/Home/Result/31020102?languageCode=sr-Latn> (pristupljeno 11.11. 2018)

rađaju majke starije od 15 do 24 godine znatno je opao u poslednjih pet godina, dok se povećao broj dece koju rađaju majke posle 25. do 34. godine starosti.



Grafikon 1. Stopa ukupnog fertiliteta, 2011–2017.

Izvor: Republički zavod za statistiku Srbije, <https://publikacije.stat.gov.rs/G2018/Pdf/G20182051.pdf> (pristupljeno 05. 12. 2019)

Razdoblje 1990–2016. godine karakteristično je po stopi živorođenja u Republici Srbiji koja je imala permanentni pad sa izvesnim variranjima, dok je stopa umrlih beležila konstantni porast. Od 1992. godine stopa prirodnog priraštaja je negativna za oba pola. Ono što je pozitivno je da se očekivano trajanje života konstantno produžava, trenutno je 75 godina, dok bi 2050. trebalo da iznosi 82,5 godina.

Kada se kao indikator starosti stanovništva posmatra prosečna starost stanovništva Republike Srbije, vidi se da je ona porasla je sa 40,7 godina (2006) na 42,9 godina 2016. godine (Republički zavod za statistiku Srbije, 2018).⁷ Iz popisa 2011. godine, iznosi 42,2 (Republički zavod za statistiku Srbije, 2011),⁸ što Srbiju svrstava u red zemalja duboke demografske starosti, i to ne samo u Evropi već i u svetskim okvirima. Starenje je i svrha starosne piramide (povećanje udela starih) i od baze starosne piramide (smanjenje udela mladih). Rezultat je da je danas u Srbiji smanjen broj mlađih od 15 godina u odnosu na stanovnike starije od 65 godina, što se vidi iz naredne tabele.

⁷ <https://publikacije.stat.gov.rs/G2019/Pdf/G201914016.pdf> (pristupljeno 05.12. 2019)

⁸ <https://pod2.stat.gov.rs/ObjavljenePublikacije/Popis2011/Starost%20i%20pol-Age%20and%20sex.pdf> (pristupljeno 20.11.2018)

Tabela 7. Stanovništvo, po velikim starosnim grupama za 2011. i 2016. godinu

REPUBLIKA SRBIJA ⁹	2011.		2016.	
	Broj stanovnika	Struktura %	Broj stanovnika	Struktura %
Ukupno	7236519	100,00	7058322	100,00
0-14 godina	1042640	14,41	1016579	14,40
0-19 godina	1451886	20,06	1370001	19,41
20-39 godina	1928159	26,64	1836139	26,01
40-59 godina	2086272	28,83	1940455	27,49
60 i više godina	1770202	24,46	1911727	27,08
65 i više godina	1247876	17,24	1352948	19,17

Izvor: Republički zavod za statistiku Srbije,
<http://data.stat.gov.rs/Home/Result/18010202?languageCode=sr-Latn>
 (pristupljeno 05.12. 2017)

Tabela 8. Stanovništvo prema popisu 2011. godine

	Ukupno:	%
Broj stanovnika	7 186 862	100
Pol		
Muško	3 499 176	48,69
Žensko	3 687 686	51,31
Starost		
0-14	1 025 278	14,27
15-64	4 911 268	68,34
65 i više	1 250 316	17,4
Prosečna starost (god)		42,2

Izvor: Republički zavod za statistiku Srbije, <http://popis2011.stat.rs/?lang=lat>.
 (pristupljeno 05. 12. 2017)

Kao demografsko obeležje, ubrzano smanjivanje broja stanovnika, u uslovima negativne stope rasta i prirodnog priraštaja, obeležje je koje je specifično za Vojvodinu u osamdesetim godinama XX veka, dok je za ostale delove Srbije karakteristično za početak devedesetih godina. Zbog toga se i osnovne odlike dimenzioniranja stanovništva Srbije 2011–2041 vezuje za odvijanje procesa depopulacije. Naime, predviđeno je pet varijanti projekcija, prema kojima će 2041. godine broj stanovnika u Srbiji biti manji nego 2011. godine, što znači da bi Srbija bila tipična sredina koju odlikuje negativni prirodni priraštaj stanovništva. Drugim rečima, suština je u tome da će stanovništvo i demografski stariti u toj meri da će se u periodu od trideset godina osobe starije od 65 godina sa 17% povećati na 24%. To bi značilo da će kraj projektovanog perioda da bude obeležen činjenicom da će

⁹Od 1999. godine bez podataka za AP Kosovo i Metohiju.

skoro svaki četvrti stanovnik Srbije biti stariji od 65 godina, pri čemu će stopa demografske zavisnosti starijeg uzrasta porasla sa 25% na 39%.

Model tekućeg finansiranja penzija, tj. PAYG (pay-as-you-go), više nije u skladu sa novonastalom situacijom ubrzanog starenja radnog stanovništva, smanjenja broja novih radnika i produžetka životnog veka. Najzad, visok nivo spoljnog duga i ograničeni budžetski resursi u narednom periodu takođe su razlog da se pristupi reformama.

Preporuke Svetske banke za dugoročno rešavanje problema u koje je zapao sistem penzijskog osiguranja, odnosno sistem obezbeđivanja prihoda za starost, jeste uvođenje modela tri stuba u osiguranju.

Tabela 9. Instrumenti obezbeđenja prihoda u starosti

Priroda investicije	Obavezno	Obavezno	Dobrovoljno
Zajedničko ime	Prvi stub	Drugi stub	Treći stub
Osnova	Udruživanje	Štednja	Štednja
Glavna funkcija	Osiguranje protiv Siromaštva u starosti Manja nejednakost prihoda	Ravnomerna potrošnja tokom životnog veka	Ravnomerna potrošnja tokom životnog veka
Glavna uloga države	Definiše naknade	Definiše doprinose	Definiše poreske podsticaje
Glavni nosilac rizika	Država	Radnik	Radnik
Finansijski instrument	Nefinansirano tekuće izdavanje sredstava	Finansirano: individualni računi	Finansirano: povoljni poreski tretmani individualnih računa

Izvor: Svetska banka, *Ispunjavanje obećanja o obezbeđenju prihoda u starosti u Latinskoj Americi*, USAID / BearingPoint.

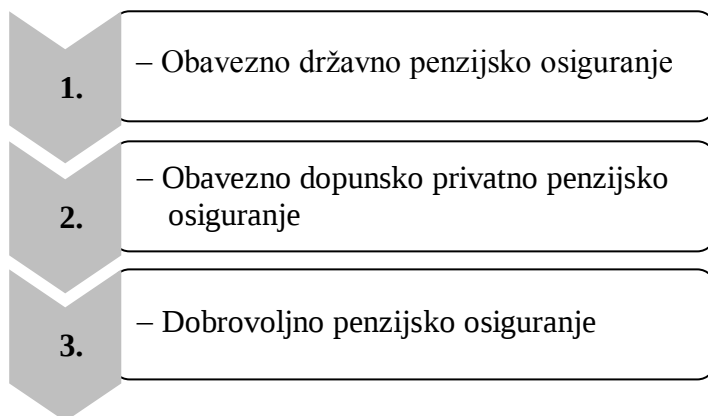
U tabeli 9. vidi se da je prvi stub obavezan, a finansira se po konceptu tekućih prihoda i rashoda (pay-as-you-go); penzija je unapred definisana, pri čemu se prihodi obezbeđuju namenskim oporezivanjem (doprinosima) od strane države. Država je nosilac upravljanja ovim stubom, pa je zato upravljanje centralizovano, a država je glavni nosilac rizika. Ovaj stub obezbeđuje redistributivnu funkciju – međugeneracijsku solidarnost.

U drugom stubu je obavezna štednja kojom upravljaju privatni penzijski fondovi. Uobičajeno je da upravljanje ovim stubom penzijskog sistema, za razliku od prethodnog stuba, bude decentralizovano. Sam koncept drugog stuba kazuje da penzija iz ovog stuba uslovljena uplatama doprinosa i umećem odabranog fonda da ih dodatno uvećava, pri čemu rizik snosi korisnik.

Treći stub podrazumeva dobrovoljnu štednju kojom upravljaju privatni penzijski fondovi. On podrazumeva dopunu penzija iz prethodna dva stuba (prvi i drugi stub). I kod ovog stuba finansijski rizik snosi korisnik.

2.2. Tri stuba penzijskog osiguranja

Kao što je već naglašeno, za većinu zemalja u tranziciji Svetska banka je, po uzoru na razvijene zemlje, uradila projekat za reformu penzijskih sistema tzv. sistem tri stuba – obavezno državno penzijsko osiguranje, uvođenje obavezne dodatne štednje mladih osiguranika kod privatnih penzijskih fondova (obavezno dopunsko privatno penzijsko osiguranje) i članstvo u dobrovoljnim penzijskim fondovima, tj. dobrovoljno penzijsko osiguranje (slika 4). Ta reforma odnosi se na izmenu parametara koji se koriste za obračun penzija (Tešanović, B. i Folić, M, 2018).



Slika 4. Tri stuba penzijskog osiguranja

Izvor: Tešanović, B. i Folić, M. (2018). *Penziono osiguranje sa posebnim osvrtom na Republiku Srbiju*. Beograd: Vojno delo. (Prema: Rakonjac Antić, T. (2012) *Penzijsko i zdravstveno osiguranje*. Brograd: CID Ekonomskog fakulteta u Beogradu, str. 45)

Do 1. aprila 2006. godine, kada se počeo primenjivati Zakon o dobrovoljnim penzijskim fondovima i penzijskim planovima („Sl. glasnik RS“, br. 85/2005 i 31/2011), penzijski sistem u Srbiji zvanično je egzistirao na načelu tekućeg finansiranja, zbog čega se nazivao sistemom međugeneracijske solidarnosti (1. stub). Ovaj sistem podrazumeva da se finansiranje tekućih penzija u ovom sistemu vrši na osnovu uplata penzijskih doprinosa zaposlenih. Posredi je, dakle, obavezno državno penzijsko osiguranje koje može normalno da funkcioniše ako je odnos između penzionera i zaposlenih bude 1:3,5. U Srbiji je ovaj odnos poslednji put registrovan krajem prošlog veka, tačnije 1981. godine. Nakon te godine nastupa opadajući trend broja zaposlenih, uz porast broja penzionera. Tako je već 1999. godine ovaj odnos bio vrlo nepovoljan i iznosio je 1:1,6. Od tada počinje da se menja u korist zaposlenih i već 2011. godini 1:1,1.¹⁰ Međutim, nepovoljni trend odnosa

¹⁰ *Makroekonomske analize i trendovi*, <https://www.ecinst.org.rs/sites/default/files/mat-kratki/mat-223-2-tema.pdf> (pristupljeno 13. 07. 2019)

broja penzionera i zaposlenikse ponovo se javlja i u 2017. godini iznosi 1:1,5. Danas u Srbiji broj penzionera u manjoj meri premašuje 1,7 miliona, tako da se odnosa broja penzionera prema broju zaposlenih, zahvaljujući povoljnijoj klimi za zapošljavanje, sveo približno na 1:1 (jedan zaposleni obezbeđuje sredstva za isplatu penzije jednom penzioneru). Ovaj odnos je nepovoljan, pa samim tim, ima i negativan efekat na visinu penzija. Tome je, naročito, doprinela činjenica da je značajan broj poslodavaca godinama, na razne načine, izbegavao da uplaćuje za svoje zaposlene. Ako se uzme u obzir činjenicu da u prošlosti veliki broj poslodavaca godinama nije uplaćivao doprinose za svoje zaposlene, onda se može zaključiti da ovaj odnos ima daleko nepovoljnije efekte na visinu penzija. Isto tako, naša država se, kao i mnoge druge, suočila sa značajnim demografskim promenama – životni vek čoveka se produžio, a natalitet se smanjio. Ne može se prenebregnuti i otpuštanje zaposlenih u procesu privatizacije, kao i odlazak u inostranstvo radno sposobnog stanovništva. Ovaj problem nije svojstven smo Srbiji kao zemlji u tranziciji, već je prisutan i mnogim razvijenijim zemljama, kod kojih je, takođe, prisutna nezaposlenost u okolnostima niskog nataliteta i produženog ljudskog veka, što umanjuje mogućnost da doprinosi zaposlenih budu dovoljni za obezbeđivanje sve duže finansijske podrške penzija.

U okolnostima kada uplaćeni doprinosi zaposlenih nisu dovoljni za tekuće finansiranje penzija, nedostatak finansijskih sredstava se nadoknađuje iz budžeta, što je za našu državu, kao i za svaku drugu, veliko opterećenje. Između ostalog, slabost sistem međugeneracijske solidarnosti ogleda se i u labavoj vezi između uplaćenih doprinosa i buduće penzije, pa zaposleni nemaju jasnu predstavu koliko će im iznositi penzija kad budu ispunili uslove da je ostvare.

Ispoljene slabosti sistema međugeneracijske solidarnosti neminovno su vodile ka reformi penzijskog sistema, koja se odvijala u dva pravca.

Prvi pravac determiniše izmene u okviru 1. stuba:

- Izmene Zakona o penzijskom i invalidskom osiguranju,¹¹ od prvog januara 2011. godine predviđaju da se granica za ostvarivanje prava na starosnu penziju svake godine podiže za četiri meseca, sve do 2032. godine, da bi se tako izjednačili kriterijumi za žene i muškarce – 65 godina života i najmanje 15 godina staža osiguranja.
- Podizanje uslova za odlazak u prevremenu starosnu penziju vršiće se do 2024. godine i tada bi se uslovi za žene i muškarce izjednačili – 60 godina života i 40 godina staža osiguranja. Pomeranje starosne granice za odlazak u penziju, kao i izjednačavanje te granice između muškaraca i žena, U Evropi odavno egzistira

¹¹ „Službeni glasnik Republike Srbije”, br. 34/03, 64/04, 84/04, 85/05, 101/05, 63/06, 5/09, 107/09 i 101/10, <http://www.zso.gov.rs/doc/dom-pio/Zakon%20o%20penzijskom%20i%20invalidskom%20osiguranju%2005092011.pdf> (pristupljeno 04. 08. 2019)

trend, ne samo pomeranja starosne granice, već i izjednačavanja te granice između muškaraca i žena.

- Kao osnovica za obračun penzija uzimana se celokupni radni staž za, a ne 10 najboljih godina.

Drugi pravac je orijentisan na uvođenje 3. stuba (dopunsko dobrovoljno penzijsko osiguranje), što kazuje da je i u našoj državi u značajnoj meri zaživeo tzv. sistem tri stuba. Da bi on u potpunosti bio funkcionalan, neophodno je uvođenje i 2.stuba (dopunsko obavezno penzijsko osiguranje).

I u prvom i u drugom pravcu reforme penzijskog sistema u pitanju su uplate dopunskih penzijskih doprinosa u privatne penzijske fondove koje vode penzijske kompanije. Pri tome, uplate u fondove trećeg stuba su dobrovoljne i mogu da ih vrše i poslodavci i sva fizička lica, dok su uplate u fondove drugog stuba obavezne i mogu da ih vrše samo poslodavci za zaposlene.

Naravno, to nikako ne znači da uplate dopunskih penzijskih doprinosa u privatne penzijske fondove (3. i 2. stub) isključuju obaveza uplate doprinosa za zaposlene u državni penzijski fond (1. stub).

3. SISTEM TRI STUBA PENZIJSKOG OSIGURANJA U ZEMLJAMA U TRANZICIJI

Kada je u pitanju reforma penzijskog sistema evidentno je da postoje razlike u samim potrebama između razvijenih zemalja i zemalja u tranziciji. U razvijenim zemljama osnovni razlog za reformu je demografske i finansijske prirode, a u zemljama u tranziciji (Kovačević, 2002),¹² osim navedenih razloga za reformu, preovlađujući je i upliv nasleđa iz prethodnog komunističkog društvenog uređenja koga je karakterisalo preveliko davanje značaja socijalnoj dimenziji (međugeneracijska solidarnost). Sredstva su se npr. vrlo planski koristila za izgradnju infrastrukturnih objekata. Problem je nastao zbog raspada zemlje, što se nije moglo predvideti.

Naravno, zbog posebnosti razvoja svake zemlje model penzijske reforme ne može da bude istovetan u svim zemljama. Evidentno je da se reforma u zemljama u tranziciji odvijala u jednom od sledeća dva pravca:

Prvi pravac podrazumeva zadržavanje postojećeg sistema (sistema tekućeg finansiranja). Pri tome su dopuštene i značajne promene u njegovim okvirima koje se odnose na korekcije neophodnih godina za odlazak u penziju, izmene formule za obračunavanje penzije, promene pristupa pojedinim kategorijama radnika, izmenu sistema prikupljanja doprinosa. Izvestan broj zemalja je pored ovih izmena uvelo i dobrovoljno penzijsko osiguranje. Tu se mogu uvrstiti: Letonija, Češka, Slovenija, Srbija, BiH, Crna Gora, Albanija, kao i druge zemlje formirane nakon raspa bivšeg SSSR-a.

Drugi pravac karakteriše uvođenje trostubnog penzijskog sistema – Mađarska (1998), Poljska (1999), Letonija (2001), Estonija (2002), Slovačka (2003), Bugarska (2000), Hrvatska (2002) i Makedonija (2005);

Reformske mere koje su sprovele zemlje centralne i istočne Evrope svrstavaju se u dve kategorije: prilagođavanje parametara postojećeg javnog (državnog) osiguranja i osnivanje novih privatnih modela za penzijsko osiguranje. Praktično, sve zemlje su restrukturirale javni stub, a to uključuje: podizanje starosne granice za penzionisanje, redukovanje redistribucije i odnosa penzije – plate u formulama za određivanje penzije, ukidanje privilegovanih kategorija radnika i obezbeđivanje odvojenih izvora za njihovo finansiranje i ojačanje procedure za prikupljanje doprinosa. Druga kategorija reformi je uvođenje novih privatnih penzijskih modela osiguranja.

Poljska, Mađarska, Hrvatska, Bugarska i Makedonija uvele su sistem tri stuba, sa obaveznim i dobrovoljnim penzijskim fondovima. Međutim, uvođenje drugog stuba za

¹² Ekonomista Kovačević, M. (2002) „pod tranzicijom podrazumeva prelazak samoupravne ili državne ekonomije u trzisnu privredu, stvaranje institucija i funkcionisanje pravne države i uvođenje demokratskih prava građana“. (Dostupno na: https://www.b92.net/info/vesti/index.php?yyyy=2002&mm=04&dd=18&nav_category=1&nav_id=58242)

Mađarsku i Poljsku je donelo probleme pa su bile prisiljene iste i ukinuti. Isto razmišlja i Bugarska. Troškovi prelaska sa PAYG finansiranja na mešoviti penzijski sistem ispostavili su se većim nego što se očekivalo i u Poljskoj i Mađarskoj. Primaran razlog tome jeste veći broj radnika koji su se opredelili za privatne penzije od očekivanog. Zemlje se susreću s problemom tranzicionih troškova, jer moraju izgraditi rezerve za novi fundirani sloj, dok u isto vreme nastavljaju da ispunjavaju postojeće PAYG penzijske obaveze. Prava ljudi koji su već u penziji moraju da se sačuvaju. S druge strane, kako uplatioci doprinosa počinju da prebacuju deo svojih doprinosa na individualne račune, država dobija manje prihoda od tekućih doprinosa, tako da je u početku deficit u starom sistemu neizbežno porastao. Ta izgradnja rezervi u zemljama centralne i istočne Evrope stvara problem jer one i onako imaju suviše visoke doprinose u poređenje s drugim delovima sveta.

Sledeći problem s kojim su se susrele te zemlje jesu nestabilno političko i ekonomsko okruženje, koje dovodi do toga da menadžeri privatnih penzijskih fondova investiraju visoke nivoe ušteda radnika u državne obveznice, a česte promene vlada dovode do srednjoročne revizije politike reformi i nedostatak kontinuiteta u sprovođenju reformi. Takođe, ostala su nerazjašnjena pitanja vezana za isplate penzija iz privatnih fondova u Mađarskoj i Poljskoj. U Hrvatskoj, su na primer, penzije iz mešovitog sistema (I i II stub) manje od onih koje se isplaćuju samo iz I stuba (javnog PIO).

Slovenija i Češka Republika nemaju obavezne penzijske fondove, ali imaju dobro razvijene dobrovoljne penzijske fondove i profesionalne penzijske planove sa značajnim poreskim stimulacijama. Glavna preokupacija vlada tih zemalja, koje su krenule tim drugim putem u reformama, jeste fiskalni teret visokih tranzicionih troškova.

Tranzicija se obično finansira:

- isplatama iz tekućeg budžeta,
- sredstvima koja se pozajmljuju od međunarodnih finansijskih institucija ili lokalno,
- prihodima od privatizacije,
- oporezivanjem postojećih radnika,
- država obično izdaje hartije od vrednosti koje delimično pokrivaju početne troškove (obično se više od 50% sredstava prvobitno investira u takve instrumente).

Stubove osiguranja u penzijski sistem Srbije potrebno je uvesti postupno i sledećim redosledom:

- reformisati državni penzijski sistem da bi se smanjio deficit i uspostavila finansijska efikasnost sistema i postaviti ga kao prvi stub,
- istovremeno uspostaviti dobrovoljne privatne penzijske fondove i razviti adekvatan državni nadzor nad tim fondovima i

- kada se uspostavi finansijska ravnoteža, uspostaviti obavezne privatne penzijske fondove da bi se osigurao dugoročno održiv sistem.

Za sada postoji opredeljenje da se restruktura tekući sistem finansiranja penzijskog sistema. Istovremeno se radilo na uvođenju trećeg stuba finansiranja, odnosno dobrovoljnog penzijskog osiguranja. Međutim, na uvođenju drugog stuba još se ne radi. Kao razlog tome navode se: 1) visoki tranzicioni troškovi, 2) nerazvijenost tržišta kapitala, 3) odsustvo poverenja u nove fondove i štednju i 4) problemi tehničke prirode u sprovođenju.

Sistem koji bi imao mali deficit omogućio bi uvođenje obaveznih privatnih penzijskih fondova (II stub), za mlađe generacije, čime bi se sadašnji problem s penzijskim sistemom dugoročno rešio. Privatne penzije bi umanjile buduće državne obaveze, obezbedile da mlade generacije imaju pristojan prihod u penziji i služile kao katalizator cele privrede (preko fondova koji bi se formirali na domaćem tržištu i time brzo olakšali razvoj finansijskog tržišta Srbije).

Privatne penzije podrazumevaju:

- pojedinačnu odgovornost,
- diverzifikaciju rizika,
- akumulaciju štednje u zemlji i
- neprekidni nadzor države.

Uvođenjem privatnih penzija stvaraju se dugoročne finansijske uštede koje mogu da podstaknu ekonomski rast, a penzije prestaju da budu moćan politički instrument. Država će i dalje da obezbeđuje socijalnu sigurnost, preko penzija iz I stuba, sprečavajući da bilo kome standard padne ispod linije siromaštva.¹³

¹³ – *Univerzalni penzijski fond*, USAID/BearingPoint, Udruženje banaka, Beograd.

– *Profesionalni penzijski fond (za posebne profesije)*, USAID/BearingPoint, Udruženje banaka, Beograd.

4. SISTEM DOBROVOLJNIH PENZIJSKIH FONDOVA U SRBIJI

4.1. Zašto su uvedeni dobrovoljni penzijski fondovi?

„Penzijski fondovi koncipirani su kao autonomni penzijski fondovi, odnosno predstavljaju instituciju kolektivnog investiranja u okviru koje se prikuplja i ulaže penzijski doprinos u različite vrste imovine sa ciljem ostvarenja prihoda i smanjenja rizika ulaganja” (Kosanović, 2010, str. 35). Međutim, kao što je ranije istaknuto, u Srbiji se javlja problem finansiranja penzija, jer se stanovništvo Srbije svrstava u deset najstarijih u svetu sa progresivnim rastom broja penzionera u odnosu na broj zaposlenih.

Jedan od odgovora koji se nudi u vezi ovog problema, a kome su se priklonile mnoge zemlje, ogleda se, na primer, u sprovođenju reforme penzijskog sistema uvođenjem privatnih penzijskih fondova kao institucija kolektivnog investiranja u hartije od vrednosti. Uvođenje privatnih penzijskih fondova inspirisano je dugoročnom štednjom za starost. Kada su u pitanju dobrovoljni penzijski fondovi, treba imati u vidu da svaki građanin samostalno odlučuje da li želi da se učlani i koji iznos želi da uplaćuje u dobrovoljni penzijski fond.

Zakon o dobrovoljnim penzijskim fondovima i penzijskim planovima donet je 6. oktobra 2005. godine, a podzakonski akti iz nadležnosti NBS kojima se ovaj zakon sprovodi doneti su do 31. marta 2006. godine.

Zakon omogućava osnivanje društava za upravljanje i organizovanje dobrovoljnih penzijskih fondova i određuje kriterijume koje je potrebno ispuniti da bi se zaštili interesi članova fonda.

Radi višeg stepena zaštite interesa članova dobrovoljnog penzijskog fonda kao i unapređenja uslova poslovanja društava za upravljanje tim fondom, 17. maja 2011. godine su stupile na snagu nove izmene Zakona o dobrovoljnim penzijskim fondovima i penzijskim planovima.

Dakle, dobrovoljni penzijski fond se uvodi kao fond posebne vrste, odnosno zasebna imovina, bez svojstva pravnog lica. Društvo se obavezuje da će upravljati zasebnom imovinom fonda u skladu sa dobrom poslovnom praksom u cilju povećanja ukupnog prinosa, poštujući principe rentabilnosti, likvidnosti, profitabilnosti i diversifikacije u investiranju, a isključivo u najboljem interesu članova fonda.

4.2. Zakonska regulativa

U sklopu reforme penzijskog osiguranja uvedeni su dobrovoljni penzijski fondovi sa svrhom da se građanima omogući dopuna državnih penzija diversifikuju rizici i osiguraju

primanja u starosti. Poslovanje dobrovoljnih penzijskih fondova regulisano je Zakonom o dobrovoljnim penzijskim fondovima i penzijskim planovima („Sl. glasnik RS“, br. 85/2005 i 31/2011).

Kao predmet regulisanja zakona navodi se [*Zakon o dobrovoljnim penzijskim fondovima i penzijskim planovima*, („SL. glasnik RS“, br. 85/2005 i 31/2011)]:

- osnivanje i poslovanje duštava za upravljanje dobrovoljnih penzijskim fondovima,
- organizovanje i upravljanje dobrovoljnim penzijskim fondovima,
- aktivnosti i dužnosti kastodi banke,
- nadležnosti Narodne banke Srbije u nadzoru rada društva za upravljanje i
- druga pitanja od značaja za funkcionisanje dobrovoljnih penzijskih fondova.

Dobrovoljni penzijski fond je skup imovine, bez pravnog subjektiviteta. Imovina fonda se drži odvojeno od imovine društva za upravljanje koje nema direktan pristup sredstvima (naročito odvojenost imovine).

Društvo za upravljanje organizuje i upravlja dobrovoljnim penzijskim fondovima, vodi evidenciju o članovima i njihovim individualnim računima, donosi investicione odluke, vrši jednokratne i programirane isplate i obavlja druge administrativne i marketinške poslove.

Društvo za upravljanje se osniva kao zatvoreno akcionarsko društvo. Mogu ga osnovati domaća i strana fizička i pravna lica koja mogu biti akcionari samo u jednom društvu za upravljanje, pri čemu je minimum osnovnog kapitala 1 milion €.

4.3. Načela dobrovoljnih penzijskih fondova

Polazna zamisao na kojoj se temelje dobrovoljni penzijski fondovi sadržana je u nekoliko osnovnih pravila. Njihovu suštinu izražavaju načela propisana u članu 2. *Zakon o dobrovoljnim penzijskim fondovima i penzijskim planovima*, („SL. glasnik RS“, br. 85/2005 i 31/2011):

- 1) dobrovoljnost članstva (svaki pojedinac odluku o učlanjivanju u dobrovoljni penzijski fond donosi samostalno rukovodeći se svojim ambicijama i interesima);
- 2) raspodela rizika ulaganja (društvo za upravljanje fondom nastoji da obezbedi zaštitu imovine svojih članova, a rizik ulaganja se raspodeljuje na sve članove fonda);

- 3) ravnopravnost članstva (među članovima dobrovoljnog penzijskog fonda nema diskriminacije u pogledu donošenja odluka i raspolaganja akumuliranim sredstvima);
- 4) javnost rada (rad dobrovoljnih penzijskih fondova je javan i rezultati toga su dostupni članovima), i
- 5) akumulacija i investiranje sredstava (ulaganje u dobrovoljni penzijski fond je ulaganje u budućnost, što i jeste njegova namena).

Dobrovoljni penzijski fond prikuplja penzijske doprinose koji se dalje investiraju u različite vrste imovine sa ciljem maksimiziranja profita i smanjenja rizika ulaganja, koji može biti otvoreni ili zatvoreni dobrovoljni penzijski fond.

Društvo za upravljanje mora poslovati u skladu sa principima korporativnog upravljanja i tehnički biti osposobljeno na način koji odgovara složenosti, rizičnosti i obimu poslova koje obavlja. Društvo za upravljanje mora imati posebnu organizacionu jedinicu u čijem će delokrugu biti upravljanje rizicima. Dužno je da angažuje najmanje jednog licenciranog portfolio menadžera.

4.4. Funkcija NBS u sistemu penzijskih fondova

Regulatorna aktivnost Narodne banke Srbije koja se odnosi na dobrovoljne penzijske fondove zasnovana je na Zakonu o njima (Sl. glasnik RS", br. 31/2011, član 1.stav.4)¹⁴, Odluci o načinu vršenja nadzora („Službeni glasnik RS“, br. 60/2011), te drugim propisima o:

- bližim uslovima i načinu izdavanja pojedinih saglasnosti i dozvola društva za upravljanje DPF („Službeni glasnik RS“, br. 29/2018);
- načinu i uslovima pripajanju dobrovoljnih penzijskih fondova (DPF) („Službeni glasnik RS“, br. 26/2006);
- minimalnim uslovima organizacione i tehničke osposobljenosti društva za upravljanje dobrovoljnim penzijskim fondom („Službeni glasnik RS“, br. 23/2006 i 23/2013); i
- pravilima kontrole rizika u poslovanju društva za upravljanje dobrovoljnim penzijskim fondovima, kao i metodologiji („Službeni glasnik RS“, br. 27/2006).

Nova Odluka Narodne banke Srbije („Službeni glasnik RS“, br. 28/2018) o bližim uslovima i načinu izdavanja saglasnosti i dozvola društvu za upravljanje dobrovoljnim

¹⁴ Dostupno na: http://www.infuse.co.rs/zakoni/zakon_o_dobrovoljnim_penzijskim_fondovima.pdf

penzijskim fondom, usvojena je 2018. godine radi otklanjanja ključnih nedostataka u važećoj regulativi registrovanih. Ovi nedostaci izneti su u izveštaju Manival-a (međunarodno telo za Republiku Srbiju) 2016. godine u okviru preporuke 26 FATF-a. Nedostaci se odnose na izdavanje dozvole za rad, davanje prethodne saglasnosti za kvalifikovano učešće i na izbor i na reizbor članova uprave društva za upravljanje dobrovoljnim penzijskim fondom kao i Odluku o smernicama za primenu Zakona o sprečavanju pranja novca („Službeni glasnik RS”, br. 13/2018; 103/2018; 57/2019; i 15/2019).

Narodna banka Srbije je tako, u okviru svoje nadzorne funkcije kontinuirano nadzirala dobrovoljne penzijske fondove posrednom i neposrednom kontrolom, i sprovodila postupke licenciranja. U prvoj polovini 2018. godine, u okviru kontinuiranog posrednog nadzora analizirani su redovni godišnji upitnici o aktivnostima u oblasti sprečavanja pranja novca i finansiranja terorizma koje su dostavila sva društva za upravljanje. U 2018. godini izrađeno je rešenje kojim se jednom društvu za upravljanje izriču mere nadzora na osnovu izvršene ciljane neposredne kontrole. U drugoj polovini 2018. godine otpočeo je jedan postupak sveobuhvatne neposredne kontrole. Izdato je 14 rešenja o davanju saglasnosti na:

- deset na prospekt i skraćeni prospekt dobrovoljnih penzijskih fondova,
- tri rešenja o davanju saglasnosti na objavljivanje oglasa za dva dobrovoljna penzijska fonda i
- jedno rešenje na izbor člana uprave društva za upravljanje.

Narodna banka Srbije ima, takođe, nadzornu funkciju nad **imovinom, knjigovodstvenim izveštajima i računima članova** dobrovoljnih penzijskih fondova koji se odnose na:

- procenu, tržišnu vrednost imovine fonda (Sl. glasnik RS“, br. 61/2011/),
- nivo ulaganja imovine fonda („Sl. glasnik RS“, br. 43/2011) i
- prinos dobrovoljnog penzijskog fonda BDP-u RS („Službeni glasnik RS“, br. 77/2017).

Nadzorne funkcije Narodne banke Srbije iz **oblasti računovodstva i revizije** odnose se na:

- sadržaj i formu finansijskih izveštaja za društva za upravljanje fondom („Sl. glasnik RS“, br. 3/2009); izveštavanja kastodi banke;
- kontni okvir za društva za upravljanje dobrovoljnim penzijskim fondovima kao i sadržaj revizorskih izveštaja („Službeni glasnik RS“, br. 61/2011);
- sadržaj i formu obrazaca finansijskih izveštaja za društva za upravljanje dobrovoljnim penzijskim fondovima („Službeni glasnik RS“, br. 141/2014), i
- oblik i sadržaju statističkog izveštaja fonda („Sl. glasnik RS“, br. 87/2014).

Članstvo u dobrovoljnom penzijskom fondu je, takođe, pod nadzorom Narodne banke Srbije, kao i prospekt fonda, format ugovora o članstvu u fondu („Službeni glasnik RS“, br. 23/2006), i otvaranje, vođenje i prenos individualnih računa članova dobrovoljnog penzijskog fonda („Službeni glasnik RS“, br. 60/2011).

Takođe, Narodna banka Srbije kontroliše **oglašavanje dobrovoljnih penzijskih fondova**; metodologiju usklađivanja poslovanja društava za osiguranje sa Zakonom o dobrovoljnim penzijskim fondovima i penzijskim planovima; vrste finansijskih institucija koje mogu biti posrednici društava za upravljanje dobrovoljnim penzijskim fondom. Funkcije Narodne banke Srbije odnose se i na kontrolu izveštavanja fondova koje kastodi banke elektronski dostavljaju Narodnoj banci Srbije („Sl. glasnik RS“, br. 26/2006). Narodna banka Srbije vodi registar dobrovoljnih penzijskih fondova i evidenciju posrednika i fizičkih lica s dozvolama za obavljanje poslova informisanja.

Dakle, NBS svojim aktima definiše način vršenja nadzora nad sistemom dobrovoljnih penzijskih fondova (Narodna banka Srbije, 2020).¹⁵ Funkcija NBS u regulisanju ove oblasti ogledaju se u sledećem:

- NBS izdaje dozvolu za rad društvu za upravljanje i dozvolu za organizovanje i upravljanje fondom i istovremeno odobrava imenovanje uprave društva. NBS izdaje dozvole istovremeno, u roku od 45 dana od dostavljanja dokumentacije, a ukoliko dokumentacija nije potpuna njena dopuna se može izvršiti u roku od 15 dana;
- odobrava pravila poslovanja društva, prospekt i drugi marketinški materijal;
- vodi registar dobrovoljnih penzijskih fondova;
- vrši nadzor nad obavljanjem delatnosti upravljanja dobrovoljnih penzijskih fondova;
- prima dnevne izveštaje kastodi banaka o investicionim fondovima („Sl. glasnik RS“, br. 26/2006), i
- prima godišnje, polugodišnje i mesečne izveštaje društva za upravljanje (SL Glasnik RS, dodatak ZIP, broj 49 od 7. aprila 2006).

¹⁵ Narodna banka Srbije, *Propisi iz oblasti poslova nadzora dobrovoljnih penzijskih fondova*, https://www.nbs.rs/internet/latinica/20/index_npf.html (pristupljeno 20. 08. 2020)

Tabela 10. NBS vrši funkciju supervizora i regulatora

<u>SUPERVIZOR</u>	<u>REGULATOR</u>
– Davanje / oduzimanje: - dozvola za rad i upravljanje, - saglasnost za kvalifikovano učešće i - saglasnost za imenovanje članova uprave; – Posredna i neposredna supervizija – Licencira posrednike – Preduzimanje mera (od pismene opomene do oduzimanja dozvole) – Prati neto vrednost imovine DPF – ...	– Uređivanje kontnog okvira DUDPF i DPF – Propisivanje sadržaja i forme finansijskih izveštaja – Utvrđivanje i propisivanje sadržaja revizorskog izveštaja – Propisuje maksimalne visine ulaganja imovine DPF – Propisuje uslove za izdavanje dozvole posrednicima – Donosi podzakonska akta – Vodi registre DUDPF, DPF, posrednika

Izvor: Autor

Evidentno je da su zadaci nadzora NBS sledeći (Lukić i Skobo, 2019)¹⁶:

- organizovanje permanentnog nadzora,
- procena kompetentnosti menadžmenta dudpf-a,
- procena adekvatnosti sistema internih kontrola i njihovog sprovođenja,
- blagovremena identifikacija i procena preuzetih rizika i
- blagovremeno i konzistentno preduzimanje mera.

Međutim, zadaci nadzora NBS nisu (Lukić i Skobo, 2019):

- pružanje garancije da DUDPF neće propasti,
- donošenje odluka u ime Dudpf-a i
- da garantuje visinu prinosa.

Evidentno je, dakle, da su regulativne aktivnosti Narodne banke Srbije usmerene na preduzimanje aktivnosti kojima se utiče na otklanjanje uočenih nepravilnosti u poslovanju dobrovoljnih penzijskih fondova u odnosu na važeće (propisane) zakonske okvire. U tom smislu Narodna banka Srbije vrši nadzor nad sprovođenjem Zakona o dobrovoljnim penzijskim fondovima i penzijskim planovima. Nadzor vrši posrednom i neposrednom kontrolom.

¹⁶ Dostupno na:
https://docs.google.com/presentation/d/1Pk_CjMdytMKL3T1Ms7CRF00RMHC02iuzXZ43egbtAM8/edit#slide=id.p17

U slučaju da Narodna banka Srbije, u vršenju nadzora nad poslovanjem društva za upravljanje dobrovoljnim penzijskim fondom, ustanovi nepravilnosti i odstupanje od zakonskih okvira kojima se to reguliše, preduzima, u skladu sa svojim zakonskim ovlašćenjima, određene mere da bi na taj način zaštitila interese članova dobrovoljnih penzijskih fondova.

5. OSNOVNI INSTITUTI PENZIJSKIH FONDOVA

Prema Zakonu o dobrovoljnim penzijskim fondovima i penzijskim planovima dobrovoljni penzijski fond mora da ima prospekt koji sadržati informacije na osnovu kojih „zainteresovana lica mogu steći jasnu predstavu o fondu“ na osnovu kojih mogu „doneti razboritu odluku“.¹⁷ Pre svega se objavljuju informacije o investicionoj politici, trenutnoj strukturi imovine fonda, visini naknada društva za upravljenje i prinosu fonda.¹⁸ Društvo za upravljanje ima obavezu da prospekt daje na uvid svakom zainteresovanom licu pre zaključenja Ugovora o članstvu.¹⁹

Društvo za upravljanje naplaćuje naknade za svoje usluge (Zakon o dobrovoljnim penzijskim fondovima i penzijskim planovima, član 62):

- prilikom uplate penzijskih doprinosa, do 3% od vrednosti uplate i
- naknada za upravljanje fondom, do 2% od vrednosti imovine fonda.²⁰

Naknada koju naplaćuje kastodi banka za prenos računa u drugi fond član plaća samo stvarne troškove prenosa računa.²¹ To se odnosi na subjekte koji su zaključili Ugovor o članstvu i imaju otvorene individualne račune. To mogu da budu domaća i strana fizička lica koja su se učlanila u dobrovoljni penzijski fond pojedinačno ili preko penzijskog plana. Pri tome je učlanjivanje u fond zasnovano na dobrovoljnoj osnovi, a za uplatu penzijskih doprinosa ne postoji obaveza niti sankcije. Član fonda može, po svom nahođenju, da prenese račun u drugi fond i da za to plati naknadu u visini stvarnih troškova prenosa.

5.1. Individualni račun člana

Individualni račun se otvara za svakog člana i nosi broj jedinstvenog matičnog broja građanina. Na njemu se vode sve uplate penzijskog doprinosa, bez obzira ko je obveznik uplate (organizator plana, poslodavac, fizičko lice). Sredstva Fonda Društvo investira i u zavisnosti od kvaliteta investiranja zavisice vrednost sredstava odnosno investicionih jedinica na individualnom računu. Sa individualnog računa Društvo vrši jednokratne i programirane isplate, a isplate doživotnih penzija vrši osiguravajuća kuća.

Društvo za upravljenje člana fonda informiše o stanju na računu tako što mu dostavlja izvod sa računa u skladu sa ugovorom koji sadrži podatke o vrednosti akumuliranih

¹⁷ Zakon o dobrovoljnim penzijskim fondovima i penzijskim planovima, „Sl. glasnik RS“, br. 85/2005 i 31/2011, član 38, stav 3.

¹⁸ Ibidem, član 39.

¹⁹ Ibidem, član 38.

²⁰ Ibidem, član 62.

²¹ Ibidem, član 23, stav 1 i 8.

sredstava člana fonda do 31. marta tekuće godine za prethodnu godinu.²² Na internet prezentaciji Društva obezbeđen je direktan, on-line pristup individualnom računu člana unosom jedinstvenog korisničkog imena i šifre koji se dodeljuje svakom članu.

5.2. Uplate penzijskih doprinosa i isplate

Uplate penzijskih doprinosa na osnovu ugovora o članstvu mogu da budu mesečne, periodične i jednokratne, a na osnovu penzijskog plana isključivo mesečne. Uplate se mogu vršiti isključivo bezgotovinskim putem i to uplatnicom, obustavom od zarade i trajnim nalogom.

Uložena sredstva u penzijski fond omogućava članovima da ostvare pravo na deo vlasništva fonda u vidu investicione jedinice. Penzijski doprinos koji uplaćuje član fonda po automatizmu se generiše u investicionu jedinicu. Na individualnom računu člana evidentira se broj investicionih jedinica u njegovom vlasništvu. "Početna vrednost investicionih jedinica svih otvorenih fondova iznosi 1.000 dinara".²³ „Društvo za upravljanje je dužno da vodi individualne račune članova fonda,“ pri čemu precizno evidentira „broj investicionih jedinica u svojini člana dobrovoljnog penzijskog fonda“. ²⁴ Otuda je, sasvim logično, da je broj investicionih jedinica uslovljen visinom penzijskih doprinosa. Vrednost investicione jedinice je promenljiva kategorija i menja se svakodnevno u skladu sa uspešnošću investiranja. Prema tome, nije teško zaključiti da sa rastom vrednosti investicija, raste i vrednost investicionih jedinica i obratno, padom vrednosti investicija, opada i vrednost investicionih jedinica.

Društvo za upravljanje, na dnevnom nivou u pisanim sredstvima javnog informisanja i na internet stranici, objavljuje vrednost investicione jedinice.

Prema postojećim odredbama Zakona o porezu na dohodak građana²⁵ i Zakona o izmenama i dopunama Zakona o doprinosima za obavezno socijalno osiguranje²⁶, penzijski doprinos za članstvo u dobrovoljnom penzijskom fondu, kada organizator plana / poslodavac uplaćuje za svoje zaposlene, ne podleže plaćanju poreza na zarade niti doprinosa za obavezno socijalno osiguranje do neoporezivog iznosa.

Ujedno, u slučaju ličnih uplata, kada se plaćanje vrši putem administrativne zabrane, ne plaća se porez na zarade od 10% takođe do neoporezivog iznosa penzijskog doprinosa.

²² Ibidem, član 52, stav 1.

²³ <https://www.kamatica.com/pojam/investiciona-jedinica> (pristupljeno 30.04. 2020)

²⁴ Zakon o dobrovoljnim penzijskim fondovima i penzijskim plaćanjima, „Sl. glasnik RS“, br. 85/2005 i 31/2011, član 43, stav 1, tačka 2.

²⁵ Zakon o porezu na dohodak građana, („Službeni glasnik RS“ br. 24/01, 80/02, 80/02-dr. zakon, 135/04, 62/06, 65/06- ispravka, 31/09, 44/09, 18/10, 50/11, 91/11-US, 93/12, 114/12-US, 47/13, 48/13- ispravka, 108/13, 57/14, 68/14 - dr. zakon, 112/15, 113/17 (pristupljeno 05. 05. 2020)

²⁶ Zakona o izmenama i dopunama Zakona o doprinosima za obavezno socijalno osiguranje, „Sl. glasnik RS“, br. 86/2019.

Od 01.02. 2020. godine u primeni je novousklađeni neoporezivi iznos penzijskog doprinosa u dobrovoljne penzijske fondove i on iznosi 5.984,00 dinara²⁷ i novousklađeni neoporezivi iznos zarada koji iznosi 16.3000,00 dinara²⁸.

Kada se radi o isplati akumuliranih sredstava i njihovom prenosu u drugi fond ili društvo za osiguranje u cilju kupovine anuiteta, one ne čine osnov za ostvarivanje kapitalne dobiti i ne podležu oporezivanju.

„Stopa poreza na dohodak građana na prihode od osiguranja lica je 15%. Prihodi od osiguranja lica i njihovo oporezivanje definisano je članom 84. Zakona o porezu na dohodak građana“.²⁹

Poreske olakšice za poslodavce

„U cilju podrške i podsticaja razvoja štednje za starost, država je uvela određene poreske i druge olakšice kako za poslodavce tako i za pojedince“ (Dunav dobrovoljni penzijski fond, 2013).

U narednoj tabeli i prikazane su poreske olakšice za poslodavca ukoliko 5.000,00 dinara uplati u dobrovoljni penzijski fond ili za isti iznos poveća zaradu zaposlenog (Dunav dobrovoljni penzijski fond, 2013).

Tabela 11. Poreske olakšice za poslodavca

	TROŠAK	ZARADA	PENZIJSKI DOPRINOS
1.	Neto iznos	5.000	5.000
2.	Bruto iznos I (neto /0,701)	7.132,67	-
3.	Doprinosi na teret zaposlenog 19,9 (2x19,9)	1.419,40	
4.	Porez na zarade 10% (2x10%)	713,27	
5.	Doprinosi na teret poslodavca 17,9% (2x17,9%)	1.276,75	
6.	Bruto iznos II (2+5)	8.409,42	5.000
7.	Dodatni troškovi (6-1) u %	68,19%	0%

Napomena: Procenati imaju aproksimativanu vrednost u zavisnosti od visine zarade i neoporezivog dela zarade.

Izvor: *Dunav dobrovoljni penzijski fond*, <https://dunavpenzije.com/saznajte-vi%C5%A1e/poreske-olak%C5%A1ice> (pristupljeno 03. 09. 2017)

²⁷ <https://dunavpenzije.com/node/116> (pristupljeno 06.06.2020)

²⁸ <https://www.neobiltan.com/neoporezivi-iznosi-za-isplate-od-1-februara-2020-godine/> (pristupljeno 06.06.2020)

²⁹ *Prihodi od osiguranja lica*, <https://www.biljanatrifunovicifa.com/2017/09/prihodi-od-osiguranja-lica/> (pristupljeno (07.06.2020)

Podaci u navedenoj tabeli o poreskim olakšicama poslodavca na osnovu uplate u dobrovoljne penzijske fondove, „s obzirom na odsustvo dodatnih troškova koji, u slučaju povećanja zarade iznose oko 70%” (Dunav dobrovoljni penzijski fond, 2013).

Poreske olakšice za pojedince

U narednoj „tabeli je prikazan primer uštede ukoliko član uplaćuje doprinose putem administrativne zabrane” (Dunav dobrovoljni penzijski fond, 2013).

Tabela 12. Poreske olakšice za pojedinca

UPLATA (din.)	POREZ (%)	OLAKŠICE (din.)	GODIŠNJA UŠTEDA (din.)
5.984,00	10%	598,40	7.180,80

Izvor: *Dunav dobrovoljni penzijski fond*, <http://www.dunavpenzije.com/saznajte-vi%C5%A1e/poreske-olak%C5%A1ice> (pristupljeno 03. 09. 2017)

Iz prikazanih podataka u tabeli 12. vidi se da se uplatom od 5.984,00 dinara zbog poreskih olakšica ostvaruje godišnja dobit od 1.196,40 dinara, pa zbog toga je godišnja ušteda 7.180,80 dinara, što je za 20% više od iznosa izvršene uplate.

5.3. Povlačenje i raspolaganje akumuliranih sredstava

Član dobrovoljnog penzijskog fonda ima pravo da povuče i raspolaze akumuliranim sredstvima kad navrši 58 godina života. Međutim, osobe koje su stekle status člana Fonda do dana stupanja na snagu Zakona o izmenama i dopunama Zakona o dobrovoljnim penzijskim fondovima i penzijskim planovima („Sl glasnik RS”, br.31/2011), odnosno do 17.05.2011. godine, kada je ovaj Zakon stupio na snagu, kao i lica koja vrše prenos sredstava iz jednog fonda u drugi fond, ako su status člana stekli pre 17.05.2011. godine. Takođe pravo na povlačenje i raspolaganje akumuliranim sredstvima stiču i lica koja su navršila 53 godine života, pri čemu mogu da povuku jednokratnom isplatom do 100% akumuliranih sredstava („Sl glasnik RS”, br.31/2011).³⁰

Isto tako, i osobe koje su, prema izveštaju orgovarajućeg organa veštačenja Republičkog fonda za penzijsko i invalidsko osiguranje, trajno nesposobne za rad stiču pravo na povlačenje i raspolaganje akumuliranim sredstvima i ako nisu navršile 58, odnosno 53 godine života, naravno, u skladu sa zakonom i opštim aktima Društva.

³⁰ *Zakon o dobrovoljnim penzijskim fondovima i penzijskim planovima*, „Sl. glasnik RS”, br. 85/2005 i 31/2011, Samostalni članovi Zakona o izmenama i dopunama Zakona o dobrovoljnim penzijskim fondovima i penzijskim planovima, „Sl. glasnik RS”, br. 31/2011, član 60, stav 4.

Povlačenje akumuliranih sredstava vrši se u skladu sa zakonom, i to: „jednokratnom isplatom, programiranom isplatom, kupovinom anuiteta ili kombinacijom ovih načina“ (Zakon o dobrovoljnim penzijskim fondovima i penzijskim plaćevima).³¹

Akumulirana sredstva koja se nalaze na individualnom računu člana dobrovoljnog penzijskog fonda mogu da se jednokratnom isplatom povuku najviše do 30%. To se pravo može ostvariti pod uslovom da su članovi fonda zaključili ugovore o članstvu, odnosno ako su se za njih zaključili ugovori o penzijskom planu pre nego što je stupio na snagu Zakon koji to reguliše³² („Sl. glasnik RS“, br. 31/2011), odnosno do 17. 05. 2011. godine, mogu povući jednokratnom isplatom do 100% akumuliranih sredstava.³³

„Programirane isplate se vrše na osnovu ugovora koji se zaključuje između člana fonda i društva za upravljanje u standardizovanom formatu koji propisuje Narodna banka Srbije“ (Zakon o dobrovoljnim penzijskim fondovima i penzijskim plaćevima).³⁴ Pri tome se definiše visina i učestalost definisanih isplata.

Prilikom proračuna vrednosti prve programirane isplate polazi se od akumuliranog iznosa na individualnom računu svakog člana u momentu obračuna programirane isplate, zatim perioda koji je izabran za primanje programirane isplate, kao i načina isplate. Programirana isplata akumuliranih sredstava ugovara se najmanje na godinu dana, pri čemu se isplata može vršiti nedeljno, mesečno ili na duži vremenski period po nahođenju člana fonda. Isplata se vrši u dinarima ili investicionim jedinicama. Društvo je u obavezi da, i ako se programiranim isplatama povuku akumulirana sredstva, preostala akumulirana sredstva vodi na individualnom računu, da ih investira i da im pripisuje ostvareni prinos sve dok se ne povuku celokupna preostala sredstva.

„Povlačenjem i raspolaganjem akumuliranim sredstvima kupovinom anuiteta“ društvo, „po nalogu i za račun člana fonda, vrši prenos sredstava u društvo za osiguranje i kupuje anuitet“.³⁵

Treba imati u vidu da član fonda mora da započne povlačenje i raspolaganje akumuliranim sredstvima pre nego što je navršio 70 godina života.

³¹ *Zakon o dobrovoljnim penzijskim fondovima i penzijskim plaćevima*, „Sl. glasnik RS“, br. 85/2005 i 31/2011, član 62, stav 2.

³² Zakon o izmenama i dopunama zakona o dobrovoljnim penzijskim fondovima i penzijskim planovima

³³ https://www.penzijskifond.rs/generalni_index/povlacenje_sredstava.1186.html, 2019.

³⁴ *Zakon o dobrovoljnim penzijskim fondovima i penzijskim plaćevima*, „Sl. glasnik RS“, br. 85/2005 i 31/2011, član 62, stav 4.

³⁵ Ibidem, član 62, stav 5.

6. INVESTICIONA POLITIKA FONDA

6.1. Individualni računi članova

Osnovni ciljevi investicione politike su sigurnost i isplativost investiranih sredstava (Domazet i Marjanović, 2018). Društva investiraju sredstva članova Fonda u finansijske instrumente koji obezbeđuju optimizaciju portfelja, odnosno najbolji odnos između rizika ulaganja i stope ostvarene dobiti.

Sredstva dobrovoljnih penzijskih fondova investiraju se u skladu sa sledećim načelima (Dunav dobrovoljni penzijski fond, 2020):³⁶

- načelo sigurnosti, koje se ostvaruje investiranjem u hartije od vrednosti izdavaoca sa visokim kreditnim rejtingom;
- načelo diversifikacije portfelja, koje se ostvaruje ulaganjem u različite finansijske instrumente (državne obveznice, korporativne obveznice, trezorski zapisi, akcije, bankarski depoziti, hipotekarne obveznice, itd.). Primenom različitih kvantitativnih metoda vrši se i horizontalna diversifikacije, odnosno odabir konkretnih hartija od vrednosti u okviru različitih vrsta instrumenata koji su u ponudi. Najznačajniji emitenti su država, poslovne banke, preduzeća, lokalna samouprava i drugi;
- načelo održavanja likvidnosti, koje se postiže ulaganjem u hartije od vrednosti koje se brzo mogu prodati i kupiti po stabilnoj ceni. Cilj fonda je da u portfelju ima dovoljan procenat likvidnih finansijskih instrumenata kako bi u svakom trenutku mogao da ispunjava svoje obaveze.

U sprovođenju investicione politike, društva su u obavezi da se pridržavaju investicionih ograničenja utvrđenih Zakonom o dobrovoljnim penzijskim fondovima i penzijskim planovima („Sl. glasnik RS“, br. 85/2005 i 31/2011)³⁷ i Odlukom Narodne banke Srbije o načinu ulaganja imovine penzijskog fonda („Službeni glasnik RS“, br. 43/2011)³⁸.

Kao posledica nedovoljne razvijenosti domaćeg finansijskog tržišta, a pre svega tržišta kapitala, trenutne investicione mogućnosti penzijskih fondova su ograničene na manji broj finansijskih instrumenata.

³⁶ Dostupno na: <https://dunavpenzije.com/sites/default/files/prospekt-dpf1.pdf> (pristupljeno 24. 04. 2020)

³⁷ Zakon o dobrovoljnim penzijskim fondovima i penzijskim planovima, „Sl. glasnik RS“, br. 85/2005 i 31/2011, član 30.

³⁸ Izvršni odbor Narodne banke Srbije, Odluka o bližim uslovima i maksimalnim visinama ulaganja imovine dobrovoljnog penzijskog fonda, kao i načinu ulaganja te imovine u inostranstvu, „Službeni glasnik RS“, br. 43/2011.

Ukoliko se investiciona politika u izvesnoj meri promeni Društvo je u obavezi da svim članovima dobrovoljnog penzijskog fonda, odnosno onima na koje se te izmene odnose, tj. obaveznici uplate, pismeno dostavi . Promene se moraju dostaviti najmanje 30 dana pre nego što se počne primenjivati izmenjena investiciona politika. Za obaveštavanje članova dobrovoljnih penzijskih fondova o promenama investicione politike najčešće se koriste prospekti i veb-stranica Društva.

6.2. Instrumenti investiranja i zakonska ograničenja ulaganja

Ulaganje imovine dobrovoljnog penzijskog fonda, kao i ograničenja ulaganja, propisani su Zakonom o dobrovoljnim penzijskim fondovima i penzijskim planovima („Sl. glasnik RS”, br. 85/2005. i 31/2011). Prema pomenutom Zakonu, sredstva fonda mogu da se ulažu u zemlji i u inostranstvu, i to u:³⁹

- 1) dužničke hartije od vrednosti koje izdaje Narodna banka Srbije;
- 2) dužničke hartije od vrednosti koje izdaje Republika Srbija (u daljem tekstu: Republika), autonomna pokrajina i jedinice lokalne samouprave u Republici i druga pravna lica uz garanciju Republike;
- 3) hartije od vrednosti koje izdaju inostrane finansijske institucije;
- 4) dužničke hartije od vrednosti koje izdaju strane suverene države ili strana pravna lica sa minimalnim kreditnim rejtingom “A”, a koji utvrđuju agencije za procenu boniteta *Standard and Poor’s*, *Fitch-IBCA* ili *Moody’s*;
- 5) hipotekarne obveznice koje se izdaju na teritoriji Republike;
- 6) hartije od vrednosti u izdanju pravnih lica koja imaju sedište u Republici Srbiji i kojima se može trgovati na organizovanom tržištu Republike;
- 7) listirane akcije stranih pravnih lica kao predmet trgovine na berzama država članica EU, odnosno OECD-a;
- 8) novčane depozite u bankama koje imaju sedište u Republici Srbiji, a koje su osnovane u skladu sa zakonom koji reguliše poslovanje banaka;
 - 8a) kratkoročne dužničke hartije od vrednosti koje izdaju ili garantuju banke sa sedištem u Republici u skladu sa zakonom kojim se uređuje tržište hartija od vrednosti i drugih finansijskih instrumenata;

³⁹ *Zakon o dobrovoljnim penzijskim fondovima i penzijskim planovima*, „Sl. glasnik RS”, br. 85/2005 i 31/2011, član 31.

- 8b) investicione jedinice otvorenih investicionih fondova kojima upravljaju društva za upravljanje sa sedištem u Republici, odnosno u državama članicama EU i OECD-a;
- 9) depozitne potvrde u izdanju banaka sa sedištem u Republici Srbiji;
- 10) depozitne potvrde banaka koje imaju sedište u državama članicama EU, odnosno OECD-a, a koje se izdaju na osnovu deponovanih hartija od vrednosti iz tač. 3), 4) i 7) ovog stava;
- 11) nepokretnosti koje se nalaze na prostoru Republike.

Nepokretnosti u koje se ulaže mogu da budu zemljište, zgrade različite namene – stambene, poslovne, stambeno-poslovne, ekonomske i druge, kao i posebni delovi zgrada (stanovi, poslovni prostori i slično). Navedene nepokretnosti moraju da budu upisane u javne knjige o evidenciji nepokretnosti i pravima na njima. To znači da na taj način nije ograničen prenos svojine i da na njima nije zasnovano pravo zalog, pravo upotrebe, pravo stanovanja i pravo stanarskog tereta. Imovina dobrovoljnog penzijskog fonda koju čine nepokretnosti upisuje se u knjige kao svojina fonda, uz naglašavanje naziva društva za upravljanje i evidentira se u kastodi banci.⁴⁰

Vrednost nepokretnosti u koje se ulaže imovina dobrovoljnog penzijskog fonda moraju da budu osigurana od svih mogućih rizika. Zato je osnovno načelo da vrednost te imovine procenjuju ovlašćeni procenjivači.⁴¹ Pri tome, članstvo u dobrovoljni penzijski fond ne znači da se time stiče i pravo preče kupovine pri prodaji nepokretnosti. Narodna banka Srbije bliže uređuje način i učestalost procene imovine iz člana 31. stav 1. tačka 11) Zakona o dobrovoljnim penzijskim fondovima i penzijskim planovima.⁴²

Narodna banka Srbije određuje maksimalnu visinu, uslove i način ulaganja imovine dobrovoljnog penzijskog fonda.⁴³

Ograničenja ulaganja

Na ulaganje imovine, kako je predviđeno Zakonom⁴⁴, primenjuju se sledeća ograničenja:⁴⁵

- 1) u hartije od vrednosti jednog izdavaoca ili ukupno u hartije od vrednosti dva ili više izdavalaca koji su povezana lica može da se uloži do 10% imovine

⁴⁰ Ibidem, stav 2 i 3.

⁴¹ Ibidem, stav 4.

⁴² Ibidem, stav 5 i 6.

⁴³ Ibidem, stav 7.

⁴⁴ Zakon o dobrovoljnim penzijskim fondovima i penzijskim planovima („Sl. glasnik RS”, br. 85/2005. i 31/2011), član 31.

⁴⁵ Ibidem, član 32.

dobrovoljnog penzijskog fonda, osim hartije od vrednosti koje izdaje Republika, odnosno Narodna banka Srbije;

- 2) u hartije od vrednosti koje izdaje organizator koji je organizovao penzijski plan koji je pristupio tom fondu može se uložiti do 5% imovine dobrovoljnog penzijskog fonda („Sl. glasnik RS”, br. 85/2005. i 31/2011, član 32).

Imovina koju ulaže dobrovoljni penzijski fond ne daje mogućnost da se stekne više od 15% vlasničkog učešća, odnosno da se steknu akcije sa pravom glasa jednog izdavaoca.

Isti Zakon propisuje da se imovina dobrovoljnog penzijskog fonda ne može ulagati u hartije od vrednosti koje izdaje („Sl. glasnik RS”, br. 85/2005. i 31/2011, član 33):

- 1) društvo za upravljanje;
- 2) kastodi banka kod koje je otvoren račun dobrovoljnog penzijskog fonda i koja ga vodi;
- 3) ovlašćena banka, kao i brokersko-dilersko društvo koji za društvo za upravljanje obavljaju poslove posredovanja u trgovanju hartijama od vrednosti;
- 4) akcionar društva za upravljanje;
- 5) povezano lice sa licima iz tačke 1) do 4).

Nadležnosti investicionog odbora i portfolio menadžera

Rešavanje većine pitanja u vezi sa investiranjem sredstava Fonda u nadležnosti je Investicionog odbora Društva čije članove imenuje Skupština. Investicioni odbor u okviru svoje nadležnosti:⁴⁶

1. predlaže i razmatra investicioni program Društva;
2. predlaže i razmatra finansijske transakcije;
3. predlaže i razmatra transakcije u vezi sa nekretninama;
4. vrši srtučnu kontrolu u sprovođenju investicionih programa Društva, i
5. obavlja druge poslove koje utvrdi Skupština ili Upravni odbor Društva.

Obaveza je Investicionog odbora da se sastane najmanje četiri puta godišnje da bi utvrdio investicioni program Društva za naredni kvartal i razmotio izveštaje portfolio menadžera. Investicioni program usvaja Upravni odbor na predlog Investicionog odbora.

⁴⁶ <https://dunavpenzije.com/en/find-out-more/investiciona-politika-dunav-fonda-en> (pristupljeno: 05. 05. 2020)

Portfolio menadžer je, u skladu sa uslovima utvrđenim zakonom, prospektom i drugim opštim aktima Društva, odgovoran za upravljanje sredstvima Fonda. U njegovoj nadležnosti je i realizovanje investicione politike Društva.

U obavezi portfolio menadžera da „predlaže politiku ulaganja u hartije od vrednosti, donosi investicione odluke, vrši procenu vrednosti portfelja i taktičku raspodelu sredstava u okviru zakonskih ograničenja, prati realizaciju investicija, prati tržišni rizik celokupnog portfolia i pojedinih delova portfolia“.⁴⁷ Takođe, „obezbeđuje upravi Društva podatke o investiranju u određenom vremenskom periodu, kontinuirano izveštava upravu Društva o vrednosti i strukturi portfelja, kontinuirano izveštava Investicioni odbor o izvršenim investicijama, tržišnom riziku portfolia i pojedinih delova portfolia, obezbeđuje podatke sa detaljima svih investicionih transakcija“,⁴⁸ i omogućava detaljne procese investicija na kraju svakog meseca. U obavljanju svojih poslova portfolio menadžer sarađuje sa Službenom analizom koja je organizovana u okviru Sektora za investiranje, kao i sa brokersko-dilerskim društvom.

Portfolio menadžerima su, takođe, dostupne informacije i rezultati istraživanja kojima pojedinci kao investitori ne mogu lako da dostupe.

Okupljanje velikog broja manjih investitora u fond, portfolio menadžer omogućava znatnu prednost veličine uloga kojim može da ostvari više stope i naknade kod posrednika za investiranje, kao i bolje uslove kod investicija, posebno investicije u dužničke hartije. Fondovi imaju pristup investicijama većeg obima koji individualnim investitorima nisu dostupne.

6.3. Rizici poslovanja

„Upravljanje Fondom podrazumeva sprovođenje investicione politike i ulaganje imovine u različite finansijske instrumente. I ako društvo sprovodi konzervativnu politiku investiranja i najveći deo sredstava članova ulaže u niskorizične instrumente sa stabilnim stopama prinosa, rizik nije moguće u potpunosti isključiti” („Službeni glasnik RS“, br. 27/2006).⁴⁹

Dakle, svi žele da investiranjem ostvare dobit. Međutim, postoji mogućnost da prinos od ulaganja imovine fonda bude nezadovoljavajući ili negativan. Osnovni rizici zbog kojih

⁴⁷ Dunav dobrovoljni penzijski fond,

http://www.mojnovac.rs/upload/documents/prospekti_prezentacije/dunav/prospekt-dpf.pdf (pristupljeno 06. 05. 2020)

⁴⁸ Ibidem.

⁴⁹ Narodna banka Srbije, *Odluka o pravilima kontrole rizika u poslovanju društva za upravljanje dobrovoljnim penzijskim fondom i dobrovoljnog penzijskog fonda*, „Službeni glasnik RS“, br. 27/2006, https://www.nbs.rs/internet/latinica/20/npf/pravila_kontrole_rizika_dzudpf_i_dpf.pdf (pristupljeno 07. 05.2020)

Fond može ostvariti nezadovoljavajući ili negativan prinos su: tržišni rizik, operativni rizik, rizik likvidnosti i rizik usklađenosti poslovanja sa propisima. Primenom različitih kvalitativnih i kvantitativnih procedura Fond nastoji da minimizira rizik uz ostvarivanje optimalnog prinosa.

Tržišni rizik

Tržišni rizik označava verovatnoću pojave negativnih efekata na vrednost imovine fonda uslovljenu zog promena na tržištu, a „naročito obuhvata sledeće rizike: rizik promene kamatnih stopa, rizik promene cena hartija od vrednosti, rizik promene cena nepokretnosti i valutni rizik” („Dunav” dobrovoljni penzijski fond, 2015).⁵⁰

1. Rizik promene kamatnih stopa – javlja se ako je prinos finansijskih instrumenata u portfelju vezan za promenjivu kamatnu stopu”.⁵¹ Ovom riziku je Fond izložen usled nepovoljnih kretanja referentnih stopa na tržištu, što ima za posledicu „da se sredstva u budućnosti investiraju uz niže stope prinosa”.⁵² Zbog toga rizik promene kamatnih stopa predstavlja osetljivost poslovanja Fonda u uslovima nepredviđenih promena kamatnih stopa na tržištu.
2. Rizik promene cena hartija od vrednosti – „rizik se ogleda u mogućnosti promene cena finansijskih instrumenata koji se nalaze u portfelju Fonda”.⁵³ Unošenje promena u ulaganje imovine u različite instrumente doprinosia optimizaciji prinosa portfelja i ublažavanju rizika od variranja cena pojedinih hartija od vrednosti.
3. Rizik promene cena nepokretnosti – uslovljena je brojnim faktorima koji ispoljavaju uticaj na variranje cena nepokretnosti. To su, pre svega, „odnos ponude i potražnje za stambenim i poslovnim jedinicama, geografska lokacija, jačanje životnog standarda, promena poreske politike u ovoj oblasti i mnogi drugi”.⁵⁴ Da bi se ovaj rizik smanjio, Fond nastoji da detaljno analizira sve faktore koji mogu da ispolje uticaju na promenu cena nekretnina i u skladu sa ishodom te analize definišu svoje tržišno ponašanje.
4. Valutni rizici – predstavljaju vid rizika koji su uslovljeni promenama deviznih kurseva između domaće valute i drugih valuta, jer se ukupna imovina Fonda prikazuje u domaćoj valuti, a Fond može da investira sredstva ne samo u domaćoj, već i u stranoj valuti. Problematične promene kursa mogu izazvati

⁵⁰ „Dunav“ dobrovoljni penzijski fond (2015). *Finansijski izveštaj: Izveštaj nezavisnog revizora*. [online]. Beograd: „Dunav“ dobrovoljni penzijski fond. Dostupno na:

https://dunavpenzije.com/sites/default/files/finansijski_izvestaj_2015_fond.pdf (pristupljeno 10. 05. 2020)

⁵¹ Ibidem.

⁵² Ibidem.

⁵³ Ibidem.

⁵⁴ Ibidem.

ozbiljne gubitke Fonda u finansijskim transakcijama, pa je zbog toga važno da se blagovremeno preduzmu adekvatne mere nebili se ovaj rizik smanjio.

Operativni rizik

Pod operativnim rizikom se podrazumevaju relne šanse za pojavu štetnih posledica na poslovni imidž i finansijski status društva, odnosno fonda kao posledice nesavesnog rada zaposlenih i njihovih propusta, neadekvatne procedure rada, oportunističkog ponašanja menadžera i zastoja u funkcionisanju informacionog sistema. Štetne pojave mogu nastati i zbog neočekivanih spoljašnjih događaja.

Kada je u pitanju Spoljašnji operativni rizik, Društvo ga može smanjiti tako što će za bliske poslovne saradnike i partnere birati one koji su su cenjeni na finansijskom tržištu po poslovanju uspešnosti i profesionalnosti.

Da bi Društvo smanjilo unutrašnji operativni rizik neophodno je da ima propisane procedure kojima se precizno i dosledno uređuju svi aspekti poslovanja. Takođe, Društvo treba da implementira politiku informacione bezbednosti adekvatne informacionim dobrima koja se štite.

Rizik likvidnosti

Rizik likvidnosti „predstavlja rizik mogućnosti nastanka negativnih efekata na finansijski rezultat usled nemogućnosti ispunjavanja dospelih obaveza poslovanja.“⁵⁵ Ovaj rizik obavezuje Društvo da stalno raspolaže dovoljnim iznosom likvidnih sredstava da bi se u svom poslovanju zaštitilo od rizika likvidnosti.

Rizik usklađenosti poslovanja s propisima

Rizik usklađenosti poslovanja s propisima odnosi se na mogućnost nastanka negativnih efekata na finansijski rezultat Društva za upravljanje fondom zbog propuštanja usklađivanja poslovanja sa zakonom i drugim propisima, standardima poslovanja i procedurama o sprečavanju pranja novca.

6.4. Kastodi banka

Kastodi banka je subjekat koji obavlja poslove vezane za imovinu dobrovoljnog penz

⁵⁵ „Dunav“ dobrovoljni penzijski fond (2015). *Finansijski izveštaj: Izveštaj nezavisnog revizora*. [online]. Beograd: „Dunav“ dobrovoljni penzijski fond. Dostupno na: https://dunavpenzije.com/sites/default/files/finansijski_izvestaj_2015_fond.pdf (pristupljeno 10. 05. 2020)

ijskog fonda. Za potrebe članova fonda otvara, vodi i ažurira račun fonda i vrši druge kastodi usluge. Kada su u pitanju sredstva fonda kastodi banka postupa samo po nalogima Društva za upravljanje u skladu sa zakonom i prospektom Fonda. Kastodi usluge za fond obavlja isključivo jedna banka, pri čemu imovina fonda nije i ne može da bude imovina kastodi banke, isto tako ne može da bude ni deo deo stečajne mase banke ukoliko ona propadne. U takvim situacijama, ukupna imovina fonda biće prebačena u drugu kastodi banku.

Društvo za upravljanje deponuje kod kastodi banake sredstva i hartije od vrednosti dobrovoljnog penzijskog fonda. Kastodi banka je u obavezi da izveštava nadzorni organ države o investicionim fondovima. Sredstva se mogu investirati u kupovinu obveznica, u komercijalne zapise i zapise trezora, u skladu sa definisanom politikom ulaganja sredstava.

Banka po nalogu društva obavlja sledeće kastodi usluge („Sl. glasnik RS”, br. 85/2005 i 31/2011, član 64)⁵⁶:

1. otvara i vodi račune hartija od vrednosti koje čine imovinu dobrovoljnog penzijskog fonda kod Centralnog registra hartija od vrednosti u svoje ime, a za račun članova dobrovoljnog penzijskog fonda (zbirni kastodi račun);
2. otvara novčani račun Fonda, na koji će se prikupljati penzijski doprinosi, vrši prenos novčanih sredstava koja čine imovinu Fonda u novčane depozite i vrši isplate akumuliranih sredstava za svakog člana Fonda.
3. informiše članove Društva za upravljanje o važnim korporativnim aktivnostima koje se odnose na imovinom fonda kojom društvo upravlja;
4. izvršava naloge Društva za upravljanje za kupovinu i prodaju imovine ako oni nisu u suprotnosti sa zakonom i prospektom Fonda;
5. kontroliše, potvrđuje i svakodnevno izveštava Narodnu banku Srbije o neto vrednosti imovine Fonda i vrednosti investicione jedinice, obračunatih od strane Društva za upravljanje i dostavlja joj, na njen zahtev, i druge podatke koji su u vezi sa imovinom fonda;
6. nadgleda prinos Fonda obračunatog od strane Društva za upravljanje;
7. informiše Narodnu banku Srbije o ustanovljenim nepravilnostima u poslovanju Društva za upravljanje u vezi sa upravljanjem fondom, odmah po uočavanju takvih nepravilnosti;

⁵⁶ Dostupno na:

https://www.paragraf.rs/propisi/zakon_o_dobrovoljnim_penzijskim_fondovima_i_penzijskim_planovima.html

8. informiše Društvo za upravljanje o realizovanim nalogima i drugim sprovedenim aktivnostima u vezi sa imovinom Fonda;
9. podnosi, u ime Fonda, Narodnoj banci Srbije i drugim nadležnim organima, podneske protiv Društva za upravljanje, za štetu nanetu Fondu;
10. pruža i druge usluge u skladu sa zakonom kojim se uređuj dobrovoljni penzijski fondovi.

Uvid u opšta akta Društva mogu da izvrše sva zainteresovana lica Društva u prostorijama Društva.

7. SEKTOR DOBROVOLJNIH PENZIJSKIH FONDOVA U SRBIJI

Zakon o dobrovoljnim penzijskim fondovima i penzijskim planovima (u daljem tekstu: Zakon)⁵⁷ i 22 podzakonska akta koja bliže uređuju Zakon primenjuje se od 1. aprila 2006. godine. Njegova prva dopuna i izmena izvršena je 7. maja 2011. godine. Zakonom se reguliše poslovanje društva za upravljanje dobrovoljnim penzijskim fondom (DZU), organizovanje dobrovoljnih penzijskih fondova (DPF), kao i vrste hartija od vrednosti i nepokretnosti u koje se može ulagati imovina fonda. Kada je u pitanju ulaganje imovine fonda, NBS podzakonskim aktima definiše bliže kriterijume ulaganja u zemlji i inostranstvu. U skladu sa tim, portfolio menadžeri društva dnevno analiziraju povoljnosti za ulaganje i poštujući važeće zakonske okvire, kao i investicionu politiku društva. Društva za upravljanje svim članovima, u skladu sa zakonskom obavezom, dostavljaju godišnja obaveštenja sa informacijama o vrednosti imovine fonda u prvom kvartalu tekuće godine za prethodnu godinu, o stanju na njihovim individualnim računima, odnosno uplaćenim doprinosima i naplaćenim naknadama. Na ovaj način se doprinosi transparentnosti poslovanja dobrovoljnih penzijskih fondova, odnosno dostupnosti informacija značajnih za članove, što omogućava svakom pojedinom članu fonda da proceni valjanost svoje odluke o ulaganju u penzijski fond.

Takođe, nedovoljna razvijenost srpskog tržišta kapitala je i dalje najveći izazov sa kojim se suočavaju društva za upravljanje u cilju realizacije investicione politike (Domazet et al., 2018). Tržište kapitala u Srbiji je veoma plitko sa malim brojem hartija od vrednosti u koje društva mogu ulagati. Pozitivna očekivanja u vezi sa razvojem tržišta kapitala su prvenstveno vezana za izlazak velikih javnih preduzeća na berzu u Srbiji, razvoj dužničkih hartija od vrednosti i posebno najavljene emisije dugoročnih dinarskih državnih hartija od vrednosti.

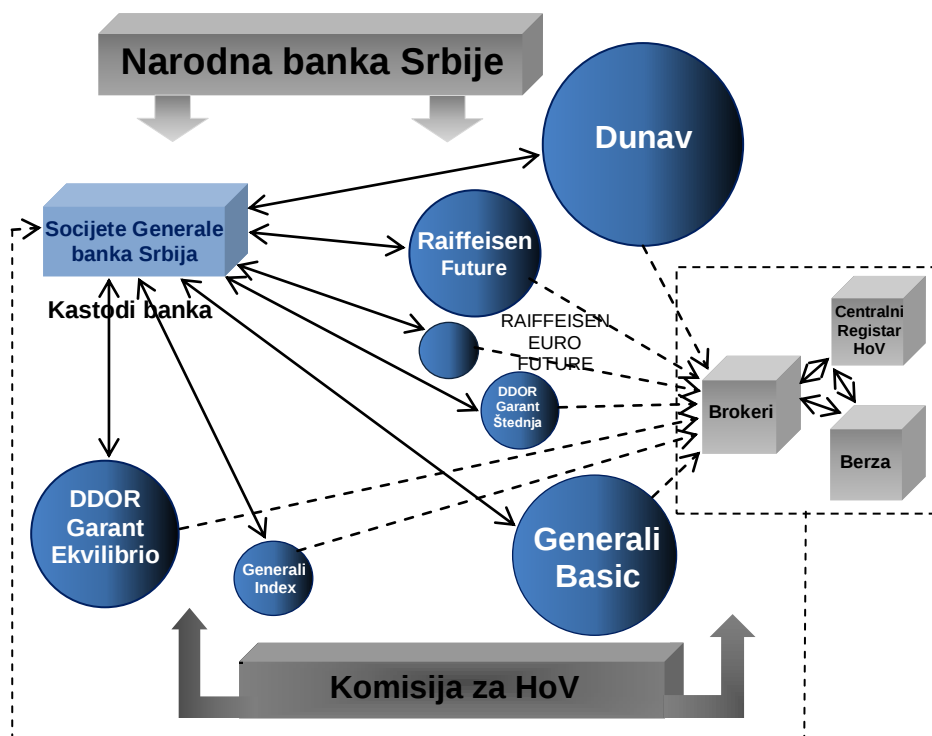
7.1. Učesnici na tržištu dobrovoljnih penzijskih fondova

Kada je u pitanju tržište „dobrovoljnih penzijskih fondova, na kraju četvrtog tromesečja 2017. godine, poslovala su četiri društva za upravljanje, upravljajući imovinom sedam dobrovoljnih penzijskih fondova, zatim jedna kastodi banka i pet banaka posrednika” (Narodna banka Srbije, 2017),⁵⁸ i to: Raiffeisen banka a.d., Beograd, Societe Generale banka Srbija a.d., Beograd, NLB banka a.d., Beograd, Addiko banka a.d., Beograd i Sberbank a.d., Beograd. Ista je situacija i na kraju drugog tromesečja 2018. godine⁵⁹.

⁵⁷ Zakon o dobrovoljnim penzijskim fondovima i penzijskim planovima, „Sl. glasnik RS“, br. 85/2005 i 31/2011.

⁵⁸ Narodna banka Srbije, Sektor dobrovoljnih penzijskih fondova u Srbiji, https://www.nbs.rs/internet/latinica/62/62_2/dpf_04_17.pdf (pristupljeno 04. 02. 2018)

⁵⁹ Narodna banka Srbije, Sektor dobrovoljnih penzijskih fondova u Srbiji, https://www.nbs.rs/internet/latinica/62/62_2/dpf_04_18.pdf (pristupljeno 10. 01. 2019)



Slika 5. Učesnici na tržištu dobrovoljnih penzijskih fondova

Izvor: Narodna banka Srbije, *Sektor dobrovoljnih penzijskih fondova u Srbiji*,
https://www.nbs.rs/internet/latinica/62/62_2/dpf_04_17.pdf
 (pristupljeno 04. 02. 2018)

Na kraju četvrtog tromesečja 2017. godine, u društvima za upravljenje bila su zaposlena 125 lica (tabela 13), što je za tri zaposlena više nego u prethodnom tromesečju. U 2018. godini, nakraju drugog tromesečja, u društvima za upravljenje bilo je zaposlenih 120 lica, što je u odnosu na prethodni podatak za pet lica manje.

Narodna banka Srbije izdaje dozvolu za obavljanje poslova informisanja o poslovanju dobrovoljnih penzijskih fondova. Dozvola se izdaje na osnovu položenog stručnog ispita i ispunjenih ostalih potrebnih uslova. Do kraja četvrtog tromesečja 2017. godine, izdate su 733 dozvole za obavljanje poslova agenta prodaje, dok je do kraja drugog tromesečja 2018. godine izdata 751 dozvola, što je za 18 dozvola manje u odnosu na četvrto tromesečje 2017. godine.

Tabela 13. Broj zaposlenih u društvima za upravljanje i FTE

		12/2007.	12/2008.	12/2009.	12/2010.	12/2011.	12/2012.	12/2013.	12/2014.	12/2015.	12/2016.	12/2017.
Društvo za upravljanje	Generali	64	75	60	43	70	81	63	63	48	48	49
	Raiffeisen Future	14	16	16	13	12	11	12	12	12	12	14
	DDOR Garant	22	17	13	15	13	14	15	15	17	19	18
	Dunav	65	60	49	43	38	36	36	36	38	41	44
Ukupno zaposlenih		196	218	175	129	148	152	126	126	115	120	125
Procenat od punog radnog vremena	0,01 - 20	N/A	N/A	N/A	N/A	54	62	48	46	33	32	33
	20,01 - 40	N/A	N/A	N/A	N/A	4	1				1	3
	40,01 - 60	N/A	N/A	N/A	N/A	8	9	9	10	8	7	5
	60,01 - 80	N/A	N/A	N/A	N/A	2	2	2	3	1	4	5
	80,01 - 100	N/A	N/A	N/A	N/A	80	78	67	67	73	76	79
Ukupno FTE (full-time equivalent)		N/A	N/A	N/A	N/A	93,2	91,8	78,8	79,9	81,4	86,6	90
Neto imovina po zaposlenom s punim rad. vremenom (u mln RSD)		N/A	N/A	N/A	N/A	133,6	174,5	250,2	295,0	354,8	378,5	401,7

Izvor: Narodna banka Srbije, https://www.nbs.rs/internet/latinica/62/62_2/statisticki_aneks.pdf (pristupljeno 25.02.2018)

U cilju ostvarivanja željenog uspeha, društva za upravljanje i banke posrednici u poslove uključuju agente prodaje. Na kraju četvrtog tromesečja 2017. godine, društva za upravljanje angažovala su 92 lica, dok su banke posrednici angažovale 434 lica. Na kraju drugog tromesečja 2018. godine broj angažovanih lica u društvu za upravljanje smanjen je na 87 agenata, što je za pet agenata manje, a kod banaka posrednika broj agenata je povećan na 441, što je za sedam agenata više.

Vlasnička struktura društava za upravljanje

U skladu sa Zakonu o osiguranju kvalifikovani vlasnici društava za upravljanje su osiguravajuće kompanije i banke („Sl. glasnik RS”, br. 139/2014, član 28). Struktura kvalifikovanih vlasnika društava za upravljanje, prema delatnosti osnivača, data je u narednoj tabeli.

Tabela 14. Vlasnička struktura prema delatnosti osnivača

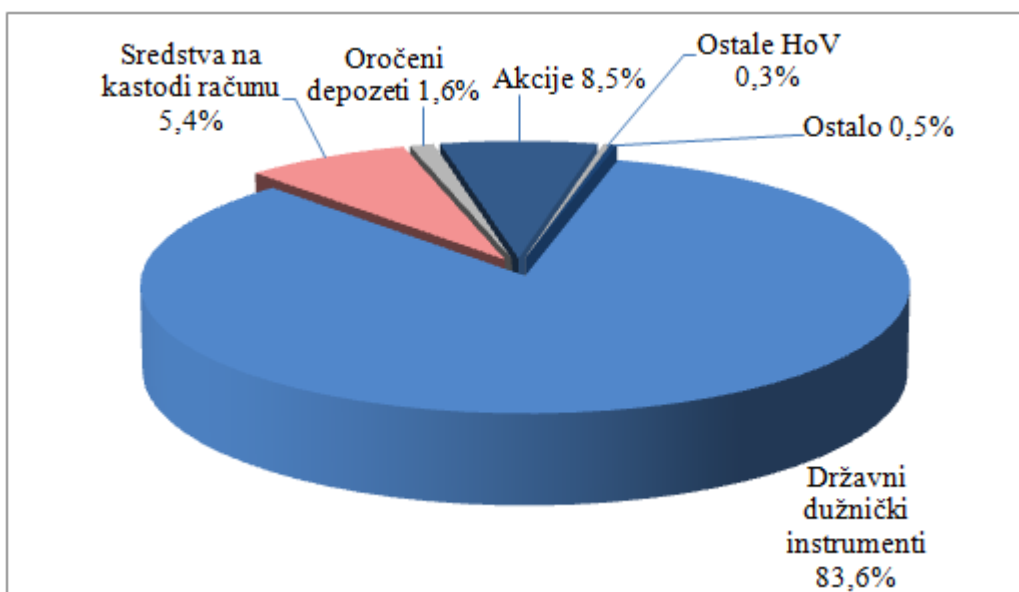
Društvo za upravljanje	Kvalifikacioni vlasnik ⁶⁰	
	Naziv	Osnovna delatnost
GENERALI	Generali Osiguranje, Beograd	Osiguranje
RAIFFEISEN FUTURE	Raiffeisen Bank, Beograd	Banka
DDOR –GARANT	Skupina prva, Ljubljana; DDOR, Novi Sad, i DDOR RE, Novi Sad	Banka, Osiguranje i Reosiguranje
DUNAV	Dunav osiguranje, Beograd	Osiguranje

Izvor: Narodna banka Srbije, *Spisak društava za upravljanje dobrovoljnim penzijskim fondovima, podaci o društvu za upravljanje fondom*, Prospekt fonda Dunav, <http://www.dunavpenzije.com/sites/default/files/prospekt-dpf1.pdf> (pristupljeno 11. 02. 2018)

⁶⁰Kvalifikovani vlasnik je lice sa preko 10% učešća u kapitalu ili glasačkih prava društva za upravljanje.

7.2. Struktura imovine dobrovoljnih penzijskih fondova

U odnosu na prethodni period, „na kraju četvrtog tromesečja 2017. godine, može se reći da nisu nastale značajnije promene u strukturi ulaganja imovine fondova. Najveći udeo imale su državne obveznice, koje su činile 83,6% ukupne imovine“ (grafikon 2). „Sredstva na kastodi računima i oročeni depoziti banaka činili su 7%, akcije 8,5%, ostale hartije od vrednosti 0,3% (obveznica Evropske banke za obnovu i razvoj) ukupne imovine fondova. Ulaganje u investicione jedinice otvorenih investicionih fondova i potraživanja čine klasu *ostalo*, koja je iznosila 0,5%“ (Narodna banka Srbije, 2017).⁶¹



Grafikon 2. Struktura ukupne imovine fondova

Izvor: Narodna banka Srbije, *Sektor dobrovoljnih penzijskih fondova u Srbiji*, https://www.nbs.rs/internet/latinica/62/62_2/dpf_04_17.pdf (pristupljeno 04. 02. 2018)

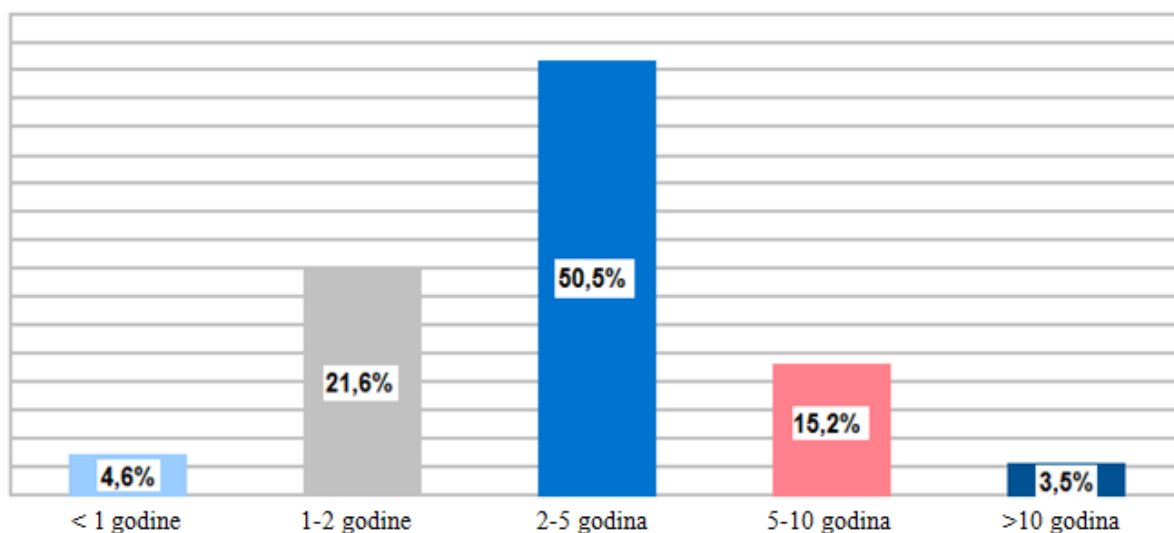
U odnosu na prethodni period, na kraju drugog tromesečja 2018. godine, struktura ukupne imovine dobrovoljnih penzijskih fondova nije znatno izmenjena. Naime, i u ovom periodu najveći udeo imali su državni dužnički instrumenti (državne obveznice), koji su činile 84,09% ukupne imovine. Udeo sredstava na kastodi računama i oročeni depoziti je 6%, akcija 8,54%, ostalih hartija od vrednosti 0,32% i ostalo (ulaganje u investicione jedinice otvorenih investicija fondova i potraživanja) 1,05% ukupne imovine fonda.

Kada su u pitanju rokovi dospeća državnih dužničkih instrumenata, na kraju četvrtog tromesečja 2017. godine rokovi dospeća su (grafikon 3): 4,6% do godinu dana, 26,1% od

⁶¹ Narodna banka Srbije, *Sektor dobrovoljnih penzijskih fondova u Srbiji*, https://www.nbs.rs/internet/latinica/62/62_2/dpf_04_17.pdf (pristupljeno 04. 02. 2018)

jedne do dve godine, 50,5% od dve do pet godina, 15,2% od pet do deset godina i 3,5% preko deset godina (Narodna banka Srbije, 2017).⁶²

Na kraju četvrtog tromesečja 2017. godine, prosečna ročnost sredstava⁶³ uložениh u državne dužničke instrumente iznosila je 3,4 godine, a na kraju drugog tromesečja 2018. godine bila je neznatno viša – 3,9 godina.⁶⁴



Grafikon 3. Ročna struktura ulaganja u državne dužničke instrumente (u mlrd RSD)

Izvor: Narodna banka Srbije, *Sektor dobrovoljnih penzijskih fondova u Srbiji*, https://www.nbs.rs/internet/latinica/62/62_2/dpf_04_17.pdf (pristupljeno 04. 02. 2018)

Od ukupne imovine, na kraju četvrtog tromesečja 2017. godine, nalazilo se 86,4% u domaćoj valuti, a u stranoj valuti 13,7% (u evrima i dolarima). Na kraju drugog tromesečja 2018. godine nisu nastale bitne promene, jer od ukupne imovine 85,1% nalazilo se u domaćoj valuti, a 14, 9% u stranoj valuti (u evrima i dolarima).

⁶² Narodna banka Srbije, *Sektor dobrovoljnih penzijskih fondova u Srbiji*, https://www.nbs.rs/internet/latinica/62/62_2/dpf_04_17.pdf (pristupljeno 04. 02. 2018)

⁶³ Ročnost instrumenata ponderisana njihovim udelom u ukupnim ulaganjima u državne dužničke instrumente.

⁶⁴ Dostupno na: https://www.nbs.rs/internet/latinica/62/62_2/dpf_02_18.pdf

8. POSLOVANJE DOBROVOLJNIH PENZIJSKIH FONDOVA

Ako se pogledaju podaci o neto imovini dobrovoljnih penzijskih fondova uočava se da ona na kraju četvrtog tromesečja 2017. godine iznosi 36,2 milijarde dinara (tabela 15). U tom tromesečju, neto imovina je porasla za 3,6%. Na kraju drugog tromesečja 2018. godine neto imovina fondova je, u odnosu na prethodni period, neznatno porasla i iznosila je 38,1 milijardu dinara, što znači da je porasla za 2,61%. Pri tome, neto vrednosti imovine uslovljena je neto uplatama⁶⁵ sredstava u fondove, zatim, isplatama sredstava iz fondova, kao i dobitima koju fondovi ostvaruju od ulaganja. U razmatranim periodima – u četvrtom tromesečju 2017. godine, ukupno je uplaćeno 895,56 miliona dinara, članovi su povukli 303,84 miliona dinara, dok je dobit od ulaganja iznosila 693,33 miliona dinara, a na kraju drugog tromesečja 2018. godine ukupne uplate su iznosile 837,04 miliona dinara, članovi su povukli 392,48 miliona dinara, a dobit od ulaganja iznosila je 540,44 miliona dinara⁶⁶. Dakle, vrednost imovine u drugom tromesečju 2018. godine u odnosu na prethodni period manja je za 58,52 miliona dinara, članovi su povukli 83,64 miliona dinara više, dok je dobit od ulaganja smanjena za 148, 89 miliona dinara.

Tabela 15: Neto imovina u sektoru na kraju perioda (u milijardama RSD)

2007.	2008.	2009.	2010.	2011.	2012.	2013.	2014.	2015.	2016.	2017.			
										T1	T2	T3	T4
3,1	4,6	7,2	9,9	12,5	16,0	19,7	23,6	28,9	32,8	33,4	34,1	34,9	36,2

Izvor: Narodna banka Srbije, *Sektor dobrovoljnih penzijskih fondova u Srbiji*,
https://www.nbs.rs/internet/latinica/62/62_2/dpf_04_17.pdf
(pristupljeno 25. 02. 2018)

Prema podacima Narodne banke Srbije (2019)⁶⁷, tržišna koncentracija u sektoru⁶⁸ na kraju četvrtog tromesečja 2017. godine, merena Herfindal-Hiršmanovim indeksom (HHI), iznosila je 2.818 poena (grafikon 4), a na kraju drugog tromesečja 2018. godine približno isto, tačnije 2.794 poena, da bi na kraju te iste godine tržišna koncentracija u sektoru iznosila 2.779 poena, što ukazuje na visoku koncentraciju na tržištu dobrovoljnih penzijskih fondova⁶⁹ u obe godine (2017. i 2018).

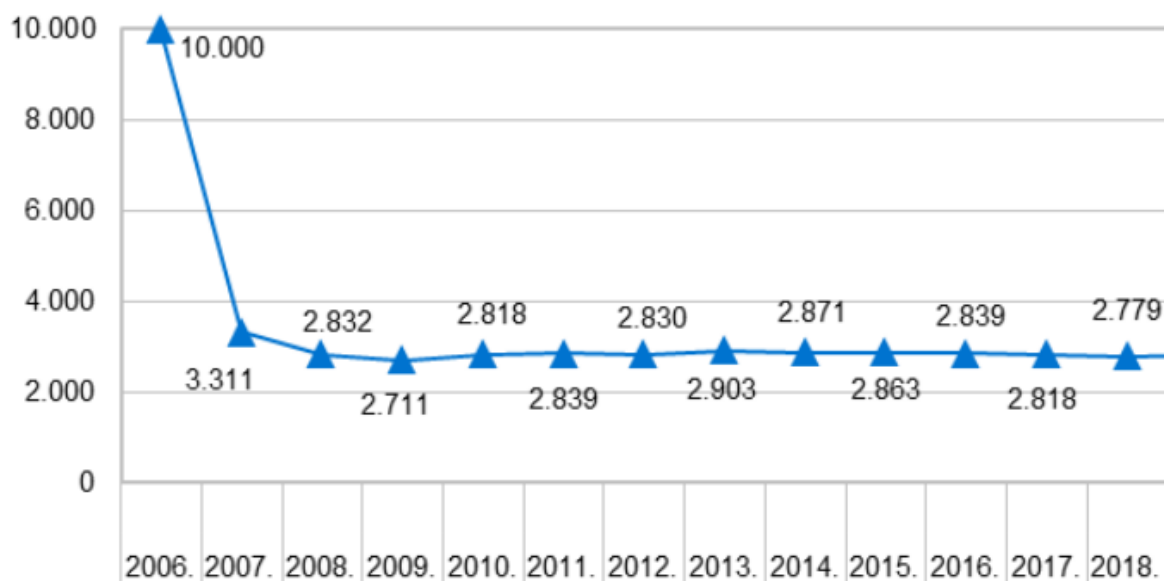
⁶⁵ Neto uplate su ukupne uplate umanjene za naknadu prilikom uplate.

⁶⁶ Dostupno na: https://www.nbs.rs/internet/latinica/62/62_2/dpf_02_18.pdf

⁶⁷ Dostupno na: https://www.nbs.rs/internet/latinica/62/62_2/dpf_02_19.pdf

⁶⁸ Posmatrano prema učešću u ukupnoj neto imovini.

⁶⁹ Maksimalna vrednost Herfindal-Hiršmanovog indeksa je 100², tj. 10.000, a minimalna vrednost je blizu nule.



Grafikon 4. Koncentracija u sektoru na kraju perioda (Herfindal-Hiršmanov indeks)

Izvor: Narodna banka Srbije, *Sektor dobrovoljnih penzijskih fondova u Srbiji*,
https://www.nbs.rs/internet/latinica/62/62_2/dpf_04_19.pdf
 (pristupljeno 20. 09. 2019)

Prema podacima u tabeli 16. fondovi su klasifikuju po grupama s obzirom na visinu neto imovine fondova u odnosu na visinu neto imovine sektora i to „veliki”, „srednji” i „mali”. U 2017. godini u grupama „veliki” i „srednji” nalaze se po dva fonda, koji zajedno ostvaruju tržišno učešće od 96%, pri čemu najveći fond ima udeo od oko 41%⁷⁰, a u 2018. godini, na kraju drugog tromesečja, takođe po dva fonda ostvaruju zajedničko tržišno učešće od 95%, a samo najveći fond ima udeo približno 41%⁷¹.

Tabela 16. Broj fondova u grupama podeljenim prema tržišnom učešću (u jedinicama)

Učešće u neto imovini (u %)	2007.	2008.	2009.	2010.	2011.	2012.	2013.	2014.	2015.	2016.	2017.	2018.	
												T1	T2
Veliki (20 i više)	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Srednji (5-9,99)	-	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Mali (0-4,99)	4	6	5	4	5	5	2	2	3	3	3	3	3

Izvor: Narodna banka Srbije, https://www.nbs.rs/internet/latinica/62/62_2/dpf_04_18.pdf
 (pristupljeno 25. 08. 2018)

⁷⁰ Dostupno na: https://www.nbs.rs/internet/latinica/62/62_2/dpf_04_17.pdf

⁷¹ Dostupno na: https://www.nbs.rs/internet/latinica/62/62_2/dpf_04_18.pdf

8.1. Prinos od ulaganja

Prema podacima Narodne banke Srbije za četvrto tromesečje 2017. godine (Sektor dobrovoljnih penzijskih fondova u Srbiji, str. 6), na kraju ovog tromesečja *FONDex* („indeks koji predstavlja jedinstveni pokazatelj trenda kretanja sistema dobrovoljnih penzijskih fondova“⁷²) dostigao je vrednost od 2.713,39⁷³. Povećanje *FONDex*-a označava ponderisani prosek prinosa svih dobrovoljnih penzijskih fondova i u četvrtom tromesečju 2017. godine iznosio je 2,0%, a za celu 2017. godinu 4,7%. Godišnja stopa prinosa od početka poslovanja, tj. prinos *FONDex*-a od početka poslovanja⁷⁴ iznosio je 9,4%.⁷⁵

U drugom tromesečju 2018. godine *FONDex* dostiže približno istu vrednost – 2.788,61. Porast *FONDex*-a u ovom tromesečju neznatno je niži u odnosu na prethodni period i iznosio je 1,5%, dok za poslednju godinu dana iznosi 6,1%. Godišnja stopa prinosa od početka poslovanja, u odnosu na 2017. godinu, je veća i iznosi 6,1%. Godišnja stopa prinosa od početka poslovanja (prinos *FONDex*-a od početka poslovanja) iznosila je u drugom tromesečju 2018. godine 9,2%, što je neznatno niža u odnosu na prethodni period.⁷⁶

Na osnovu sagledavanja strukture ulaganja imovine fonda, može se zaključiti da na prinos utiču⁷⁷:

- promena krive prinosa na državne dužničke instrumente⁷⁸,
- promena vrednosti akcija,
- visina referentne kamatne stope,
- visine kamatnih stopa banaka i
- promene kursa dinara prema evru i dolaru.

Ako se pogledaju podaci o tržišnim vrednostima emitovanih dinarskih državnih dužničkih instrumenata (tabela 17), može se zaključiti da se na primarnom tržištu, u drugom tromesečju 2018. godine, smanjio broj emisija trezorskih zapisa i obveznica trezora u odnosu na četvrto tromesečje 2017. godine. Naime, ukupni iznos tržišne vrednosti emisija dugoročnih dinarskih državnih dužničkih instrumenata u drugom tromesečju 2018. godine bio je 47,0 milijardi dinara,⁷⁹ a u četvrtom tromesečju 2017. godine 47,5 milijardi dinara⁸⁰.

⁷² Narodna banka Srbije, *FONDex*, <https://www.nbs.rs/internet/latinica/62/fondex.html> (pristupljeno 25. 03. 2020)

⁷³ Na dan kada je prvi dobrovoljni penzijski fond počeo sa radom, 15. novembra 2006. godine, početna vrednost iznoila je 1.000.

⁷⁴ Godišnja stopa.

⁷⁵ Dostupno na: https://www.nbs.rs/internet/latinica/62/62_2/dpf_04_17.pdf

⁷⁶ Dostupno na: https://www.nbs.rs/internet/latinica/62/62_2/dpf_02_18.pdf

⁷⁷ Ibidem, str. 6.

⁷⁸ Pad kamatne stope utiče na rast cene dužničkih instrumenata i obrnuto. Cene instrumenata duže ročnosti osetljivije su na promene kamatnih stopa.

⁷⁹ Dostupno na: https://www.nbs.rs/internet/latinica/62/62_2/dpf_02_18.pdf

Pri tome, u drugom tromesečju 2018. godine, emitovane su hartije od vrednosti koje su imale sledeću ročnost (tabela 18):

- petogodišnju, po izvršnoj stopi od 4% (27 milijardi dinara) i
- desetogodišnju, po izvršnoj stopi od 4,9% (20 milijardi dinara).⁸¹

Tabela 17. Tržišna vrednost emitovanih dinarskih državnih dužničkih instrumenata po ročnosti (u milijardama RSD)

Rok dospeća	T1 2017.	T2 2017.	T3 2017.	T4 2017.	T2 2018.
3 m	-	-	-	-	-
6m	0,8	-	-	-	-
12m	1,7	-	-	-	-
18m	-	-	-	-	-
24m	24,5	23,1	-	11,5	-
36m	-	37,4	33,6	15,2	-
60m	-	-	-	-	27,0
84m	-	-	-	20,8	-
120m	0,8	-	-	-	20,0
Ukupno	27,1	60,5	33,6	47,5	47,0

Izvor: Narodna banka Srbije, *Izveštaj o poslovima nadzora društava za upravljanje dobro voljnim penzijskim fondovima*, https://www.nbs.rs/internet/latinica/62/62_2/dpf_04_17.pdf (pristupljeno 25. 02. 2018)

Dopunjeno 26. 12.2019. podacima dostupnim na: https://www.nbs.rs/internet/latinica/62/62_2/dpf_02_19.pdf

Tabela 18. Izvršne stope emitovanih dinarskih državnih dužničkih instrumenata po ročnosti

Rok dospeća	T1 2017.	T2 2017.	T3 2017.	T4 2017.	T2 2018.
3 m	-	-	-	-	-
6m	2,6%	-	-	-	-
12m	3,5%	-	-	-	-
18m	-	-	-	-	-
24m	4,7%	4,7%	-	4,1%	-
36m	-	5,0%	4,8%	4,3%	-
60m	-	-	-	-	4,0
84m	-	-	-	5,0%	-
120m	4,0%	-	-	-	4,9

Izvor: Narodna banka Srbije, *Izveštaji o poslovima nadzora društava za upravljanje dobrovoljnim penzijskim fondovima*, https://www.nbs.rs/internet/latinica/62/62_2/dpf_04_17.pdf (pristupljeno 25. 02. 2018)

Dopunjeno 26. 12. 2019. podacima dostupnim na: https://www.nbs.rs/internet/latinica/62/62_2/dpf_02_18.pdf

⁸⁰ Dostupno na: https://www.nbs.rs/internet/latinica/62/62_2/dpf_04_17.pdf

⁸¹ Dostupno na: https://www.nbs.rs/internet/latinica/62/62_2/dpf_02_18.pdf

Prema podacima Sektora dobrovoljnih penzijskih fondova u Srbiji (Narodna banka Srbije, 2017), evrodenominovani državni dužnički instrumenti emitovani su u četvrtom tromesečju 2017. godine, u ukupnoj vrednosti od 174,1 milion evra (tabela 19), i to po sledećim rokovima dospeća:⁸²

- jednogodišnji (49,8 miliona evra) sa stopom od 0,5%,
- trogodišnji (74,7 miliona evra) sa stopom od 1,5% i
- petogodišnji (49,7 miliona evra) sa stopom od 2,4% (tabela 20).

Iz pomenutih tabela se, takođe, vidi da je emitovanje državnih dužničkih instrumenata izraženih u evrima u drugom tromesečju 2018. godine iznosilo u ukupnoj vrednosti od 195 miliona evra sa sledećim rokovima dospeća (Narodna banka srbije, 2018)⁸³:

- jednogodišnji (49,8 miliona evra) sa stopom od 0,5%,
- dvogodišnji (13,9 miliona evra) sa stopom od (0,7%)
- trogodišnji (27 miliona evra) sa stopom od 1,2%,
- petogodišnji (39,3 miliona evra) sa stopom od 1,8% i
- sedmogodišnji (65,1 miliona evra) sa stopom od 2,5%.

Kao što se vidi, u drugom tromesečju 2018. godine emitovano je 20,9 miliona evra više ukupne vrednosti emitovanih državnih dužničkih instrumenata nego u četvrtom tromesečju 2017. godine.

Tabela 19. Tržišna vrednost emitovanih evrodenominovanih državnih dužničkih instrumenata, po ročnosti (u milionima EUR)

Rok dospeća	T1 2017.	T2 2017.	T3 2017.	T4 2017.	T2 2018.
12 m	52,7	59,7	24,9	49,8	49,8
24m	71,4	49,6	35,2	-	13,9
36m	92,8	90,0	49,5	74,7	27,0
60m	97,6	99,1	73,8	49,7	59,3
84m	-	-	-	-	65,1
120m	-	-	17,9	-	-
180m	-	-	50,0	-	-
Ukupno	314,6	298,4	251,3	174,1	195,0

Izvor: Narodna banka Srbije, *Sektora dobrovoljnih penzijskih fondova u Srbiji*, https://www.nbs.rs/internet/latinica/62/62_2/dpf_04_17.pdf (pristupljeno 25. 02. 2018)

Dopunjeno 26. 12. 2019. podacima dostupnim na: https://www.nbs.rs/internet/latinica/62/62_2/dpf_02_18.pdf

⁸² Dostupno na: https://www.nbs.rs/internet/latinica/62/62_2/dpf_04_17.pdf

⁸³ Dostupno na: https://www.nbs.rs/internet/latinica/62/62_2/dpf_02_18.pdf

Tabela 20. Izvršne stope emitovanih evrodenominovanih državnih dužničkih instrumenata, po ročnosti

Rok dospeća	T1 2017.	T2 2017.	T3 2017.	T4 2017.	T2 2018.
12 m	0,7%	0,6%	0,6%	0,5%	0,5%
24m	1,1%	1,0%	1,0%	-	0,7%
36m	1,9%	1,9%	1,9%	1,5%	1,2%
60m	2,7%	2,7%	2,6%	2,4%	1,8%
84m	-	-	-	-	2,5%
120m	-	-	4,0%	-	-
180m	-	-	4,2%	-	-

Izvor: Narodna banka Srbije, *Izveštaji o poslovanju nadzora društava za upravljanje dobrovoljnim penzijskim fondovima*, https://www.nbs.rs/internet/latinica/62/62_2/dpf_04_17.pdf (pristupljeno 25. 02. 2018)

Dopunjeno 26. 12. 2019. podacima dostupnim na: https://www.nbs.rs/internet/latinica/62/62_2/dpf_02_18.pdf

U toku drugog tromesečja 2018. godine, cena akcija na Beogradskoj berzi je opala za 1,3%, mereno indeksom *BELEX15*⁸⁴ (vrednost indeksa na kraju juna iznosila je 733,37), pri čemu je, za poslednju godinu dana, indeks porastao za 3,1%.

Referentna kamatna stopa na kraju juna 2018. godine iznosila je 3%. Realno je bilo za očekivati da dostignuti nivo kamatnih stopa koje fondovi ostvaruju na sredstva u dinarima na kastodi računima prate kretanja referentne kamatne stope.

U drugom tromesečju 2018. godine dinar je ojačao prema evru, tako da je na kraju ovog tromesečja vrednost dinara veća za oko 0,3% nego na kraju prethodnog tromesečja. U istom periodu, vrednost dinar je prema američkom dolaru smanjena za 5,5%.

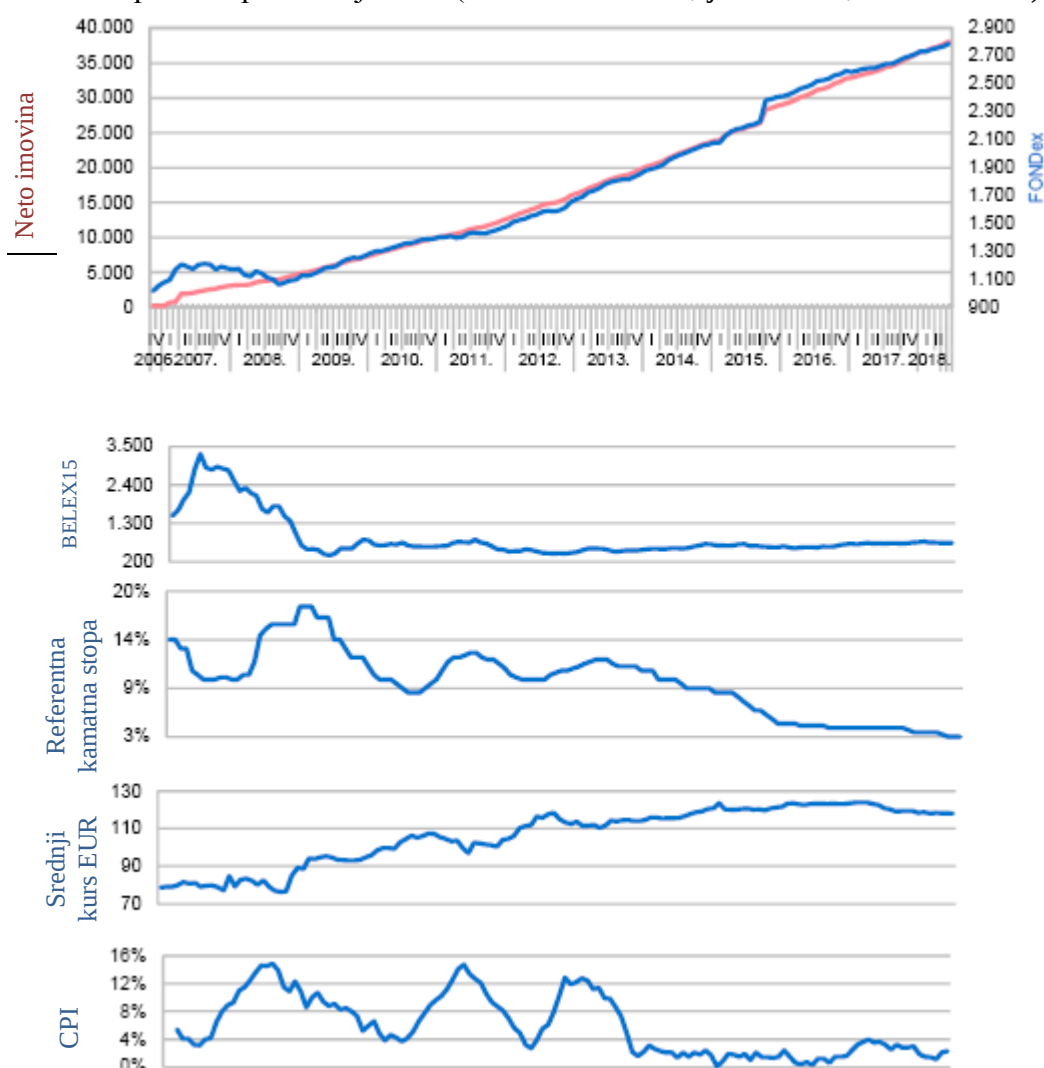
Stope rasta cena iznosile su u aprilu – 0,4%, u maju – 0,6% i u junu 0,4% respektivno. „Potrošačke cene u junu 2018. godine, u poređenju sa istim mesecom prethodne godine, povećane su za 2,3%” (Narodna banka Srbije, 2018).⁸⁵

Kretanje vrednosti neto imovine, FONDex-a i ključnih pokazatelja od početka poslovanja DPF (u milionima RSD, jedinicama, odnosno u %) prikazani su na grafikonu 5.

⁸⁴ Od ukupnog ulaganja fondova u akcije, najveći deo odnosi se na akcije koje se nalaze u korpi *BELEX15*, tako da ovaj indeks predstavlja dobar reper („benčmark”) za akcijski deo portfolija fondova.

⁸⁵ Narodna banka Srbije, *Sektor dobrovoljnih penzijskih fondova u Srbiji*, https://www.nbs.rs/internet/latinica/62/62_2/dpf_02_18.pdf (pristupljeno 25. 08. 2018)

Grafikon 5. Kretanje vrednosti neto imovine, FONDex-a i ključnih pokazatelja od početka poslovanja DPF (u milionima RSD, jedinicama, odnosno u %)



Izvor: Narodna banka Srbije, *Beogradska berza*, Republički zavod za statistiku, https://www.nbs.rs/internet/latinica/62/62_2/dpf_02_18.pdf (pristupljeno 25. 08. 2018)

Prema podacima Narodne banke Srbije na kraju 2018. godine (Godišnji izveštaj o poslovanju i rezultatima rada Narodne banke Srbije za 2018., ISSN 2217-6284)⁸⁶ na tržištu dobrovoljnih penzijskih fondova poslovala su četiri društva, kao i prethodnih godina. Ona su upravljala imovinom sedam dobrovoljnih penzijskih fondova. „Imovina svih fondova vodi se na računima kod jedne kastodi banke. Usluge posredovanja prilikom zaključenja ugovora o članstvu u dobrovoljnim penzijskim fondovima pružalo je pet banaka posrednika i jedno društvo za osiguranje posrednika, a usluge informisanja o članstvu u tim fondovima 563 agenta prodaje (od ukupno 777 agenata kojima je Narodna banka Srbije izdala dozvolu za obavljanje ovih poslova), koje su angažovali društva za upravljanje, banke posrednici i društva za osiguranje posrednika“.⁸⁷

⁸⁶ Dostupno na: https://www.nbs.rs/internet/latinica/90/90_4/godisnji_izvestaj_2018.pdf (pristupljeno 03. 05. 2020)

⁸⁷ Narodna banka Srbije, *Sektor dobrovoljnih penzijskih fondova u Srbiji*, https://www.nbs.rs/internet/latinica/62/62_2/dpf_02_18.pdf (pristupljeno 25. 08. 2018)

Kupovinu i prodaju HoV, društva za upravljanje su obavljala preko deset brokerskih kuća. Tržište je i dalje visoko koncentrisano – HHI⁸⁸ je na kraju 2018. godine iznosio 2.779 poena. Učešće neto imovine najvećeg fonda u neto imovini sektora iznosilo je oko 40%, a učešće četiri najveća fonda oko 95%. Bilansna suma dobrovoljnih penzijskih fondova u 2018. nastavila je da raste. Na kraju 2018. godine neto imovina fondova dostigla je 40,2 mlrd dinara i bila je veća za oko 11,2% nego na kraju prethodne godine. Tokom 2018. godine, na individualne račune članova ukupno je uplaćeno 3,5 mlrd dinara, dok su članovi po osnovu isplata povukli 1,4 mlrd dinara. Dobit od ulaganja koju su ostvarili fondovi u toku godine iznosila je 2 mlrd dinara. Broj korisnika usluga dobrovoljnih penzijskih fondova na kraju 2018. godine iznosio je 192.295, što čini oko 2,7% ukupnog broja stanovnika, odnosno 9,2% ukupnog broja zaposlenih.

Osnovni principi ulaganja svakog fonda definisani su investicionom politikom. Investiciona politika je dokument kojim se fond predstavlja članovima i kojim se, između ostalog, utvrđuju ciljevi ulaganja imovine fonda i ograničenja, s obzirom na rizike ulaganja. U zavisnosti od toga, svaki fond definiše strukturu svojih ulaganja, pa tako neki fondovi ulažu sredstva samo u evroinstrumente, a drugi pretežno u dinarske instrumente. Svi fondovi uglavnom ulažu u državne dužničke HoV. S obzirom na različitu strukturu ulaganja, razlikuju se i prinosi koje fondovi ostvaruju. Oni su se u 2018. godini kretali u rasponu od 2,31% do 6,56%. Prosečan prinos na nivou sektora u 2018. godini, meren prinosom indeksa FONDex, koji prikazuje kretanje vrednosti investicionih jedinica svih dobrovoljnih penzijskih fondova, iznosio je 5,5% , što je značajno više u odnosu na kraj drugog tromesečja iste godine.

Ulaganja dobrovoljnih penzijskih fondova bila su, kao i u prethodnom periodu, određena okolnostima na finansijskom tržištu, pa je tako na kraju 2018. godine najveći deo imovine fondova (83,1%) bio uložen u državne obveznice. Sredstva po viđenju činila su 4,4%, akcije – 8,4%, oročeni depoziti – 3,1%, a ulaganje u investicione jedinice otvorenih investicionih fondova – 0,5%, dok je u obveznice EBRD-a (Evropske banke za obnovu i razvoj) bilo uloženo 0,3% imovine fondova. U četvrtom tromesečju 2018. godine, prvi put od početka rada fondova uloženo je u akcije stranog pravnog lica u inostranstvu, i to u iznosu od 0,2% imovine fondova. Na kraju 2018. godine, najveći deo državnih dužničkih instrumenata u imovini fondova bio je ročnosti od jedne do pet godina. Prosečna ročnost sredstava uložениh u državne HoV, ponderisana njihovim udelom u ukupnim ulaganjima u te HoV, iznosila je 3,4 godine. Posmatrano prema valutnoj strukturi, na kraju 2018. godine 86,6% imovine fondova činila je dinarska imovina, a ostatak od 13,4% – imovina u stranoj valuti (evrima i dolarima).

Pojava novih finansijskih instrumenata, naročito dugoročnih dinarskih, veoma je važna za dobrovoljne penzijske fondove, jer im se na taj način omogućava efikasnije upravljanje

⁸⁸ Herfindal-Hiršmanov indeks označava stepen koncentracije na relevantnom tržištu i predstavlja zbir kvadrata pojedinačnih udela svih učesnika na relevantnom tržištu.

sredstvima i rizicima, odnosno veća diversifikacija ulaganja, u skladu sa investicionom politikom. Jedan od podsticaja razvoju dobrovoljnih penzijskih fondova u Republici Srbiji jesu poreske olakšice. Njima se uplate zaposlenih i poslodavaca do određenog iznosa oslobađaju plaćanja poreza na dohodak građana, odnosno doprinosa za obavezno socijalno osiguranje, što predstavlja dodatni vid stimulacije za zaposlene i poslodavce da jedan deo izdvajanja usmere ka štednji u dobrovoljnim penzijskim fondovima. U 2018. godini neoporezivi iznos doprinosa iznosio je 5.757 dinara. Razvoj sektora dobrovoljnih penzijskih fondova podstaknut je i činjenicom da se od početka 2018. godine naknada za upravljanje fondom obračunava po nižoj stopi (1,25% u odnosu na ranija 2%), čime se uvećava imovina dobrovoljnih penzijskih fondova, a što dodatno doprinosi i zaštiti materijalnih interesa članova dobrovoljnih penzijskih fondova. Takođe, ukinuto je i ograničenje najvišeg iznosa stope po kojoj se obračunava naknada prilikom uplate penzijskog doprinosa, čime je društvima za upravljanje omogućeno da slobodno utvrđuju ovaj iznos. Na taj način se stimuliše tržišna konkurencija.

8.2. Naknade društva za upravljanje

Prema Zakonu o dobrovoljnim penzijskim fondovima i penzijskim planovima regulisano je da društva za upravljanje naplaćuju naknadu za svoje usluge, kao i naknade za prenos računa članova fonda. Ove naknade društva za upravljanje odnose se na naknade prilikom uplate penzijskog doprinosa i naknade za upravljanje fondom. Pri tome, naknada za prenos računa mora da bude istovetna visini iznosa stvarnih troškova prenosa.

Naknade su jedan od elemenata koji član treba da uzme u obzir pri izboru fonda. Naravno, na naknade ne treba gledati izolovano od drugih činica koji, takođe, mogu da imaju uticaj na izbor fonda. Na iznos visine naknade utiče i investiciona politika, odnosno aktivnosti investiranja. Tako, na primer, fondovi namenjeni mlađim osobama su, po pravilu, aktivniji, jer će članovi fonda doprinose uplaćivati u dužem vremenskom periodu i u većem procentu će investirati u složenije instrumente. Ovi članovi fonda spremniji su da preuzimu veći nivo rizika, pa je sasvim razumljivo da se od takvih fondova očekuje i veći prinos, zbog čega imaju i veće naknade. S druge strane, trebalo bi da fond koji investira pasivno i u sigurnije finansijske instrumente da ima i manje naknade. Investicionu politiku fonda, tj. planirano ulaganje sredstava člana fonda, očekivani prinos fonda i nivo rizika koji fond (odnosno član) preuzima, kao i naknade koje društva naplaćuju, treba posmatrati zajedno pri odlučivanju o članstvu u fondu.

Članovi fonda trebaju da budu upoznati sa činjenicom da se naknada prilikom uplate plaća samo jednom, što se može smatrati vrstom ulazne naknade. Kao vrsta ulazne naknade ona je vidljiva na samom početku, tj. prilikom uplate sredstava u fondu, ali to nije i najveći trošak za člana.

Prema podacima Narodne banke Srbije, Sektora dobrovoljnih penzijskih fondova, iznos naknade pri uplati doprinosa u 2017. godini bio je 61,04 miliona dinara, a kada je u pitanju uplata naknade za doprinos u četvrtom tromesečju 2017. godine prosečan iznos je bio 1,97%.⁸⁹ U drugom tromesečju 2018. godine iznos naknade pri uplati doprinosa iznosio je 16 miliona dinara. U istom periodu prosečan iznos navedene naknade bio je 1,91%.⁹⁰

Obračun naknade za upravljanje vrši se svakodnevno, pri čemu se uzima u obzir vrednost neto imovine fonda koja je direktno sadržana u vrednosti investicione jedinice. Tako obračunata i objavljena vrednost investicione jedinice predstavlja vrednost koja se dobila nakon odbitka naknade za upravljanje fondom.

Narodna banka Srbije je u avgustu 2017. godine donela Odluku kojom se definiše učešće neto vrednosti imovine svih dobrovoljnih penzijskih fondova u procenjenoj vrednosti bruto domaćeg proizvoda u Republici Srbiji za 2016. godinu (Izvršni odbor Narodne banke Srbije, 2017).⁹¹ Ovom odlukom se utvrđuje da neto vrednost imovine svih dobrovoljnih penzijskih fondova na osnovu godišnjih finansijskih izveštaja tih fondova za 2016. godinu zbirno iznosi 0,7% poslednje procenjene vrednosti bruto društvenog proizvoda. Stupanjem na snagu ove odluke omogućeno je ukidanje procentualnog ograničenja koje se odnosi na stopu po kojoj se obračunava naknada pri uplati penzijskog doprinosa i smanjenje naknade za upravljanje na maksimalnih 1,25%. U skladu sa tim, doneta je i *Odluka o izmenama Odluke o načinu obračuna naknada društva za upravljanje dobrovoljnim penzijskim fondom*, sa početkom primene od 1. januara 2018. godine.

Podaci Narodne banke Srbije, Sektor dobrovoljnih penzijskih fondova (2017)⁹², kazuju da je u četvrtom tromesečju 2017. godine, ukupna vrednost naknada za upravljanje iznosila je 177,29 miliona dinara. Gledano u procentima to je oko 91% ukupno naplaćenih naknada. Prema prezentovanim podacima, takođe se vidi da je ukupan iznos naknade za upravljanje u stalnom porastu. Razlog tome nalazi se u činjenici da je rast neto vrednosti imovine fonda sve veća, kao i da je sve veća vrednosti osnove na koju se naknada naplaćuje.

U 2017. godini, naknada za upravljanje iznosila je 678,65 miliona dinara, dok je u istom periodu ostvarena dobit od 1,6 milijardi dinara.

Prema podacima u tabeli 21. uočava se da je u drugom tromesečju 2018. godine ostvarena ukupna vrednost naknada za upravljanje iznosila 116,46 miliona dinara, što čini oko 88% ukupno naplaćenih naknada. i u ovom slučaju, kao i u prethodnom, primećuje se da postoji stalni rast iznosa naknade za upravljanje (Narodna banka Srbije, 2018).

⁸⁹ Dostupno na: https://www.nbs.rs/internet/latinica/62/62_2/dpf_04_17.pdf

⁹⁰ Dostupno na: https://www.nbs.rs/internet/latinica/62/62_2/dpf_02_18.pdf

⁹¹ Izvršni odbor Narodne banke Srbije, *Odluku o učešću neto vrednosti imovine svih dobrovoljnih penzijskih fondova u procenjenoj vrednosti bruto domaćeg proizvoda u Republici Srbiji*, <http://www.pravno-informacioni-sistem.rs/SlGlasnikPortal/eli/rep/sgrs/narodnabanka/odluka/2017/77/1/reg> (pristupljeno 10. 01. 2020)

⁹² Dostupno na: https://www.nbs.rs/internet/latinica/62/62_2/dpf_04_17.pdf

Tabela 21. Iznos naplaćenih naknada društava za upravljanje (u milionima RSD)

	2007.	2008.	2009.	2010.	2011.	2012.	2013.	2014.	2015.	2016.	2017.	2018.	
												T1	T2
Naknada prilikom uplate	42,9	56,9	54,9	59,4	57,9	60,1	58,7	55,4	53	56,8	61,0	15,6	16,00
Naknada za upravljanje	37,8	73,5	117	171	220	284	358	433	515	614	678,7	112,6	116,5

Izvor: Narodna banka Srbije, *Sektor dobrovoljnih penzijskih fondova u Srbiji*,
https://www.nbs.rs/internet/latinica/62/62_2/dpf_02_18.pdf (pristupljeno 10. 01. 2020)

U periodu od godinu dana (treće i četvrto tromesečje 2017. godine i prvo i drugo tromesečje 2018. godine) naknada za upravljanje iznosila je 578,66 miliona dinara, a ostvarena dobit je iznosila 2,1 milijardu dinara.⁹³

8.3. Obim trgovanja hartijama od vrednosti

Ako se uporede podaci o obimu trgovanja dobrovoljnih penzijskih fondova hartijama od vrednosti (tabela 22), uočava se da je obim prometa u četvrtom tromesečju 2017. godine iznosio 8,8 milijardi dinara. Pri tome, prosečno učešće dobrovoljnih penzijskih fondova u ukupnom prometu na Beogradskoj berzi u toku ovog tromesečja iznosilo je 10,7%.⁹⁴

U drugom tromesečju 2018. godine obim trgovine dobrovoljnih penzijskih fondova ostvario je iznos u vrednosti od 4,21 milijarde dinara. U tim okolnostima, prosečno učešće dobrovoljnih penzijskih fondova u ukupnom prometu na Beogradskoj berzi u ovom tromesečju bilo je na nivou 8,1%.⁹⁵

⁹³ Narodna banka Srbije, *Sektor dobrovoljnih penzijskih fondova u Srbiji*,
https://www.nbs.rs/internet/latinica/62/62_2/dpf_02_18.pdf

⁹⁴ Narodna banka Srbije, *Sektor dobrovoljnih penzijskih fondova u Srbiji*,
https://www.nbs.rs/internet/latinica/62/62_2/dpf_04_17.pdf

⁹⁵ Narodna banka Srbije, *Sektor dobrovoljnih penzijskih fondova u Srbiji*,
https://www.nbs.rs/internet/latinica/62/62_2/dpf_02_18.pdf

Tabela 22. Trgovanje dobrovoljnih penzijskih fondova hartijama od vrednosti
(u milijardama RSD)

	2017.				2018.	
	T1	T2	T3	T4	T1	T2
Obim prometa HoV	3,7	6,0	5,7	8,8	7,1	4,2
Kupovina	2,3	3,1	3,9	5,4	3,9	2,6
Beogradska berza	0,8	0,3	1,2	1,5	0,4	1,2
Vanberzansko trgovanje	0,9	0,4	2,0	2,6	0,6	1,1
Akcije državnih HoV	0,7	2,4	0,7	1,3	2,8	0,2
Prodaja	1,0	2,2	1,2	3,1	2,8	1,3
Beogradska berza	0,9	0,3	0,0	1,4	2,3	0,0
Vanbankarsko trgovanje	0,0	1,9	1,1	1,7	0,5	1,3
Dospeća	0,4	0,7	0,7	0,4	0,4	0,4
Odnos kupovine prema prodaji i dospeću	1,7	1,1	2,1	1,6	1,2	1,6
Učešće u ukupnom prometu na Beogradskoj berzi	13,3%	4,2%	7,1%	11%	13%	8,1%

Izvor: Narodna banka Srbije, *Sektor dobrovoljnih penzijskih fondova u Srbiji*,
https://www.nbs.rs/internet/latinica/62/62_2/dpf_04_17.pdf (pristupljeno 17. 02. 2018) i
https://www.nbs.rs/internet/latinica/62/62_2/dpf_02_18.pdf (pristupljeno 10. 01. 2020)

Ako se pogleda obim prometa HoV u prvom i drugom tromesečju 2018. godine, koji je iznosio 11,3 milijarde dinara, vidi se da je on veći od obima trgovine HoV u istom periodu 2017. godine, kada je on iznosio 9,7 milijardi dinara. Dakle, porast prometa HoV u navedenom periodu 2018. godine je veći za 1,6 milijardi dinara, odnosno za 14,2% u odnosu na isti period 2017. godine.

8.4. Transakcioni troškovi

Troškovi koji se odnose na kupovinu, prodaju i prenos hartija od vrednosti (poreske obaveze, berzanske naknade, naknade centralnog registra) i na troške tekućeg održavanja nepokretnosti u koje je fond ulaže svoju imovinu naplaćuje se iz imovine kojom raspolaže fond. Pokrivanje ostalih troškova vrši se iz imovine društva za upravljanje.

Podaci u tabeli 23, koji se odnose na kraj četvrtog tromesečja 2017. godine, kazuju da na transakcione troškove koji se naplaćuju iz imovine fonda, veći udeo imaju berzanske naknade od naknada centralnog registra. Za troškove koje društva za upravljanje plaćaju iz svojih sredstava najznačajniji su troškovi brokera (Narodna banka Srbije, 2017).

U 2018. godini, na kraju drugog tromesečja, na transakcione troškove koji se naplaćuju iz imovine fonda, veći udeo imaju naknade koje se naplaćuju iz imovine centralnog registra u odnosu na udeo od berzanskih naknada. Kada su u pitanju troškovi koje društva za

upravljanje plaćaju iz svojih sredstava najbitnije su naknade kastodi banaka (Narodna banka Srbije, 2018).

Tabela 23. Iznos transakcionih troškova(u milionima RSD)

	2017.				2018.	
	T1	T2	T3	T4	T1	T2
Ukupno	3,6	2,4	2,1	2,5	2,2	1,2
Brokerske naknade	2,0	0,9	0,8	0,9	0,7	0,1
Naknade kastodi banke	0,4	0,5	0,5	0,6	0,6	0,3
Berzanske naknade	0,7	0,3	0,3	0,5	0,4	0,1
Naknade centralnog registra	0,4	0,6	0,5	0,4	0,5	0,5
Ostali troškovi	0,1	0,2	0,1	0,1	0,1	0,2

Izvor: Narodna banka Srbije, *Sektor dobrovoljnih penzijskih fondova u Srbiji*,
https://www.nbs.rs/internet/latinica/62/62_2/dpf_04_17.pdf (pristupljeno 17. 02. 2018) i
https://www.nbs.rs/internet/latinica/62/62_2/dpf_02_18.pdf (pristupljeno 10. 01. 2020)

Međutim, ako se sagledaju ukupni iznos transakcionih troškova u navedenim periodima uočava se da su oni u prvom i drugom tromesečju 2018. godine znatno niži od iznosa transakcionih troškova u istom periodu 2017. godine. Naime, u navedenom periodu 2017. godine oni su iznosili 6,0 miliona dinara, a u istom periodu 2018. godine samo 3,4 miliona dinara. Iznos transakcionih troškova je gotovo prepolovljen, što je za poslovanje dobrovoljnih penzijskih fondova od izuzetnog značaja s aspekta stabilnosti.

8.5. Broj i struktura korisnika dobrovoljnih penzijskih fondova

Prema podacima u tabeli 24. jasno je da se u fazi akumulacije⁹⁶ na kraju četvrtog tromesečja 2017. godine, nalazilo 185.445 korisnika,⁹⁷ koji su sklopili 253.900 ugovora o članstvu⁹⁸ u dobrovoljnim penzijskim fondovima. Pri tome, broj korisnika usluga penzijskih fondova učestvuju u ukupnom broju zaposlenih sa 9,3%.⁹⁹

Ovakav trend se zadržao i na kraju drugog tromesečja 2018. godine. Naime, u tom periodu u fazi akumulacije nalazilo se 187.341 korisnik su sklopili 255.880 ugovora o članstvu u dobrovoljnim penzijskim fondovima.

⁹⁶ Članstvo u fondu deli se na dve faze – fazu akumulacije (period u kom se uplaćuju sredstva) i fazu povlačenja sredstava (period kada član povlači akumulirana sredstva).

⁹⁷ Broj korisnika je broj osoba koji su članovi dobrovoljnog penzijskog fonda (ili fondova). Ovaj broj je manji od broja ugovora o članstvu, s obzirom na to da znatan broj korisnika ima više od jednog sklopljenog ugovora o članstvu u istom ili različitim fondovima.

⁹⁸ Broj ugovora o članstvu je zbir broja individualnih ugovora o članstvu i broja članova svih penzijskih planova.

⁹⁹ Izvor: Narodna banka Srbije, *Sektor dobrovoljnih penzijskih fondova u Srbiji*, 2017. i 2018.

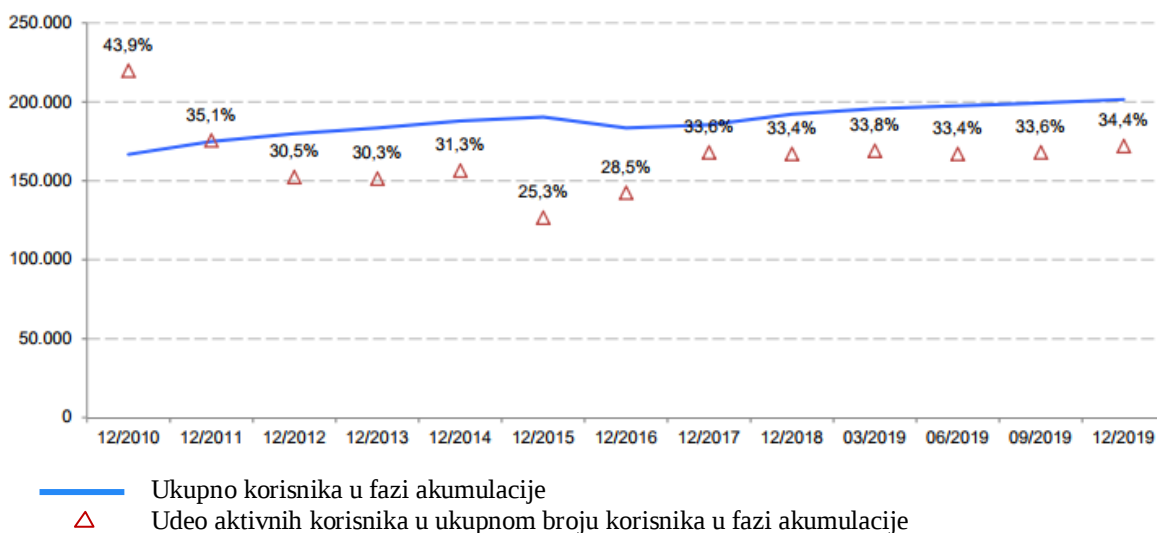
Tabela 24. Broj ugovora i broj korisnika (u hiljadama)

	2017.				2018.	
	T1	T2	T3	T4	T1	T2
Broj ugovora	252,5	254,2	251,5	253,9	255,1	255,9
Broj korisnika	185,2	186,7	184,1	185,4	186,8	187,3
Udeo aktivnih korisnika u ukupnom broju	28,8%	31,7%	28,9%	33,6%	32,7%	32,4%

Izvor: Narodna banka Srbije, *Sektor dobrovoljnih penzijskih fondova u Srbiji*,
https://www.nbs.rs/internet/latinica/62/62_2/dpf_04_17.pdf (pristupljeno 03. 02. 2018) i
https://www.nbs.rs/internet/latinica/62/62_2/dpf_02_18.pdf (pristupljeno 10. 01. 2020)

Ako se pogledaju podaci na grafikonu 6. uočava se da ukupni broj korisnika u fazi akumulacije od četvrtog tromesečja 2010. godine postepeno raste do četvrtog tromesečja 2015. godine. U četvrtom tromesečju 2016. godine zabeležen je blagi pad, da bi od četvrtog tromesečja 2017. godine do četvrtog tromesečja 2019. godine broj korisnika u fazi akumulacije postepeno rastao. Razlog takvog rasta broja korisnika u fazi akumulacije je, verovatno, u uviđanju značaja uloženih sredstava u dobrovoljne penzijske fondove za stare dane.

Udeo aktivnih korisnika u ukupnom broju korisnika u fazi akumulacije beleži veće oscilacije. Naime, od četvrtog tromesečja 2010. godine do četvrtog tromesečja 2012. godine zabeleženo je izraženije smanjenje udela aktivnih korisnika u ukupnom broju korisnika u fazi akumulacije. U četvrtom tromesečju 2013. godine stanje je isto kao i u prethodnoj godini, da bi u četvrtom tromesečju 2014. godine bio zabeležen neznatni rast, a onda ponovni pad na kraju četvrtog tromesečja 2015. godine. Nakon toga, udelo aktivnih korisnika u ukupnom broju korisnika u fazi akumulacije beleži rast do četvrtog tromesečja 2017. godine i takvo stanje se približno održavalo do trećeg tromesečja 2019, da bi na kraju četvrtog tromesečja 2019. godine bio zabeležen neznatni rast. To se moglo i očekivati s obzirom na to da aktivni članovi u fazi akumulacije potpunije sagledavaju prednosti i nedostatke ulaganja u dobrovoljne penzijske fondove. U tom pogledu, uz manje oscilacije, evidentan je rast udela aktivnih korisnika u ukupnom broju korisnika u fazi akumulacije, što se može shvatiti kao izraz poverenja u poslovanje dobrovoljnih penzijskih fondova.



Grafikon 6. Broj korisnika u fazi akumulacije i procentualni udeo aktivnih korisnika

Izvor: Narodna banka Srbije, *Statistički aneks*, decembar 2019, https://www.nbs.rs/internet/latinica/62/62_2/statisticki_aneks.pdf (pristupljeno 10 .01. 2020)

Ako se pogleda struktura korisnika po dinamici uplate (tabela 25) uočava se da je na kraju drugog tomesečja 2018. godine njih 166.449 korisnika izvršilo uplate po osnovu učlanjenja, (udeo 89%), a da su korisnici bez sredstava na računu, njih 20.892 imali udeo samo od 11% (Narodna banka Srbije, 2018).

Ovi pokazatelji su veoma slični pokazateljima iz 2017. godine, jer je 164.822 korisnika izvršilo uplate po osnovu učlanjenja (udeo 89%), a korisnici bez sredstava na računima, njih 20.623, imali su udeo, takođe, od 11% (Narodna banka Srbije, 2017).

Tabela 25. Struktura korisnika po dinamici uplate (u jedinicama i u %)

Korisnici koji su imali uplatu	Period	Broj korisnika	Udeo (%)
	1 mesec	60.663	32%
	3 meseca	66.091	35%
	6 meseci	70.199	37%
	12 meseci	74.060	40%
	Od učlanjivanja (1)	166.449	89%
Bez sredstava na računu (2)		20.892	11%
Ukupno (1+2)		187.341	

Izvor: Narodna banka Srbije, *Sektor dobrovoljnih penzijskih fondova u Srbiji*, https://www.nbs.rs/internet/latinica/62/62_2/dpf_02_18.pdf (pristupljeno 10. 01. 2020)

Visinu iznosa akumuliranih sredstava uslovljavaju iznosi visine uplata, obim prinosa koji ostvaruju fondovi, naknade visinom svojih iznosa i vreme trajanja perioda akumulacije sredstava. Imajući to u vidu, nije teško zaključiti da ako dođe, na osnovu prinosa koji fondovi ostvaruju, do povećanja iznosa doprinosa i period akumulacije sredstava, da će doći i do povećanja iznosa prosečnih sredstava na individualnim računima članova.

Prosečan iznos akumuliranih sredstava na računima članova koji su do kraja drugog tromesečja 2018. godine najmanje jednom uplatili doprinos iznosio je oko 228,7 dinara i u trendu je stalnog rasta (tabela 26).

Tabela 26. Prosečan iznos akumuliranih sredstava na kraju perioda (u hiljadama RSD)

2007.	2008.	2009.	2010.	2011.	2012.	2013.	2014.	2015.	2016.	2017.	2018.	
											T1	T2
-	34,6	52,2	70,5	84,5	105,3	127,3	148,3	179,4	200,6	219,3	223,5	228,7

Izvor: Narodna banka Srbije, *Sektor dobrovoljnih penzijskih fondova u Srbiji*,
https://www.nbs.rs/internet/latinica/62/62_2/dpf_02_18.pdf (pristupljeno 11. 01. 2020)

Broj korisnika koji su članovi dva ili više fondova, na kraju drugog tromesečja 2018. godine (tabela 27), iznosio je 40.079 hiljada ili 21% ukupnog broja korisnika (Narodna banka Srbije, 2018). Broj korisnika koji su sklopili od jednog do deset ugovora prikazan je u tabeli 28.

Tabela 27. Broj korisnika po broju fondova u kojima su članovi (u jedinicama)

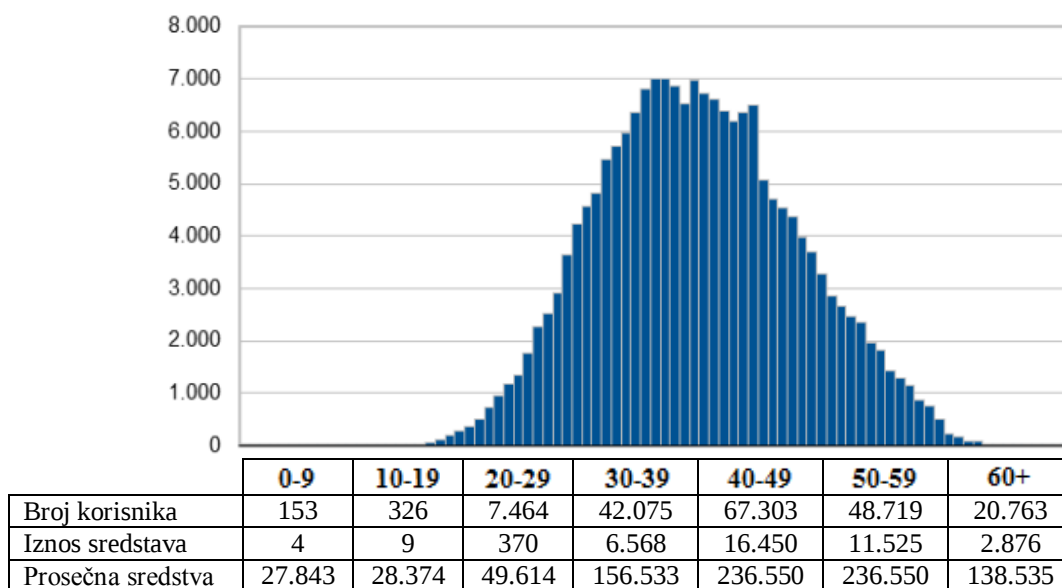
Broj fondova	Broj korisnika
1	147.262
2	32.397
3	7.492
4	169
5	16
6	3
7	2
Ukupno	187.341

Tabela 28. Broj korisnika po broju zaključenih ugovora o članstvu (u jedinicama)

Broj ugovora	Broj korisnika
1	134.497
2	40.984
3	8.972
4	2.226
5	456
6	156
7	36
8	8
9	3
10	4
Ukupno	187.341

Izvor: Narodna banka Srbije, *Sektor dobrovoljnih penzijskih fondova u Srbiji*,
https://www.nbs.rs/internet/latinica/62/62_2/dpf_02_18.pdf (pristupljeno 11. 01. 2020)

U pogledu godina života, na kraju drugog tromesečja 2018. godine, prosečna starost je iznosila oko 46 godina, pri čemu je najveći broj korisnika od 40 do 60 godina, što je oko 62% (grafikon 7). Što se tiče broja korisnika koji su stariji od 53 godine on je približan broju kao i u prethodnim godinama i iznosi 27% (Narodna banka Srbije, 2018).



Grafikon 7. Raspodela korisnika i akumuliranih sredstava po godinama života (u jedinicama, odnosno u RSD)

Izvor: Narodna banka Srbije, *Sektor dobrovoljnih penzijskih fondova u Srbiji*, https://www.nbs.rs/internet/latinica/62/62_2/dpf_02_18.pdf (pristupljeno 11. 01. 2020)

Raspodela korisnika i akumuliranih sredstava po godinama života je sasvim razumljiva, jer je najviše zastupljen uzrast korisnika između 30 i 49 godine. U pitanju je, dakle, uzrast koji raspolaže značajnim fizičkim, intelektualnim i radnim kapacitetom, ali i koji se sasvim svesno priprema i za život u starosti, pa zato i najviše ulaže sredstva u dobrovoljne penzijske fondove.

8.6. Uplate doprinosa, isplate sredstava i transferi između fondova

Prema podacima Narodne banke Srbije, Sektora dobrovoljnih penzijskih fondova (2018) u 2017. godini, ukupne neto uplate iznosile su 3,19 milijardi dinara, a u drugom tromesečju 2018. godine 0,84 milijarde dinara (tabela 29). Podaci u navedenoj tabeli, takođe, pokazuju da ukupne uplate doprinosa u dobrovoljne penzijske fondove kontinuirano rastu.

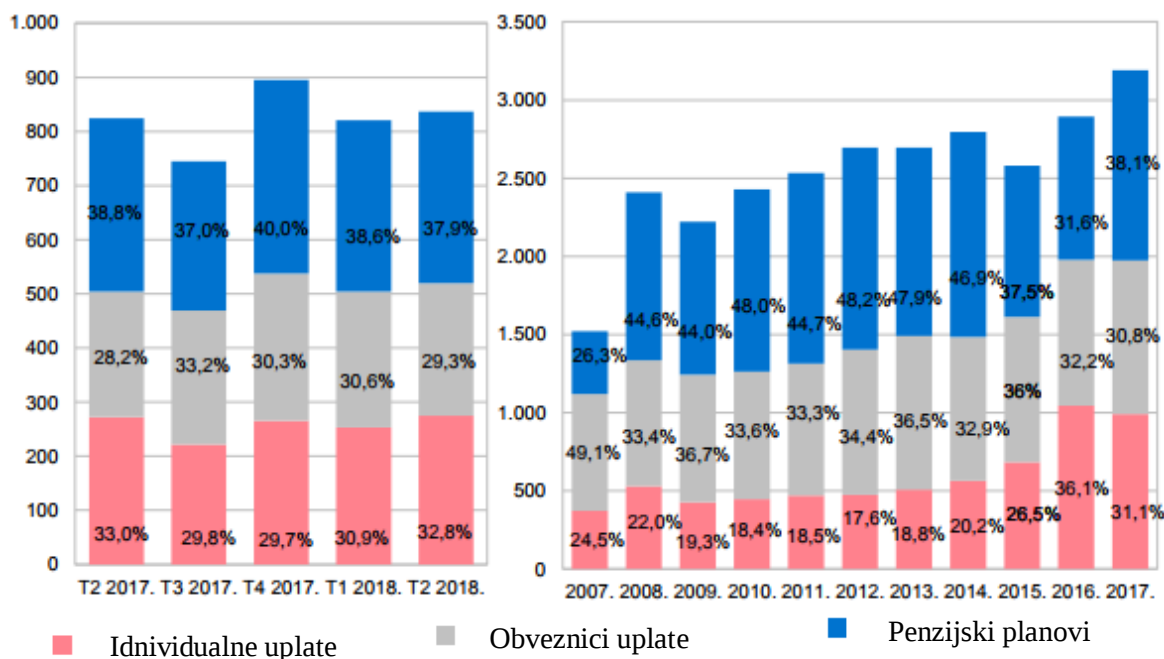
Tabela 29: Ukupne uplate doprinosa u fondove (u milijardama RSD)

2007.	2008.	2009.	2010.	2011.	2012.	2013.	2014.	2015.	2016.	2017.	2018.	
											T1	T2
1,50	2,25	2,22	2,43	2,53	2,70	2,70	2,80	2,58	2,89	3,19	0,82	0,84

Izvor: Narodna banka Srbije, *Sektor dobrovoljnih penzijskih fondova u Srbiji*, https://www.nbs.rs/internet/latinica/62/62_2/dpf_02_18.pdf (pristupljeno 11. 01. 2020)

Od ukupnih uplata u drugom tromesečju 2018. godine 32,8% odnosilo se na individualne uplate, 29,3% činile su uplate poslodavaca koji kao obveznici uplata uplaćuju doprinos u

penzijski fond zaposlenim kod njih, a 37,9% predstavljaju uplate preko penzijskih planova (grafikon 8).



Grafikon 8. Obim i struktura ukupnih uplata doprinosa (u milionima RSD, odnosno u %)

Izvor: Narodna banka Srbije, *Sektor dobrovoljnih penzijskih fondova u Srbiji*, https://www.nbs.rs/internet/latinica/62/62_2/dpf_02_18.pdf (pristupljeno 11. 01. 2020)

Iako se doprinosi mogu uplatiti individualno, ipak najveći broj uplata realizuje poslodavac, koji svojim zaposlenima uplaćuje sredstva u fond, demonstrajući, na taj način, visok nivo svesti o odgovornosti prema zaposlenima. Velike mogućnosti za dalje povećanje broja članova penzijskih fondova nalazi se, pre svega u kompanijama koje imaju veliki broj zaposlenih. To je, svakako, značajana mogućnost da poslodavci ostvare uštede. Naime, odlukom Vlade Republike Srbije, uplatom penzijskog doprinosa u dobrovoljne penzijske fondove iz sredstava poslodavca pruža pogodnost poslodavcu da se oslobodi od plaćanja poreza na dohodak građana, kao i od doprinosa za obavezno socijalno osiguranje do visine iznosa od 5.757,00 dinara¹⁰⁰ po zaposlenom mesečno. Ove olakšice su dodatni stimulans za zaposlene i poslodavce da jedan deo izdvajanja za zarade preusmere na štednju u dobrovoljne penzijske fondove.

Isplate sredstava se najvećim delom vrši jednokratno. Imajući u vidu činjenicu da sredstva povlače članovi koji ispunjavaju uslove, a nisu dugo u fondu, realno je da akumulirana suma na njihovim računima bude relativno mala, zbog čega je ovakav način isplate i razumljiv, bez obzira na to što on nije u skladu sa prirodom dobrovoljnih penzijskih fondova, koja predviđa da se akumulirana sredstva koriste u dužem vremenskom periodu. Ako se povećava period akumulacije sredstava i suma sredstava na računima, opravdano je da se očekuje porast udela programiranih isplata, kao i drugih načina povlačenja.

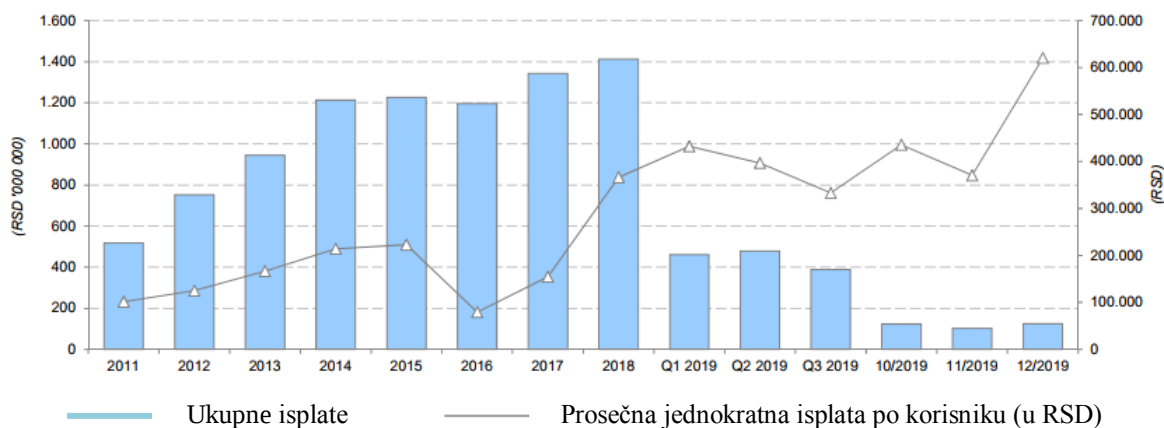
¹⁰⁰ Na osnovu odluke Vlade Republike Srbije, jednom godišnje se ovaj iznos usklađuje s visinom inflacije u prethodnoj godini.

Isplate sredstava iz fondova povećavaju se iz godine u godinu. To je uslovljeno razvojem sistema, jer povećanje doprinosa i neto imovine, kao i povećanje broja godina funkcionisanja sistema dobrovoljnih penzijskih fondova, vodi i povećanju visina isplata posmatrano u apsolutnim iznosima. Tako, na primer, u 2017. godini, korisnicima su isplaćene 1342,4 miliona dinara (tabela 30; grafikon 9). Na kraju drugog tromesečja 2018. godine ukupne isplate sredstava članovima iznosila je 395,1 milion dinara,¹⁰¹ a za celu 2018. godinu iznosila je 1412,0 mkiliona dinara¹⁰² (Narodna banka Srbije, 2019).

Tabela 30. Ukupne isplate sredstava članovima (u milionima RSD)

2007.	2008.	2009.	2010.	2011.	2012.	2013.	2014.	2015.	2016.	2017.	2018.	
											T1	T2
141,1	384,6	448,5	458,1	517,6	751,7	945,2	1213,4	1226,2	1195,6	1342,4	330,0	391,5

Izvor: Narodna banka Srbije, *Sektor dobrovoljnih penzijskih fondova u Srbiji*,
https://www.nbs.rs/internet/latinica/62/62_2/dpf_02_18.pdf (pristupljeno 11. 01. 2020)



Grafikon 9: Isplate sredstava

Izvor: Narodna banka Srbije, *Statistički aneks*, decembar 2019,
https://www.nbs.rs/internet/latinica/62/62_2/statisticki_aneks.pdf (pristupljeno 10. 01. 2020)

Prenos sredstava iz jednog fonda u drugi naziva se transferom. Svaki član fonda može da prenese deo sredstava ili sva sredstva iz jednog fonda u drugi, a da pri tome plaća samo stvarne troškove prenosa. Prema podacima u tabeli 31. i na grafikonu 10. uočava se da su

¹⁰¹ Narodna banka Srbije, *Sektor dobrovoljnih penzijskih fondova u Srbiji*,
https://www.nbs.rs/internet/latinica/62/62_2/dpf_02_18.pdf pdf (pristupljeno 11. 01. 2020)

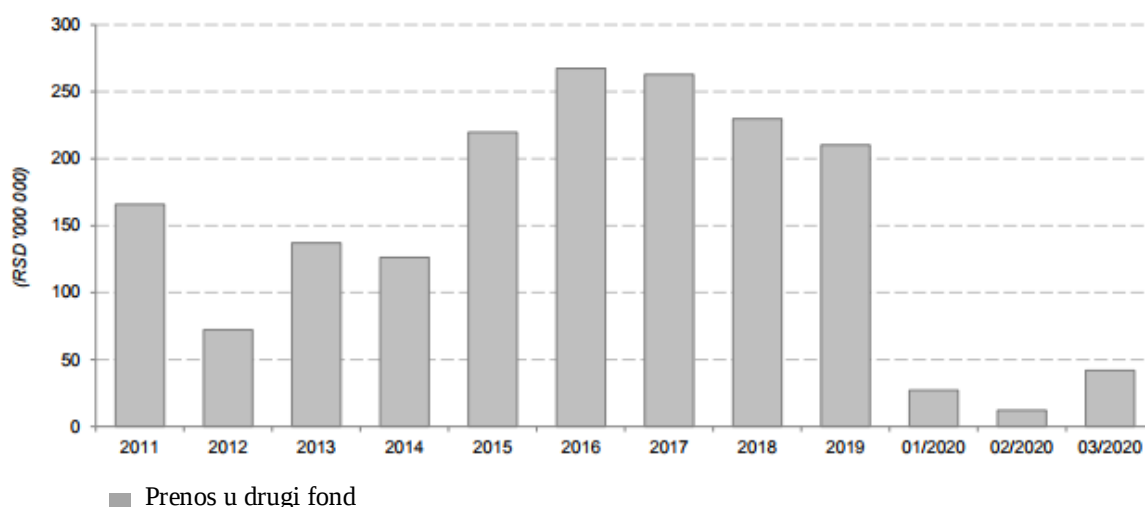
¹⁰² Narodna banka Srbije, *Sektor dobrovoljnih penzijskih fondova u Srbiji*,
https://www.nbs.rs/internet/latinica/62/62_2/dpf_02_19.pdf pdf (pristupljeno 11. 01. 2020)

u 2018. godini transferi iznosili 229,7 miliona dinara, što je neznatno manje u odnosu na 2017. godinu kada je on iznosio 263,0 miliona dinara (Narodne banke Srbije, 2019)¹⁰³.

Tabela 31. Ukupni transferi između fondova(u milionima RSD)

2007.	2008.	2009.	2010.	2011.	2012.	2013.	2014.	2015.	2016.	2017.	2018.
19,5	235,1	142	216	166	72,3	137,2	126,3	219,7	267,5	263	229,7

Izvor: Narodna banka Srbije, *Sektor dobrovoljnih penzijskih fondova u Srbiji*,
https://www.nbs.rs/internet/latinica/62/62_2/dpf_02_19.pdf (pristupljeno 11. 01. 2020)



Grafikon 10. Transferi između fondova

Izvor: Narodna banka Srbije, *Statistički aneks*, decembar 2019,
https://www.nbs.rs/internet/latinica/62/62_2/statisticki_aneks.pdf (pristupljeno 10. 01. 2020)

S obzirom na to da članovi dobrovoljnih penzijskih fondova raspolažu svojim uloženim sredstvima u fondu, oni imaju mogućnost, shodno svojim interesima, da ih prenesu iz jednog fonda u drugi. To pravo je najviše korišćeno u periodu od 2015. godine do 2019. godine. Radi se o periodu u kome su članovi dobrovoljnih penzijskih fondova tražili pogodnosti koje im dobrovoljni penzijski fondovi pružaju i u njih se učlanjivali, odnosno prenosili svoja sredstva iz drugih dobrovoljnih penzijskih fondova.

8.7. Vrednost investicionih jedinica

Vrednosti investicionih jedinica i FONDex-a u četvrtom kvartalu 2017. godine prikazani su u tabeli 32.

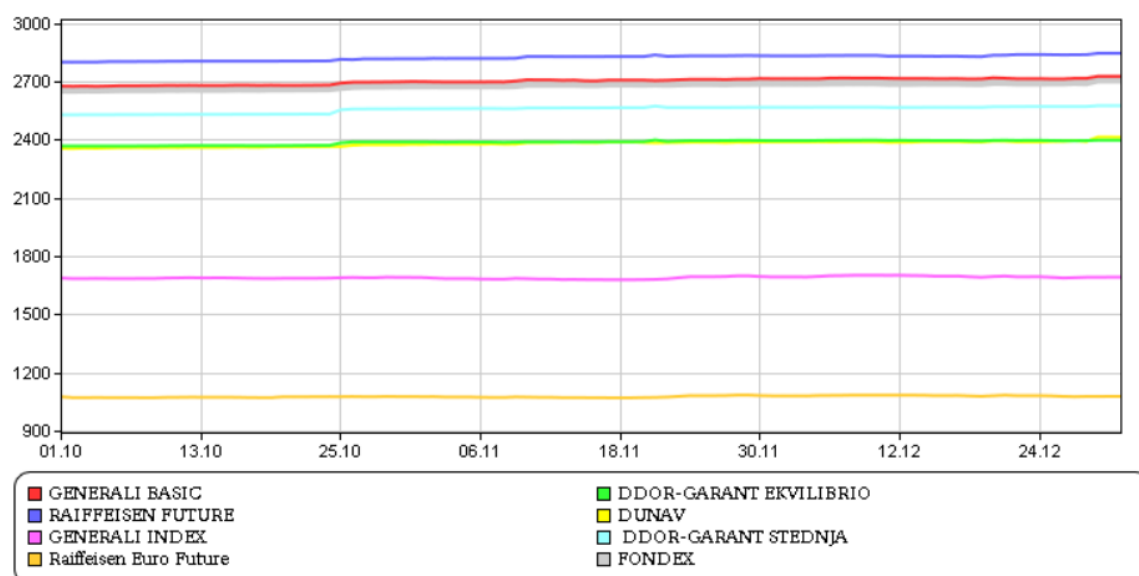
¹⁰³ Dostupno na: https://www.nbs.rs/internet/latinica/62/62_2/dpf_02_19.pdf

Tabela 32. Vrednosti investicionih jedinica i FONDex-a u četvrtom kvartalu u 2017. godine

		Na početku kvartala	Na kraju Kvartala	Maksimalna vrednost	Minimalana vrednost
Vrednost investicione Jedinice	Dunav	2388,47	2413,10	2413,26	2387,85
	Raiffeisen Future	2832,39	2845,13	2845,14	2828,23
	Raiffeisen Euro Future	1078,60	1075,74	1082,17	1074,04
	DDOR-Garant Štednja	2566,71	2575,33	2575,33	2565,67
	DDOR-Garant Ekvilibrio	2394,76	2397,32	2397,32	2393,13
	Generali Basic	2714,19	2726,75	2726,75	2713,02
	Generali Index	1691,85	1690,70	1700,31	1686,59
FONDex		2693,53	2713,39	2713,39	2695,13

Izvor: Narodna banka Srbije, *FONDex i vrednosti investicionih jedinica*,
<https://www.nbs.rs/internet/latinica/62/penzioniFondovi.html> (pristupljeno 17. 03. 2018)

Na kraju četvrtog kvartala 2017. godine, sedam fondova koji posluju duže od godinu dana imali su obavezu da objave prinos za poslednjih godinu dana i prinos od početka poslovanja do 30. januara 2018. godine (grafikon 11; tabela 33).

**Grafikon 11.** Kretanje vrednosti investicionih jedinica i FONDex-a u četvrtom kvartalu 2017. godine

Izvor: Narodna banka Srbije, *FONDex i vrednosti investicionih jedinica*,
<https://www.nbs.rs/internet/latinica/62/penzioniFondovi.html> (pristupljeno 17. 03. 2018)

Tabela 33. Prinos FONDEX

	<i>Od početka poslovanju</i>	Za poslednjih godinu dana			
		31.03.2017.	31.06.2017.	31.09.2017.	31.12.2017.
FONDEX	9,40%	0,60%	0,75%	1,20%	2,00%

Izvor: Narodna banka Srbije, *FONDEX i vrednosti investicionih jedinica*,
<https://www.nbs.rs/internet/latinica/62/penzioniFondovi.html> (pristupljeno 17. 03. 2018)

S obzirom na različitu strukturu ulaganja, razlikuju se i prinosi koje fondovi ostvaruju. Oni su se u 2018. godini kretali u rasponu od 2,31% do 6,56%. Prosečan prinos na nivou sektora u 2018. godini, meren prinosom indeksa FONDEX, koji prikazuje kretanje vrednosti investicionih jedinica svih dobrovoljnih penzijskih fondova, iznosio je 5,5%.

Imajući u vidu dugoročni karakter ulaganja u dobrovoljne penzijske fondove, kolebanja vrednosti investicionih jedinica u prvim godinama poslovanja fondova koja mogu nepovoljno uticati na ostvarene prinose, ne bi trebalo da deluje obehtrabrujuće na sadašnje i potencijalne članove. Vrednost investicione jedinice objavljuje se najmanje jednom nedeljno u dnevnim novinama i svakodnevno na internet stranici društva za upravljanje. Na osnovu vrednosti investicione jedinice mogu se pratiti rezultati društava za upravljanje. Prethodne rezultate ulaganja ne treba uzimati kao jedine pokazatelje budućih rezultata.

Cilj ulaganja imovine dobrovoljnih penzijskih fondova je usmeren na uvećanje vrednosti uložених sredstava kroz minimizaciju rizika. Pošto društva teže da ostvare što veći prinos u korist članova fonda, ipak rizik prilikom investiranja ne može u potpunosti da se eliminiše, jer može da dovede do toga da prinosi od ulaganja imovine fonda budu i negativni. Prinos koji fond ostvari raspodeljuje se na individualne račune svih članova.

Treba imati u vidu razliku između prinosa fonda i prinosa individualnog računa člana. Prinosi individualnih računa članova se obračunavaju za svaki individualni račun posebno i zavisi od uspešnosti poslovanja fonda, vrednosti investicionih jedinica u trenutcima uplata doprinosa, dužine perioda tokom koga se uplate vrše kao i od visine uplata. Prinos fonda uslovljen je naročito vrednostima investicionih jedinica, odnosno od isplativosti investiranja imovine fonda.

II METODOLOGIJA ISTRAŽIVANJA

9. INSTRUMENTI ISTRAŽIVANJA

Za potrebe ovog istraživanja bilo je neophodno da se konstruiše i validira instrument za ispitivanje mišljenja i stavova klijenata o zadovoljstvu kvalitetom pruženih usluga izabranog dobrovoljnog penzijskog fonda. Ovaj postupak je složen i podrazumeva određenu proceduru koja se odvija po sledećem: , najpre se vrši definisanje varijabli koje najpotpunije predstavljaju osobine, obeležje ili karakteristike predmeta istraživanja a zatim se, u zavisnosti od pravca uticaja uslovno razvrstaju na nezavisne (prediktorske) i zavisne (kriterijumske). Pri tome se imalo u vidu da je moguć i izvestan povratni uticaj između navedenih varijabli.

Nezavisne varijable činila su socijalna obeležja ispitanika – članova dobrovoljnih penzijskih fondova:

- pol,
- godine starosti,
- nivo obrazovanja i
- radno iskustvo.

U ovom istraživanju javljaju se dve grupe *zavisnih varijabli*:

- *prva grupa varijabli*, obuhvata stavove (mišljenja) članova dobrovoljnih penzijskih fondova o zadovoljstvu kvalitetom pruženih usluga (manifestne varijable) i javlja se na prvom nivou statističke obrade podataka.
- *druga grupa varijabli*, obuhvata izdvojene (estrahovane) faktore, tj. latentne dimenzije zadovoljstva članova dobrovoljnih penzionih fondova kvalitetom pruženih usluga, a javlja se na drugom nivou statističke obrade podataka.

Imajući u vidu istraživačke varijable za istraživanje je konstruisan upitnik–skala za ispitivanje mišljenja i stavova o izboru dobrovoljnog penzijskog fonda (UPITNIK – IDPF) koji se sastoji iz dve celine (prilog 1):

- *prva celina* sadrži pitanja kojima se prikupljaju podaci o socijalnim obeležjima ispitanih članova dobrovoljnih penzijskih fondova (pol, godine starosti, obrazovanje, radno iskustvo);
- *druga celina* je, u stvari, skala stavova ispitanih članova dobrovoljnih penzijskih fondova o zadovoljstvu kvalitetom pruženih usluga.

U konstrukciji ovog instrumenta primenjena je sledeća procedura:

(1) Najpre je članovima dobrovoljnih penzijskih fondova objašnjeno šta se podrazumeva pod kvalitetom pruženih usluga članovima dobrovoljnih penzijskih fondova, a zatim se od njih (50) zahtevalo da na listu papira napišu sve manifestacije (indikatori) kojima se može opisati (izraziti) to zadovoljstvo. Od svih navedenih manifestacija kvaliteta pruženih usluga dobrovoljnih penzijskih fondova selekcijom je izdvojeno 30 indikatora:

- mala ulaganja a dobra ušteda,
- mogućnost štednje,
- sigurnija budućnost,
- doprinos dostojanstvenoj starosti,
- sigurnija budućnost dece,
- poverenje u poslovanje DPF-a,
- doprinos kvalitetnijem životu u takozvanom trećem dobu,
- akumulirana sredstva mogu da posluže za pokretanje ličnog biznisa,
- mogućnost da uložena sredstva ostanu naslednicima,
- gubitak straha od siromaštva u starosti,
- dodatna sredstva za bolju zdravstvenu negu,
- fleksibilnost u uplati novčanih sredstava u DPF,
- dodatna odgovornost prema porodici,
- povećanje mogućnosti za dodatnom zaradom,
- uvećavaju se niska primanja,
- ispunjavanje želja za putovanjima i bavljenjem hobijem,
- lagodniji život,
- mogućnost kupovine nekretnina,
- dodatna mogućnost za obezbeđivanje sredstava za školovanje članova porodice,
- mogućnost izbora načina primanja penzije,
- mogućnost biranja dužine primanja penzije,
- dodatna dopuna državne penzije,
- uložena sredstva mogu se svakodnevno pratiti na ličnom računu,
- materijalna sigurnost,
- dopuna kućnog budžeta,
- jedini vid penzije za neke građane,
- ostvarivanje penzije i stranim državljanima,
- finansijska podrška u uslovima radne neaktivnosti,
- mogućnost otplate kredita i
- nestaje strah od nedovoljne državne penzije.

Valjanost indikatora je potvrđena i postupkom faktorske analize skale stavova. Pri tome, podaci o komunalitetu¹⁰⁴ se kreću od srednjih do visokih vrednosti, tj. od 0,479 do 0,805 (tabela 34). Visoki komunaliteti u faktorskoj analizi upućuju na dobru internu konzistenciju primenjene skale, a samim tim i na valjanost definisanih manifestnih varijabli (stavki), čime je potvrđena i validnost primenjenog instrumenta.

Tabela 34. Komunaliteti (Communalities)

Varijable (stavke)	Initial	Extraction
1.	1,000	0,532
2.	1,000	0,619
3.	1,000	0,632
4.	1,000	0,574
5.	1,000	0,567
6.	1,000	0,646
7.	1,000	0,601
8.	1,000	0,627
9.	1,000	0,479
10.	1,000	0,591
11.	1,000	0,588
12.	1,000	0,745
13.	1,000	0,586
14.	1,000	0,667
15.	1,000	0,650
16.	1,000	0,596
17.	1,000	0,724
18.	1,000	0,687
19.	1,000	0,579
20.	1,000	0,790
21.	1,000	0,805
22.	1,000	0,648
23.	1,000	0,718
24.	1,000	0,658
25.	1,000	0,428
26.	1,000	0,552
27.	1,000	0,532
28.	1,000	0,622
29.	1,000	0,640
30.	1,000	0,593

Izvor: Autor

¹⁰⁴ Komunaliteti predstavljaju zajedničkim faktorima objašnjen deo varijanse za svaku varijablu (stavku). Ako postoje varijable (stavke) čiji su komunaliteti previše niski, te varijable se ignorišu ili brišu (Pallant, J, *SPSS: Priručnik za preživljavanje – Postupni vodič kroz analizu podataka pomoću SPSS-a za Windows* [verzija 15], Prevod 3. izdanja – Miljenko Šućur, Mikro knjiga, Beograd, 2009, str. 198).

(2) Na osnovu definisanih indikatora zadovoljstva članova dobrovoljnih penzijskih fondova kvalitetom pruženih usluga, sastavljena je skala stavova sa 30 tvrdnji (manifestnih varijabli).

(3) Pouzdanost skale stavova utvrđena je klasičnim sumacionim metodama i kreće se od 0,8531 do 0,9469, i to:

a) Cronbach's Alph (Kronbahov koeficijent alfa) iznosi 0,9225;

b) Guttman Split-half koeficijent iznosi 0,8531;

v) Guttman koeficijent:

Lambda 1 = 0,8918

Lambda 2 = 0,9266

Lambda 3 = 0,9225

Lambda 4 = 0,8531

Lambda 5 = 0,9089

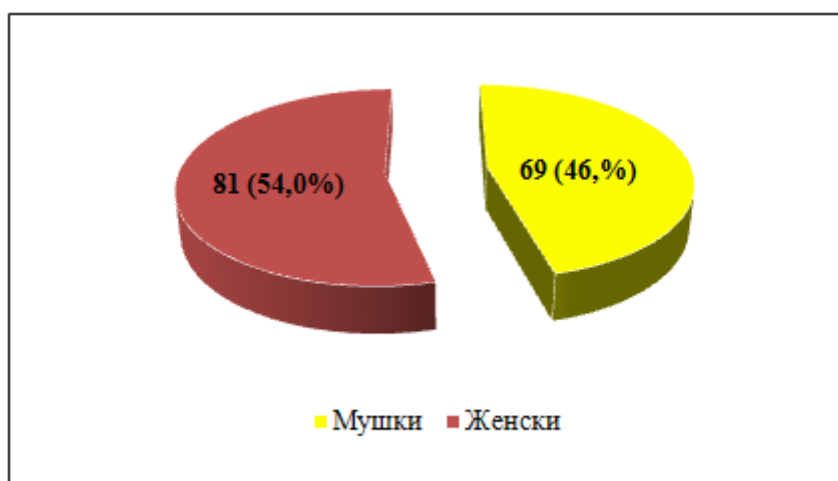
Lambda 6 = 0,9469

Na osnovu dobijenih koeficijenata relijabilnosti može se konstatovati da primenjeni instrument ima visoku pouzdanost s obzirom na broj stavki (ajtema) koje su njime obuhvaćene i da se može primeniti u ovom istraživačkom poduhvatu.

10. UZORAK ISTRAŽIVANJA

Polazeći od cilja i zadataka istraživanja i postavljenih hipoteza, istraživanje je realizovano na prigodnom (*convenience sample*) uzorku, koji je obrazovan od članova dobrovoljnih penzijskih fondova do kojih se moglo doći u periodu sprovođenja istraživanja (koji su „pri ruci“). Iz praktičnih razloga uzorak na kome je vršeno istraživanje formiran je u Dunav društvu za upravljanje dobrovoljnim penzijskim fondom.

Pri izboru ovog uzorka nisu ignorisani nedostaci koji ga prate. Međutim, specifičnost predmeta istraživanja dopušta da se i takav uzorak može reprezentativno primeniti u ovakvom istraživačkom poduhvatu, jer je formiran od članova dobrovoljnih penzijskih fondova koji su u datom trenutku bili na raspolaganju. Ukupno je ispitano njih 150. Struktura uzorka po polu, godinama starosti, obrazovanju i radnom iskustvu prikazana je sledećim grafikonima:

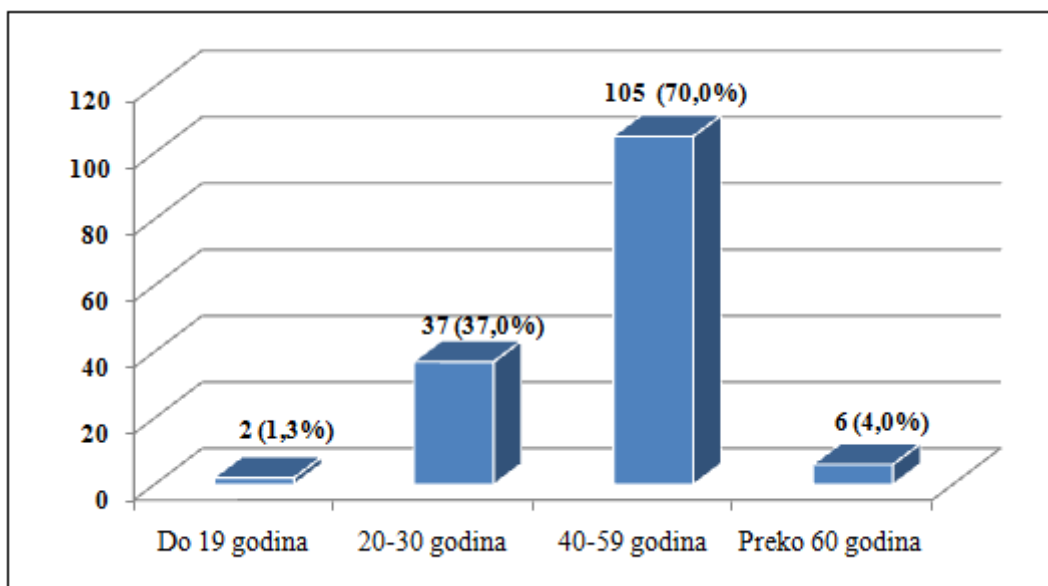


Графикон 12. Struktura uzorka po polu

Izvor: Autor

U uzorku je, kao što se vidi na grafikonu 12, zastupljeno više osoba ženskog pola (54,0%) u odnosu na muški pol (46,0%). Ova razlika je prihvatljiva, jer nije statistički značajna ($\chi^2=0,960$; $df=1$; $p=0,327>0,05$).

Kada su u pitanju godine života, sasvim je logično što je najviše zastupljena generacija od 40. godine do 59. godine života (grafikon 13).

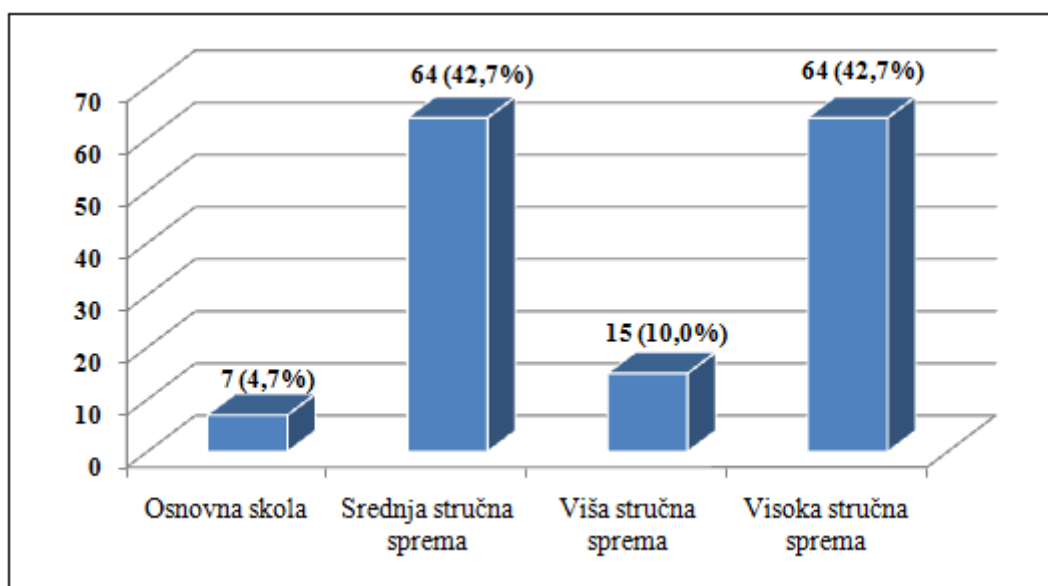


Grafikon 13. Struktura uzorka po godinama života

Izvor: Autor

Između kategorija godina života postoji statistički značajna razlika ($\chi^2=181,573$; $df=3$; $p=0,000<0,01$), ali je to razumljivo, jer mlađe generacije manje razmišljaju o penziji, više su posvećeni radu i formiranju i podizanju porodice. I najstarija generacija je neznatno zastupljena u uzorku zato što su na kraju profesionalne karijere i verovatno rešili pitanje sredstava za starost (penzija).

Ako se pogleda struktura uzorka po obrazovanju (grafikon 14), uočava se da su u uzorku najviše zastupljene kategorije ispitanika sa srednjom i visokom stručnom spremom. Manje je onih sa višom stručnom spremom, jer ih po sadašnjim kadrovskim rešenjima ima i najmanje zaposlenih. Malo je zaposlenih i onih sa osnovnom školom, a postavlja se i pitanje da li oni mogu da izdvajaju sredstva za učlanjenje u dobrovoljne penzijske fondove s obzirom na svoja primanja.

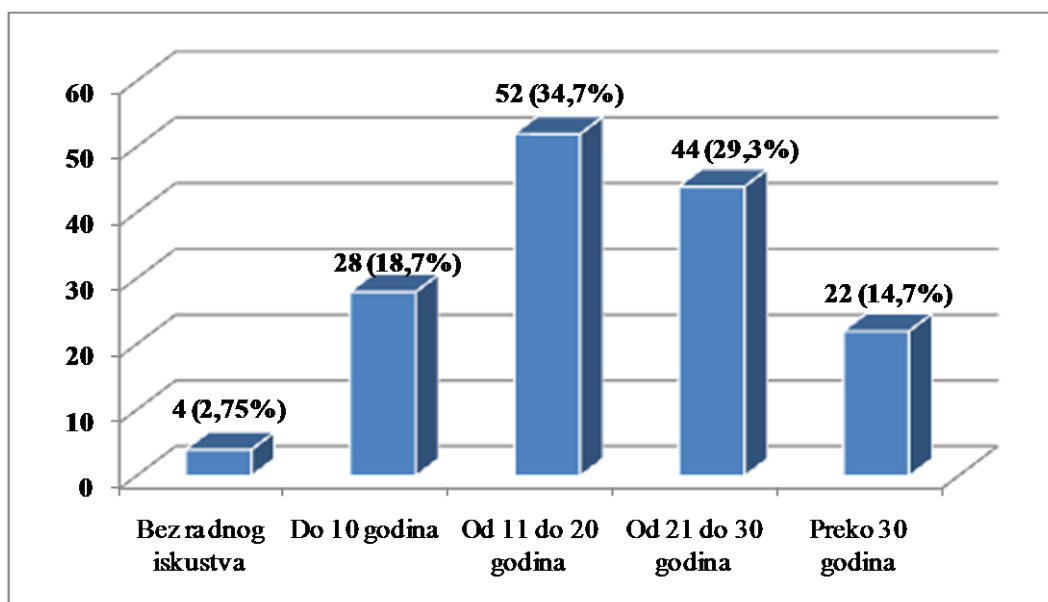


Grafikon 14. Struktura uzorka po obrazovanju

Izvor: Autor

Navedena razlika po kategorijama obrazovanja je statistički značajna i ona je očekivana ($\chi^2=75,760$; $df=3$; $p=0,000<0,01$).

Struktura uzorka po radnom iskustvu (grafikon 15), sasvim logično, kazuje da je u uzorku najviše zastupljeno ispitanika sa radnim iskustvom od 11 do 30 godina, što je u saglasnosti sa prethodnim analizama, jer nastoje da blagovremeno utiču na svoju starosnu budućnost.



Grafikon 15. Struktura uzorka po radnom iskustvu

Izvor: Autor

Razlika između navedenih kategorija ispitanika po radnom iskustvu je statistički značajna ($\chi^2=47,467$; $df=4$; $p=0,000<0,01$), što se moglo i naslutiti na osnovu prethodnih analiza, jer radno iskustvo je tesno povezano sa godinama života.

11. STATISTIČKA ANALIZA EMPIRIJSKIH PODATAKA

Polazeći od cilja i zadataka istraživanja, kao i od postavljenih hipoteza i vrste i karakteristike mernog instrumenta, u okviru obrade podataka korišćeni su sledeći nivoi obrade podataka: *deskriptivna analiza*, *faktorska analiza*, *t-test*, *analiza varijanse* i *regresiona analiza*.

Deskriptivna analiza je primenjena kao prvi korak u obradi podataka za tabelarno i grafičko prikazivanje podataka, i njihovo opisivanje, kao i za opisivanje veza između varijabli.¹⁰⁵

Faktorska analiza je omogućila da se veći broj postupaka i mnogobrojni podaci, kojima se iskazuje zadovoljstvo članova dobrovoljnih penzijskih fondova kvalitetom pruženih usluga sažmu u nekoliko osnovnih skupova (faktora) na osnovu njihove vrednosne srodnosti, odnosno međusobne povezanosti ocena kojima su klijenti dobrovoljnih penzijskih fondova vrednovali kvalitet pruženih usluga. Tim postupkom je veliki broj manifestnih varijabli, tj. pokazatelja kvaliteta usluga dobrovoljnih penzijskih fondova, sveden na manji broj bazičnih (latentnih) faktora koji su u daljoj obradi podataka i analizi rezultata istraživanja tretirani kao osnovni činioci zadovoljstva varijabli (stavovi ispitanika o zadovoljstvu kvalitetom pruženih usluga) koje su uključene u obradu podataka.

Nakon toga, ova matrica je obrađena metodom glavnih komponenta, uz primenu Kajzerovog (H. F. Kaiser) i Gutmanovog (L. Guttman) kriterijuma (karakteristične vrednosti – koreni veći od jedan). Tako su dobijeni osnovni faktori koji su rotirani PROMAKS (PROMAX) kosouglom rotacijom, jer ona omogućava izvođenje hijerarhijske faktorske analize. Ova rotacija osnovnih faktora daje najstabilniju faktorsku soluciju sa minimalnim sekundarnim zasićenjima izdvojenih faktora. Za interpretaciju su uzeti u obzir samo oni pokazatelji zadovoljstva kvalitetom pruženih usluga dobrovoljnih penzijskih fondova (manifestne varijable) koji imaju faktorsku težinu iznad 0,3 i koji su u korelaciji sa faktorom iznad 0,3.¹⁰⁶

T-test je primenjen za utvrđivanje značajnosti razlika ispitanika određenih socijalnih obeležja na razlike u pridavanju značaja izdvojenim faktorima kvaliteta pruženih usluga (kada nezavisna varijabla ima dve grupe – kategorije).

Jednofaktorska analiza varijanse – ANOVA, takođe je primenjena za utvrđivanje značajnosti razlika ispitanika određenih socijalnih obeležja na razlike u pridavanju značaja

¹⁰⁵ Dostupno na: *Deskriptivna statistika*, <http://www.e-statistika.rs/Article/Display/deskriptivna-statistika> (pristupljeno 15. 05. 2019)

¹⁰⁶ Pallant, J. (2009). *SPSS: Priručnik za preživljavanje – Postupni vodič kroz analizu podataka pomoću SPSS-a za Windows (verzija 15)*, Prevod 3. izdanja – Miljenko Šućur, Mikro knjiga, Beograd, str. 199–202.

izdvojenim faktorima kvaliteta pruženih usluga, ali za slučaj kada nezavisna varijabla ima više od dve grupe – kategorije.

Regresiona analiza je korišćena da bi se utvrdilo da li ima povezanosti socijalnih obeležja korisnika dobrovoljnih penzijskih fondova sa faktorima kvaliteta zadovoljstva pruženim uslugama, odnosno za utvrđivanje mogućnosti predviđanja vrednosnih stavova članova dobrovoljnih penzijskih fondova o kvalitetu pruženih usluga na osnovu socijalnih obeležja – pol, godine starosti, obrazovanje, radno iskustvo, nivo obrazovanja. Pri tome, treba imati u vidu da svaki identifikovani faktor, predstavlja kriterijumsku (zavisnu) varijablu, dok socijalna obeležja ispitanika – članova dobrovoljnih penzijski fondova – imaju značenje prediktivnih (nezavisnih) varijabli.

Pri tome je ispoštovan zahtev da veličina uzorka ispitanika premaši bar 20 do 30 puta broj prediktorskih varijabli kako bi se dobile što objektivnije ocene koeficijenata multiple korelacije (u ovom slučaju veličina uzorka je 37,5 puta premašila broj prediktorskih varijabli).

Kada je u pitanju veličina uzorka za primenu regresione analize, među autorima u literaturi ne postoji saglasnost. Tako, na primer, Stevens (1996) preporučuje 15 ispitanika po prediktoru.¹⁰⁷ Drugi su, međutim, na stanovištu da se veličina uzorka treba izračunavati po formuli: $N > 50 + 8m$, pri čemu je m broj nezavisnih varijabli.¹⁰⁸

¹⁰⁷ Stevens, J. (1996). *Applied multivarijate statistics for the social sciences* (3rd end)č. New Jersey: Lawrence Erlbaum, pp. 72.

¹⁰⁸ Tabachnick, B. G. and Fidell, L. S. (2007). *Using multivarijate statistics* (5th end). Boston: Pearson Education, pp. 123.

12. METODOLOŠKI ASPEKTI ISTRAŽIVANJA

Metodološki aspekti svakog istraživanja determinisani su prirodom predmeta istraživanja, odnosno prirodom naučnih saznanja koji ga određuju i ciljem koji se istraživanjem želi da ostvari. Imajući to u vidu izabran je metodološki put koji omogućuje duboko i svestrano sagledavanje suštine, širine i složenost predmeta istraživanja. Shodno tome, sasvim je logično da se u ovom istraživanju, pored opštih naučnih metoda, koriste i posebne.

Opšte naučne metode su svojstvene svakom naučnom saznavanju bez obzira na to da li su u pitanju prirodne ili društvene pojave. U ovom istraživanju od opštih naučnih metoda najzastupljenija je statistička metoda.

Od posebnih metoda, u realizaciji ovog istraživanja, korišćena je deskriptivna (Survey-Research) metoda¹⁰⁹, zato što je ona kombinacija analitičke i deskriptivne varijante. Kao što je poznato, deskriptivna varijanta omogućuje aktivno uključivanje ispitanika u davanje informacija o pojavama koje se opisuju, odnosno koje su predmet proučavanja. S druge, pak, strane analitička varijanta služi za utvrđivanje suštine istraživačkog predmeta i definisanje njegovog stanja, ali i za otkrivanje uzročno-posledičnih veza i teorijskih odnosa rezultata istraživanja.

Naravno, prethodno navedene metode korišćene su kao osnovne, ali to nikako na znači da su zapostavljene i druge naučnoistraživačke metode, jer potpuni odgovor na sva postavljena pitanja u ovoj disertaciji podrazumeva konsultovanje i uvažavanje i drugih svrsishodnih metoda. Time su obezbeđeni neophodni uslovi da istraživanje bude inovativno, sveobuhvatno i pouzdano.

U neposrednoj vezi sa metodama naučnog istraživanja su i istraživačke tehnike (postupci) koje su ili deo ili kombinativni elemenat naučnoistraživačke metode. Shodno tome, u operativnoj fazi realizacije ovog istraživanja bila je neizbežna primena sledećih istraživačkih tehnika (postupaka):

- *tehnika anketiranja*,¹¹⁰ za prikupljanje podataka o socijalnim obeležjima ispitanih članova dobrovoljnih penzijskih fondova (pol, godine starosti, obrazovanje, radno iskustvo) i
- *tehnika skaliranja*,¹¹¹ za utvrđivanje stepena slaganja mišljenja i stavova ispitanih članova dobrovoljnih penzijskih fondova sa tvrdnjama koje se odnose na njihovo zadovoljstvo kvalitetom pruženih usluga.

¹⁰⁹ Survey – pregled, prikaz, razmatranje; research – istraživanje.

¹¹⁰ Anketiranje je postupak kojim se ispitanicima postavljaju pitanja u vezi činjenica od naučnog interesa, a koja su poznata ispitanicima [Prema: Batkoska, L. (2005). *Metodologija na naučnoto istraživanje*. Ohrid: Fakultet za turizam i ugostiteljstvo, Centar za naučno-naučnoistraživačka rabota. str. 117].

¹¹¹ Skaliranje je direktna tehnika koja se sastoji od niza pozitivnih ili negativnih tvrdnji o objektu stava, a u vidu stavke – manifestne varijable (ajtem, iskaz, tvrdnja).

13. OGRANIČENJA ISTRAŽIVANJA

S obzirom na to da su u ovom istraživanju korišćene nezavisne varijable koje se odnose na prirodu i socijalna obeležja subjekata istraživanja (pol, godina starosti, nivo obrazovanja i radno iskustvo), vremenski i organizacioni uslovi, kao i poslovna praksa delovali su ograničavajuće na formiranje reprezentativnog uzorka. Naime, vreme koje je bilo na raspolaganju za istraživanje limitirano je trajanjem doktorskih studija, organizacijom istraživanja i poslovanom politikom dobrovoljnih penzijskih fondova. Kod subjekata istraživanja bila je prisutna i nelagodnost zbog mogućih posledica usled učešća u istraživanju.

Naravno, ne mogu se ignorisati i prostorna ograničenja, jer se filijale dobrovoljnih penzijskih fondova naleže širom Srbije, pa je teško obezbediti dovoljan broj anketara. Zbog tog je istraživanjem bio obuhvaćen samo ograničeni broj članova dobrovoljnog penzijskog fonda (Dunav dobrovoljni penzijski fond). Zbog toga se u nekim budućim istraživanjima daje dodatna mogućnost u formi proširenja kapaciteta po pitanju kako članova tako i fondova, što će nesumljivo dovesti do novijih saznanja i nekih novih rešenja.

Navedeni razlozi ograničenja uticali su i na to da se nije mogla obezbedi ravnomernija raspodela po kategorijama ispitanika u zavisnim varijablama, jer je bilo opravdano, iz racionalnih razloga, da se istraživanje realizuje na prigodnom (*convenience sample*) uzorku, tj. na subjektima (članovima dobrovoljnih penzijskih fondova) koji su bili dostupni u periodu realizacije istraživanja.

Osobenost zavisnih varijabli ograničavajuće je uticale i na verbalni oblik pitanja i tvrdnji u primenjenom istraživačkom instrumentu, jer se vodilo računa da budu razumljivi za sve kategorije ispitanika. Takođe je uticala i na redosled pitanja i tvrdnji, kao i na statističku obradu dobijenih odgovora.

Posebno je bilo važno ispoštovati ograničenje da se faktorska analiza u obradi podataka generalno može primeniti ako postoji barem pet puta više ispitanika nego što ima manifestnih varijabli (tvrdnji) u skali stavova. Zbog toga je uzorak u ovom istraživanju imao 150 ispitanika.¹¹²

Navedena ograničenja imala su određene reperkusije na izbor saradnika u istraživanju i obezbeđivanje potrebnih materijalnih i finansijskih sredstava.

¹¹² Faktorska analiza, <http://www.ef.uns.ac.rs/predmeti/mas/multivarijaciona-statisticka-analiza/Factor-Analysis.pdf> (pristupljeno 10. 10. 2020)

III REZULTATI ISTRAŽIVANJA

14. INDIKATORI KVALITETA PRUŽENIH USLUGA

Uspešno istraživanje složenih pojava, posebno onih koje se mere indirektno, ne može se realizovati ukoliko se nije unapred rešio problem merenja. Traženje najpogodnijih kvantitativnih pokazatelja ponekad zahteva prethodna istraživanja. Shodno tome, merenje zadovoljstva kvalitetom realizovanih usluga uopšte, pa i u oblasti dobrovoljnog penzijskog osiguranja, jedna je od najbitnijih faza u sagledavanju međusobnih odnosa preduzeća – „proizvođača kvaliteta“ i potrošača – „percipijenata kvaliteta“.¹¹³

Merenje varijabli kojima se iskazuje kvalitet usluga moguće je samo indirektno, odnosno o njima se može zaključivati u granicama verovatnoće na osnovu nekih spoljašnjih znakova. Ti spoljašnji znakovi ili obeležja, odnosno kvalitativni pokazatelji neke varijable najčešće se nazivaju indikatorima. Zato je i prvi posao istraživača da identifikuje takve pokazatelje, tj. indikatore koji najbolje ukazuju na to kako se može meriti određena varijabla, kojom se u ovom istraživanju iskazuje kvalitet pruženih usluga članovima dobrovoljnih penzijskih fondova.

Valjanost opisa ili objašnjenja istraživane pojave zavisi od validnosti indikatora i njihovog broja koji treba da bude optimalan. Postupak definisanja indikatora prikazan je u opisu načina konstruisanja i validacije instrumenta za potrebe ovog istraživanja u prethodnom poglavlju, a definisani indikatori prikazani su u tabeli 29.

Imajući sve to u vidu može se konstatovati da je primenjeni metodološki postupak za utvrđivanje indikatora izrazito empirijskog karaktera. Pri tome, uvažavani su osnovni epistemološki zahtevi naučnog saznanja – validnost, objektivnost, pouzdanost i preciznosti. Sve to, opravdano, upućuje na konstataciju da je *prvi zadatak – na osnovu mišljenja i stavova članova dobrovoljnih penzijskih fondova, rukovodeći se epistemološkim principima naučnog saznanja, definisati indikatore njihovog zadovoljstva kvalitetom pruženih usluga – u celosti realizovan*. Samim tim *potvrđena je i prva posebna hipoteza – moguće je empirijskim putem, na osnovu mišljenja i stavova članova dobrovoljnih penzijskih fondova, definisati indikatore njihovog zadovoljstva kvalitetom pruženih usluga*.

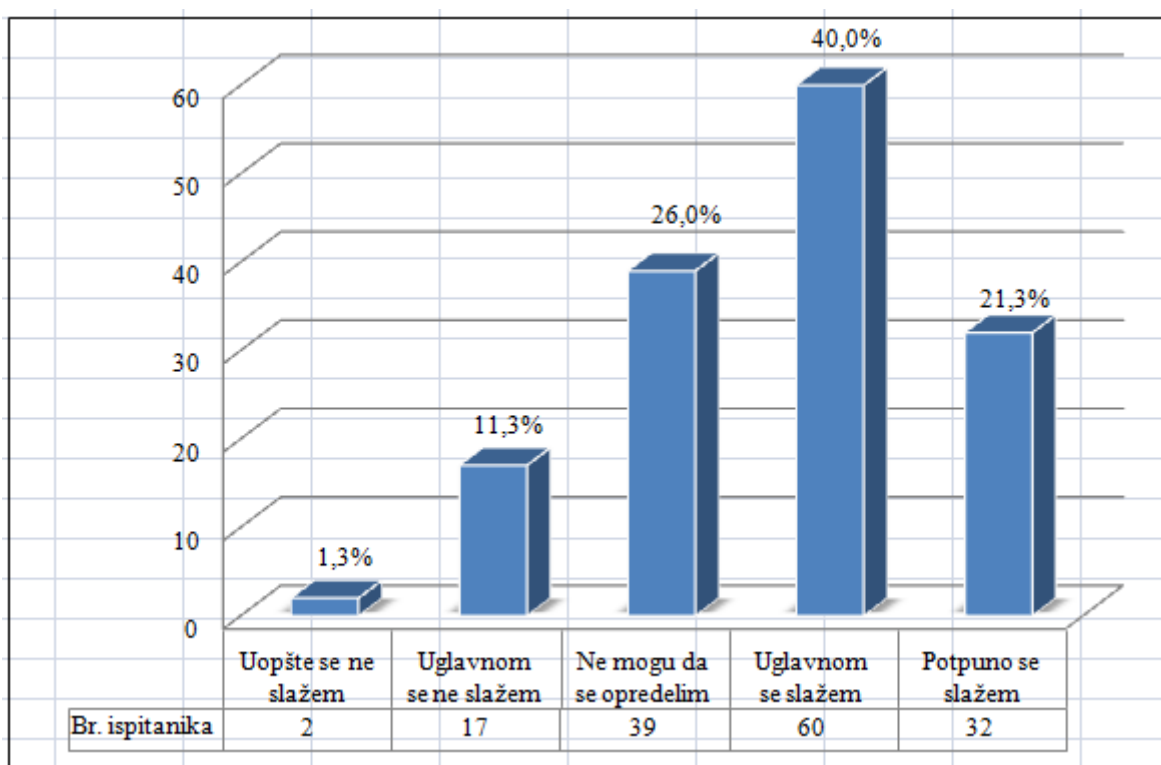
¹¹³ Kilibarda, M. (2007). Logistički kontroling kao podrška upravljanju kvalitetom u logistici. Kragujevac: Festival kvaliteta, str. 3.

15. ANALIZA OSNOVNIH POKAZATELJA ZADOVOLJSTVA ČLANOVA DOBROVOLJNIH PENZIJSKIH FONDOVA KVALITETOM PRUŽENIH USLUGA

Prvi korak u obradi podataka, njihovog opisivanja i tumačenja veza između varijabli je deskriptivna statistika (Statistika u društvenim naukama, 2011).¹¹⁴ Ako bi se ovaj postupak preskočio ne bi se mogli dati validni odgovori na sva pitanja koja su, u okviru zadataka istraživanja, postavljena u ovoj disertaciji. Zato je urađena deskriptivna analiza svih razmatranih stavova ispitanika u vezi tvrdnji o zadovoljstvu kvalitetom pruženih usluga koje su sastavni deo upitnika primenjenog u ovom istraživanju (Prilog 1).¹¹⁵

Ulaganjem novca u DPF može da se dosta uštedeti

Prema podacima iskazanim na grafikonu 16. vidi se da se najveći broj ispitanika – njih 60 (40%) uglavnom slažu da se sa malim ulaganjima novca u dobrovoljne penzijske fondove može dosta uštedeti. Oni koji nisu na tom stanovištu, tj. koji se sa ovom tvrdnjom uglavnom ili uopšte ne slažu je značajno manji. Očigledno je, dakle, da je stav ispitanika o ovom pitanju veoma pozitivan.



Grafikon 16. Malim ulaganjem novca u DPF može da se dosta uštedeti

Izvor: Autor

¹¹⁴ Dostupno na: <http://www.e-statistika.rs/Article/Display/deskriptivna-statistika>

¹¹⁵ Od svakog ispitanika se tražilo da izabere jedan od pet modaliteta za svaku tvrdnju o razlozima zbog kojih se ljudi opredeljuju za ulaganje u dobrovoljni penzijski fond (skala Likertivog tipa). To znači da su svih 150 ispitanika u uzorku mogli, u određenom broju (procentu), da se oprede za svaki od svih pet modaliteta, ali, isto tako, je moguće da se za neki od modaliteta niko i ne opredeli.

Ovakvi stavovi ispitanika, izraženi empirijskim (opaženim) frekvencijama, se značajno razlikuju od očekivanih (teorijskih) frekvencija, što potvrđuju podaci u tabeli 35, jer je vrednos χ^2 iznosi 64,600 i za četiri stepena slobode (df) značajna je na nivou 0,000.

Tabela 35. Sa malim ulaganjem novca u DPF može se dosta uštedeti

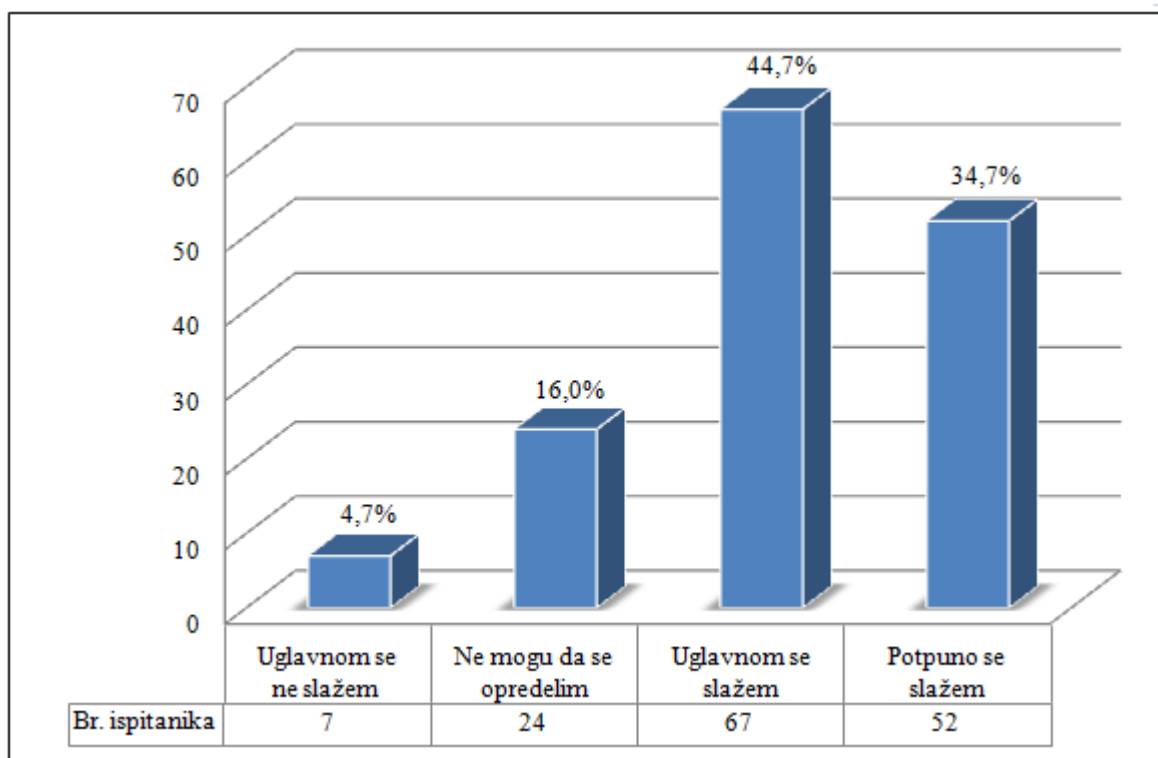
Frekvencija (f)	Uopšte se ne slažem	Uglavnom se ne slažem	Ne mogu da se opredelim	Uglavnom se slažem	Potpuno se slažem	Ukupno	df	χ^2	p
Opažena (f _o)	2	17	39	60	32	150	4	64,600	0,000
Očekivana (f _t)	30	30	30	30	30				

Izvor: Autor

Prikazani podaci u tabeli pokazuju da je pravac odstupanja opažene (empirijske) distribucije u odnosu na teorijsku u pozitivnom smeru i da to nije slučajnost, jer je najveći broj ispitanika (anketiranih članova dobrovoljnih penzijskih fondova) na stanovištu da se sa malim ulaganjima novca u DPF ipak može dosta uštedeti.

Novčana sredstva uložena u DPF kao doprinos sigurnijoj budućnosti

Kada je u pitanju ulaganje novčanih sredstava u dobrovoljne penzijske fondove ispitanici su prepoznali mogućnost da se ta sredstva koriste za sigurniju budućnost. Na to upućuju podaci na grafikonu 17. koji kazuju da se najveći broj ispitanika uglavnom (67; 44,7%) i potpuno (52; 34,7%) slažu sa tom konstatacijom. Ovakav stav članova dobrovoljnih penzijskih fondova ima snažno motivaciono dejstvo, jer ih postiže na ulaganje sredstava u navedene fondove.



Grafikon 17. Doprinos novčanih sredstava uložениh u DPF sigurnijoj budućnosti

Izvor: Autor

Testiranje podudarnosti distribucija, opažene i očekivane, hi-kvadrat testom (tabela 36) pokazalo je da se one međusobno statistički značajno razlikuju, jer vrednost χ^2 uz tri stepena slobode iznosi (df) iznosi 58,480 i značajna je na nivou 0,000.

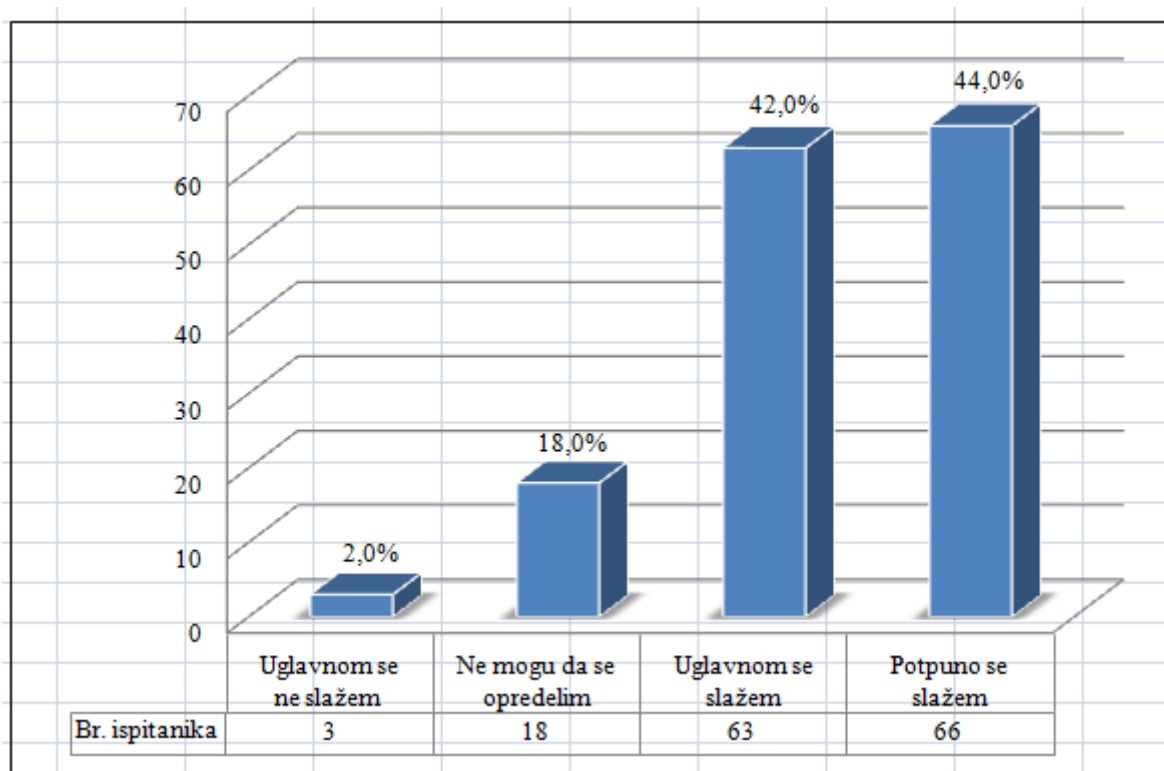
Tabela 36. Uložena novčana sredstva u DPF doprinose sigurnijoj budućnosti

Frekvencija (f)	Uglavnom se ne slažem	Ne mogu da se opredelim	Uglavnom se slažem	Potpuno se slažem	Ukupno	df	χ^2	p
Opažena (f_o)	7	24	67	52	150	3	58,480	0,000
Očekivana (f_t)	37,5	37,5	37,5	37,5				

Izvor: Autor

Ulaganje novčana sredstva u DPF kao dobar vid štednje

Podaci na grafikonu 18. pokazuju da se sa ponuđenom tvrdnjom da je ulaganje novčanih sredstava u dobrovoljne penzijske fondove dobar vid štednje uglavnom slaže 63 (42,0%) ispitanika, a potpuno se slaže 66 (44,0%) ispitanika, što skupa iznosi 129 (86%) ispitanika od ukupno anketiranih članova dobrovoljnih penzijskih fondova. Očigledno je da članovi dobrovoljnih penzijskih fondova ulaganje novčanih sredstava u fondove smatraju ne samo dobrim, već i sigurnim vidom štednje.



Grafikon 18. Ulaganje novčanih sredstava u DPF kao dobar vid štednje

Izvor: Autor

Izračunata vrednost hi-kvadrata (tabela 37) iznosi 80,880 i ona je, uz tri stepena slobode, značajna na nivou 0,000. Na osnovu ovih podataka može se zaključiti da se odgovori ispitanika statistički značajno razlikuju od očekivane distribucije odgovora, odnosno da navedena razlika u odgovorima ispitanika nisu izraz slučajnosti.

Tabela 37. Ulaganje u DPF je dobar vid štednje

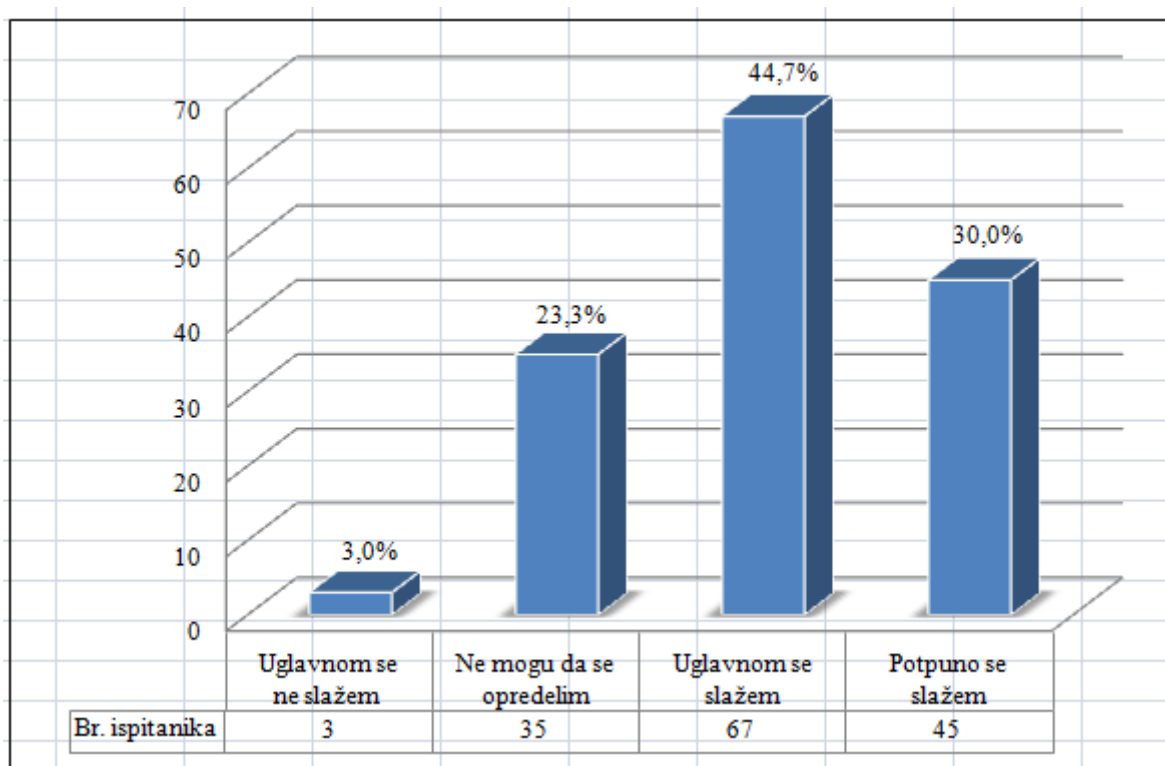
Frekvencija (f)	Uglavnom se ne slažem	Ne mogu da se opredelim	Uglavnom se slažem	Potpuno se slažem	Ukupno	df	χ^2	p
Opažena (f_o)	3	18	63	66	150	3	80,880	0,000
Očekivana (f_t)	37,5	37,5	37,5	37,5				

Izvor: Autor

Ulaganje novčanih sredstava u DPF kao doprinos dostojanstvenoj starosti

Ako se pogledaju podaci na grafikonu 19. uočava se da su oni u velikoj saglasnosti sa prethodno analiziranim podacima. To se moglo i očekivati, jer ulaganje u dobrovoljne penzijske fondove radi sigurnije budućnosti je ulaganje i radi obezbeđivanja dostojanstvenije starosti. To jasno pokazuju podaci na grafikonu 19. koji ukazuju da se najveći broj ispitanika uglavnom (67; 44,7%) i potpuno (45; 30,0%) slažu sa tvrdnjom da uložena sredstva u dobrovoljne penzijske fondove obezbeđuju dostojanstveniju starost.

Vidi se, dakle, da je najveći broj ispitanika (112; 74,7%), kao i u prethodnom slučaju, na ovom stanovištu.



Grafikon 19. Doprinos uloženih sredstava u DPF dostojanstvenoj starosti

Izvor: Autor

U tabeli 38, prikazani iznos χ^2 (56, 613), uz tri stepena slobode, kazuje da odgovori ispitanika nisu slučajni, jer se statistički značajno razlikuju na nivou 0,000 od očekivane (slučajne) distribucije. Razlog tome je, svakako, u činjenici da su ispitanici veliki značaj dali doprinosu uloženih novčanih sredstava u dobrovoljne penzijske fondove radi obezbeđivanja dostojanstvenije starosti.

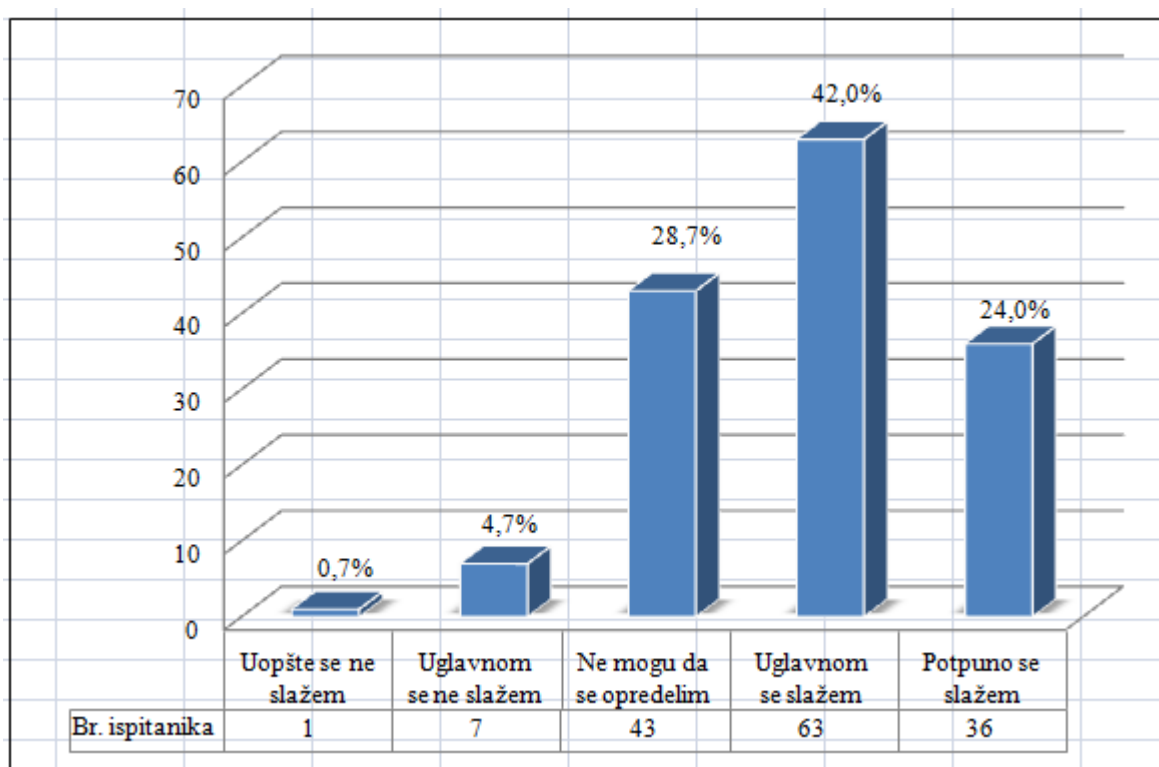
Tabela 38. Uložena sredstva u DPF obezbeđuju dostojanstvenu starost

Frekvencija (f)	Uglavnom se ne slažem	Ne mogu da se opredelim	Uglavnom se slažem	Potpuno se slažem	Ukupno	df	χ^2	p
Opažena (f_o)	3	35	67	45	150	3	56,613	0,000
Očekivana (f_t)	37,5	37,5	37,5	37,5				

Izvor: Autor

DPF kao garancija sigurnije budućnosti dece

Analiza podataka na grafikonu 20. sugerišu da je više od polovine ispitanika mišljenja da su dobrovoljni penzijski fondovi garancija sigurnije budućnosti dece članova fondova. Naime, sa ovom konstatacijom uglavnom se slaže 63 (42%) ispitanika, a potpuno se slaže njih 36 (24%), što je ukupno 99 (66%). Ovaj nalaz je sasvim logičan, jer je prirodno da roditelji brinu o budućnosti svoje dece.



Grafikon 20. DPF – garancija sigurnije budućnosti dece

Izvor: Autor

U skladu sa predhodnim podacima su i rezultati hi-kvadrat testa koji definiše odnos između podataka na osnovu njihovih frekvencija (tabela 39). Naime, iznos χ^2 (88,800), uz četiri stepena slobode, značajan je na nivou 0,000. To kazuje da postoji statistički značajna razlika između opaženih (dobijenih) i očekivanih (slučajno dobijenih) odgovora. Dakle, dobijena distribucija odgovora ispitanika nije izraz slučajnosti.

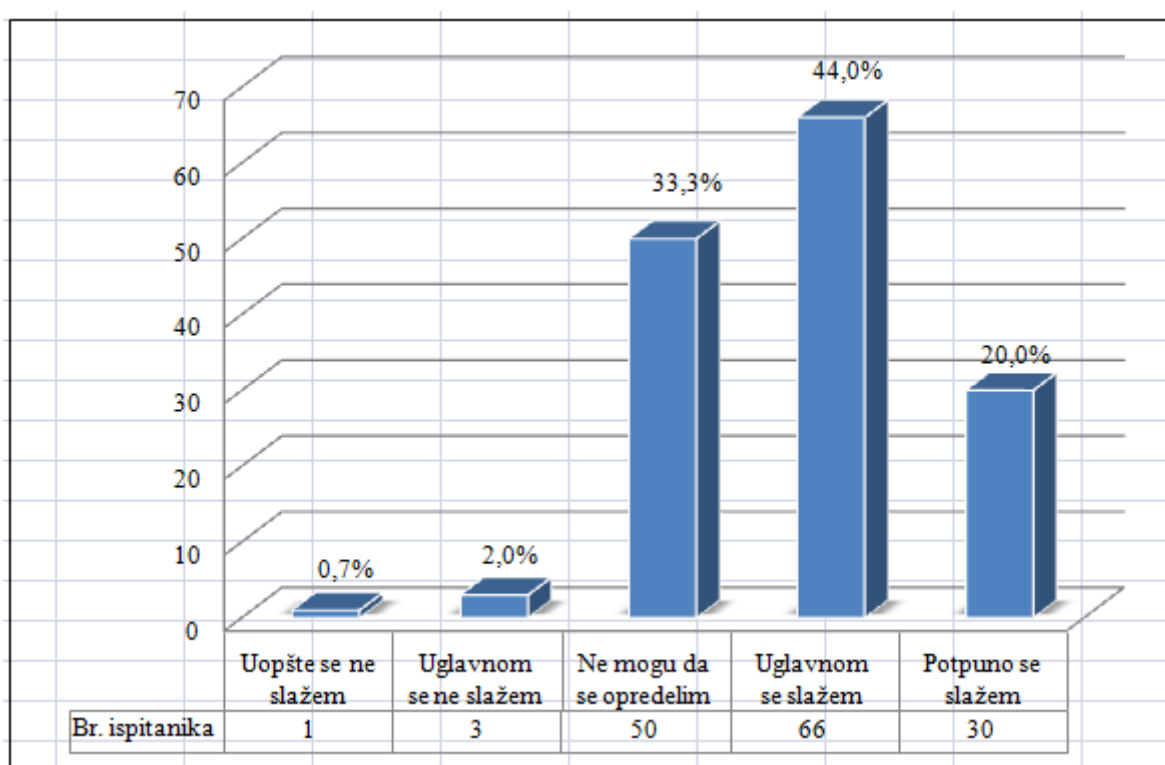
Tabela 39. DPF je garancija sigurnije budućnosti dece

Frekvencija (f)	Uopšte se ne slažem	Uglavnom se ne slažem	Ne mogu da se opredelim	Uglavnom se slažem	Potpuno se slažem	Ukupno	df	χ^2	p
Opažena (f _o)	1	7	43	63	36	150	4	88,800	0,000
Očekivana (f _t)	30	30	30	30	30				

Izvor: Autor

Poverenje u pravila poslovanja, sistem kontrole i transparentnost DPF-a

Stavovi ispitanika o poverenju u pravila poslovanja, sistem kontrole i transparentnost rada dobrovoljnih penzijskih fondova prikazani su na grafikonu 21. Kao što se na grafikonu vidi, kod najvećeg broja ispitanika to poverenje je uglavnom (66; 44,0%) i potpuno (30; 20,0%) prisutno, što ukupno iznosi 96 (64%) ispitanika. Interesantno je da se 50 (33,3%) ispitanika, u vezi sa ovim stavom nije moglo da opredeli, a samo četiri (2,7%) ispitanika se uopšte i uglavnom ne slažu.



Grafikon 21. Nivo poverenje u pravila poslovanja, sistem kontrole i transparentnost DPF-a

Izvor: Autor

Ipak, razlike u stavovima ispitanika u vezi sa poverenjem u pravila poslovanja, sistem kontrole i transparentnosti rada dobrovoljnih penzijskih fondova statistički se značajno razlikuju u odnosu na očekivane (teorijske), jer je vrednost χ^2 (108,867), uz četiri stepena slobode, značajna na nivou 0,000 (tabela 40). Iz toga proizilazi da je svaka slučajnost u stavovima ispitanika isključena.

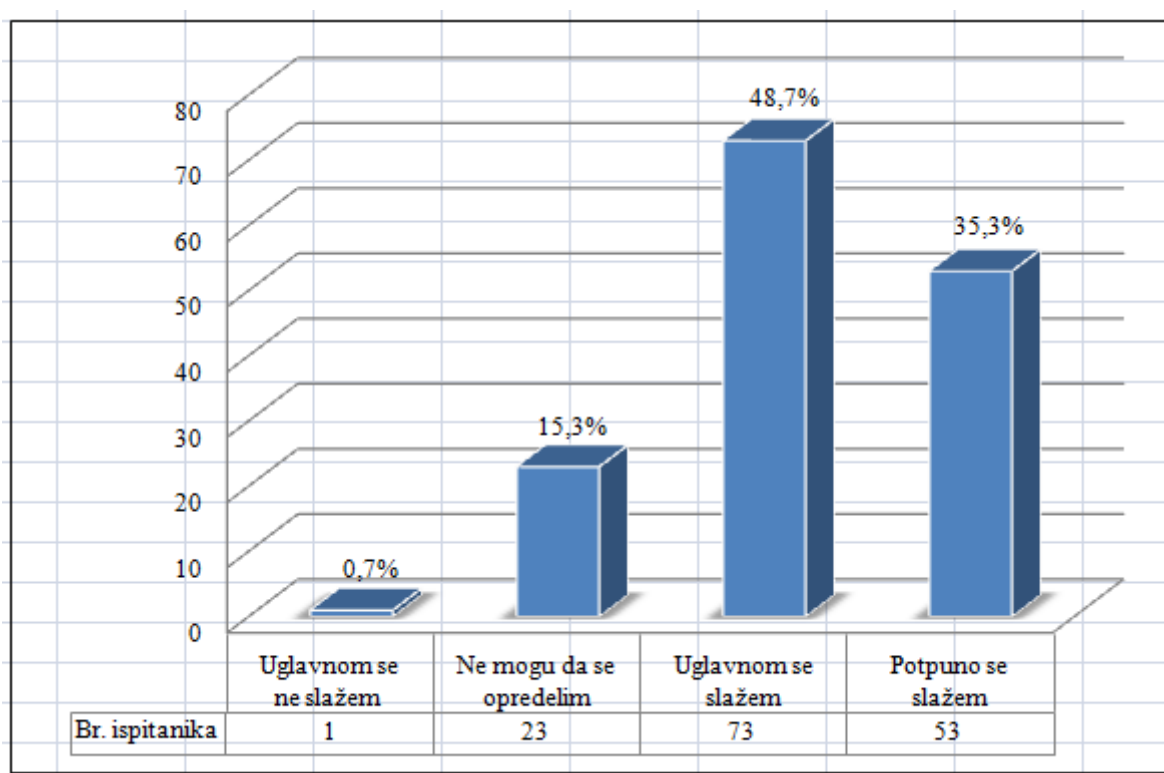
Tabela 40: Pravila poslovanja, sistem kontrole i transparentnost DPF-a ulivaju poverenje

Frekvencija (f)	Uopšte se ne slažem	Uglavnom se ne slažem	Ne mogu da se opredelim	Uglavnom se slažem	Potpuno se slažem	Ukupno	df	χ^2	p
Opažena (f_o)	1	3	50	66	30	150	4	108,867	0,000
Očekivana (f_t)	30	30	30	30	30				

Izvor: Autor

Ulaganje u DPF kao doprinos kvalitetnijem životu u takozvanom trećem dobu

Ispitanici (članovi dobrovoljnih penzijskih fondova) imaju izratito pozitivne stavove o mogućnosti doprinosa uloženi novčanih sredstava u dobrovoljne penzijske fondove unapređenju kvaliteta života u trećem dobu. Na to upućuju podaci na grafikonu 22. koji pokazuju da se sa navedenom konstatacijom uglavnom slaže 73 (48,7%) ispitanika, a da se 53 (35,3%) ispitanika potpuno slaže, što ukupno obuhvata 126 (84%) ispitanika.

**Grafikon 22.** Uložena novčana sredstva u DPF doprinosi kvalitetnijem životu u tzv. trećem dobu

Izvor: Autor

Ako se analiziraju podaci prezentovani u tabeli 41. može se uočiti da se prikazana distribucija stavova ispitanika statistički značajno razlikuje od očekivane (teorijske) distribucije ($\chi^2=81,147$; $df=3$; $p=0,000$), što znači da razlike u stavovima ispitanika nisu posledica slučajnosti.

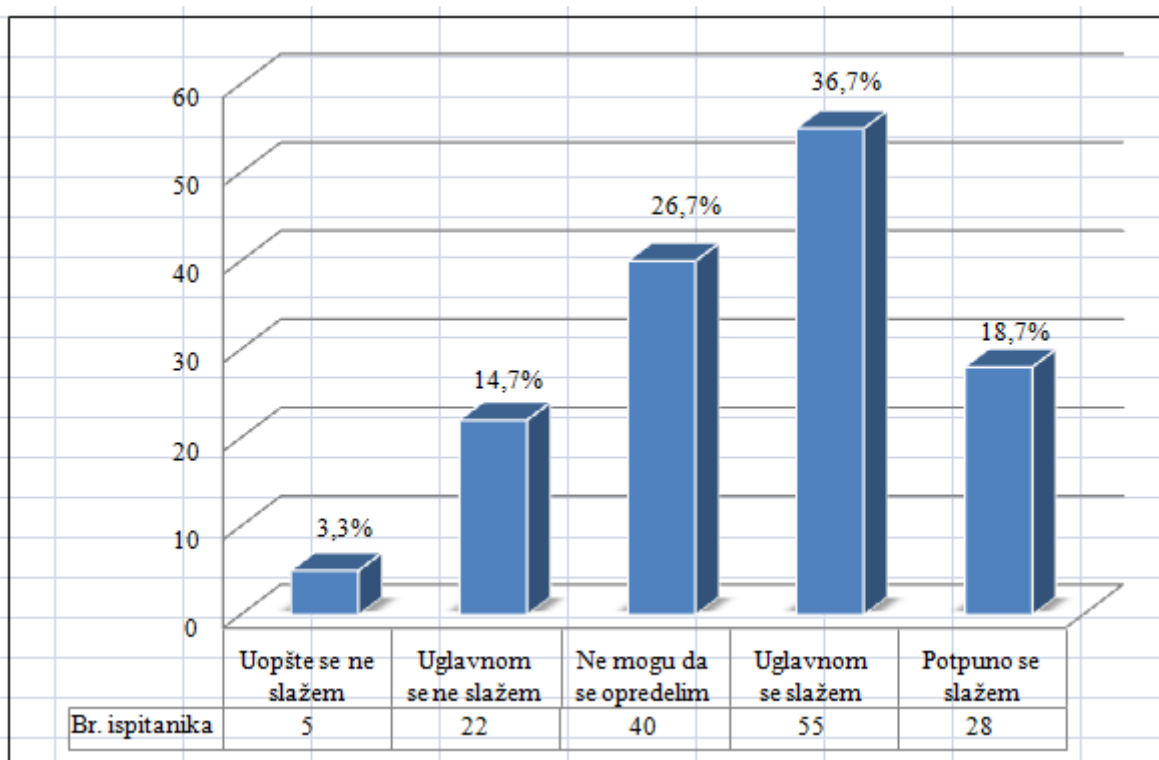
Tabela 41. Ulaganjem u DPF doprinosi se kvalitetnijem životu u tzv. trećem dobu

Frekvencija (f)	Uglavnom se ne slažem	Ne mogu da se opredelim	Uglavnom se slažem	Potpuno se slažem	Ukupno	df	χ^2	p
Opažena (f _o)	1	23	73	53	150	3	81,147	0,000
Očekivana (f _t)	37,5	37,5	37,5	37,5				

Izvor: Autor

Mogućnost korišćenja akumuliranih sredstva u DPF za pokretanje ličnog biznisa

Mogućnost korišćenja akumuliranih novčanih sredstava u dobrovoljne penzijske fondove za pokretanje ličnog biznisa je, svakako, značajan pokazatelj zadovoljstva članova dobrovoljnih penzijskih fondova kvalitetom pruženih usluga. Međutim, u odnosu na prethodno analizirane pokazatelje, uočava se da je u ovom slučaju (grafikon 23) manji broj ispitanika koji se uglavnom (55; 36,7%) i potpuno (28; 18,7%) slažu sa ovom konstatacijom u vezi pokretanja ličnog biznisa. Ipak, ukupan broj ovih ispitanika je 83, odnosno 55,4%, što je neznatno iznad polovine ispitanih članova dobrovoljnih penzijskih fondova. Naravno, sa poboljšanjem opšte klime u društvu za pokretanje biznisa, verovatno će porasti i broj, odnosno procenat članova dobrovoljnih penzijskih fondova koji će biti više zainteresovani za ovu vrstu ulaganja akumuliranih sredstava iz fondova.

**Grafikon 23.** Akumulirana sredstva u DPF mogu se koristiti i za pokretanje ličnog biznisa

Izvor: Autor

Ispitivanje kvaliteta podudaranja opaženih (empirijskih) i očekivanih (teorijskih) distribucija (tabela 42), ipak, pokazuje da se odgovori ispitanika statistički značajno razlikuju. To pokazuje vrednost hi-kvadrata koja iznosi 47,267, što je do sada najniža, ali je, bez obzira na to, uz četiri stepena slobode, i statistički, značajna na nivou 0,000.

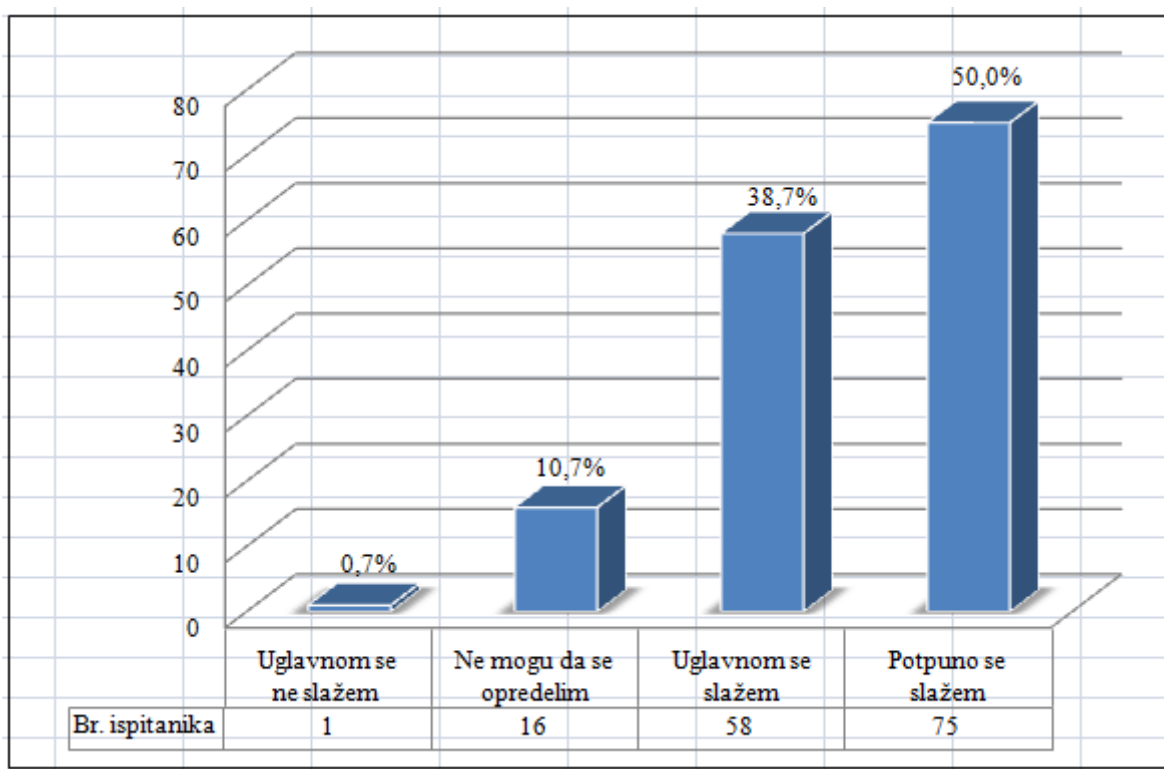
Tabela 42. Korišćenja akumuliranih sredstva u DPF za pokretanje ličnog biznisa

Frekvencija (f)	Uopšte se ne slažem	Uglavnom se ne slažem	Ne mogu da se opredelim	Uglavnom se slažem	Potpuno se slažem	Ukupno	df	χ^2	p
Opažena (f_o)	5	22	40	55	28	150	4	47,267	0,000
Očekivana (f_t)	30	30	30	30	30				

Izvor: Autor

Mogućnost nasleđivanja novčanih sredstava uložениh u DPF

Sasvim je razumljivo da jedan od pokazatelja zadovoljstva članova dobrovoljnih penzijskih fondova kvalitetom pruženih usluga bude i mogućnost da uložena novčana sredstva u dobrovoljne penzijske fondove mogu ostati naslednicima. Ako bi ova mogućnost bila isključena dovela bi se u pitanje i svrha ulaganja u dobrovoljne penzijske fondove kao vida štednje. Zato je shvatljivo što se najveći broj ispitanika (grafikon 24) potpuno slaže (75; 50,0%) i uglavnom slaže (58; 38,7%) sa tvrdnjom da se uložena novčana sredstva u dobrovoljne penzijske fondove mogu naslediti. U odnosu na ukupan broj ispitanih članova dobrovoljnih penzijskih fondova (150), sa ovom konstatacijom se složilo njih 133, što je 88,7% svih ispitanika.



Grafikon 24. Novčana sredstva uložena u DPF mogu da se naslede

Izvor: Autor

Podaci u tabeli 43. jasno pokazuju da se distribucija odgovora ispitanika koji se odnosi na mogućnost nasleđivanja prikupljenih sredstva u dobrovoljne penzijske fondove mogu naslediti, statistički značajno razlikuje od slučajne distribucije odgovora na nivou 0,000 ($\chi^2=96,560$; $df=3$; $p=0,000$).

Tabela 43. DPF daje mogućnost da prikupljena novčana sredstva ostanu naslednicima

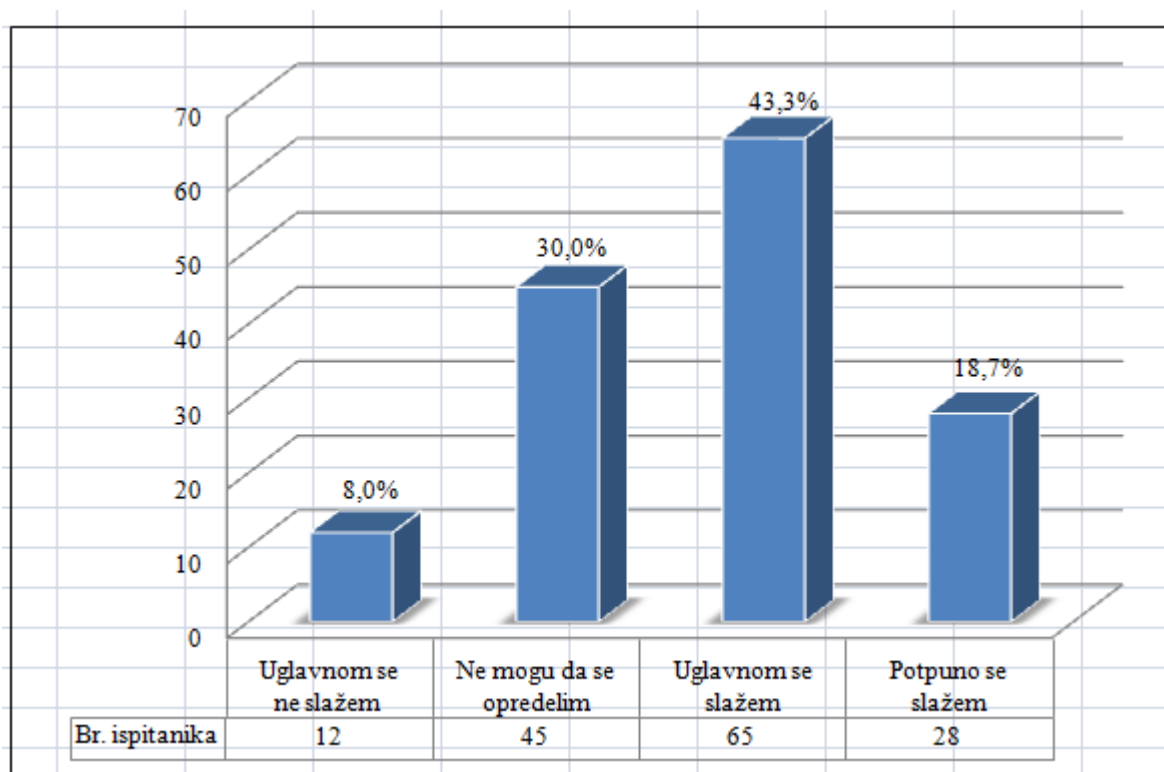
Frekvencija (f)	Uglavnom se ne slažem	Ne mogu da se opredelim	Uglavnom se slažem	Potpuno se slažem	Ukupno	df	χ^2	p
Opažena (f_o)	1	16	58	75	150	3	96,560	0,000
Očekivana (f_t)	37,5	37,5	37,5	37,5				

Izvor: Autor

Doprinos uloženih novčanih sredstava u DPF gubitku straha od siromaštva u starosti

U tesnoj vezi sa prethodno analiziranim stavovima ispitanika je i njihovo mišljenje o uticaju uloženih novčanih sredstava u dobrovoljne penzijske fondove na gubitak straha od siromaštva u starosti (grafikon 25). Većina ispitanika se uglavnom slaže (65; 43,3%) i potpuno slaže (28; 18,7) sa stavom da uložena novčana sredstva u fondove oslobađaju od straha siromaštva u starosti. To je i razumljivo, jer ulaganje u dobrovoljne penzijske

fondove predstavlja, kako je već ranije naglašeno, jedan vid štednje za budućnost, a samim tim i sigurniju starost.



Grafikon 25. Uložena novčana sredstva u DPF doprinose nestanku strah od siromaštva u starosti

Izvor: Autor

Iz podataka u tabeli 44. vidi se da je iznos hi-kvadrata 41,413 i da je, uz tri stepena slobode, značajan na nivou 0,00. To kazuje da se prikazana distribucija odgovora ispitanika statistički značajno razlikuje od slučajne distribucije odgovora. Dakle, kada su u pitanju stavovi ispitanika o doprinosu uložених novčanih sredstava u dobrovoljne penzijske fondove gubitku straha od siromaštva u starosti, može se pouzdano tvrditi da oni nisu ishod slučajnosti.

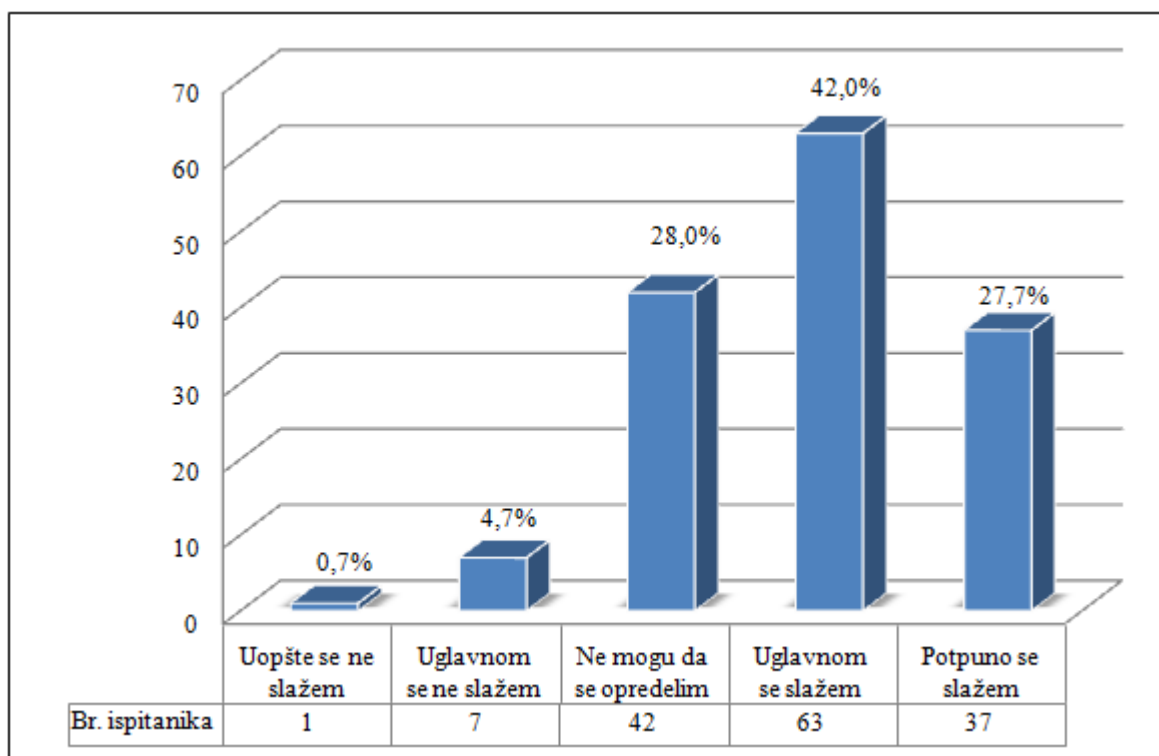
Tabela 44. Ulaganjem novčana sredstva u DPF gubi se strah od siromaštva u starosti

Frekvencija (f)	Uglavnom se ne slažem	Ne mogu da se opredelim	Uglavnom se slažem	Potpuno se slažem	Ukupno	df	χ^2	p
Opažena (f_o)	12	45	65	28	150	3	41,413	0,000
Očekivana (f_i)	37,5	37,5	37,5	37,5				

Izvor: Autor

Ulaganja u DPF doprinose obezbeđivanju dodatnih sredstava za bolju zdravstvenu negu

Koliko je ulaganje u dobrovoljne penzijske fondove kojim se može, pored ostalog, da obezbede dodatna sredstva za bolju zdravstvenu negu, važno kao pokazatelj zadovoljstva članova fonda kvalitetom pruženih usluga pokazuju podaci na grafikonu 25. Naime, 63 (42,0%) ispitanika uglavnom se slaže, a njih 37 (27,7%) se potpuno slaže sa stavom da se ovom vrstom ulaganja u dobrovoljne penzijske fondove obezbeđuju dodatna sredstva za bolju zdravstvenu negu (grafikon 26). U pitanju je, kao što se vidi, respektivan, dvotrećinski broj ispitanika (100; 69,7%) sa pozitivnim stavom o ovom aspektu zadovoljstva kvalitetom pruženih usluga dobrovoljnih penzijskih fondova.



Grafikon 26. Ulaganjem u DPF obezbeđuje se dodatna sredstva za bolju zdravstvenu negu

Izvor: Autor

Važno je imati u vidu i činjenicu da se distribucija iskazanih stavova ispitanika o doprinosu ulaganja u dobrovoljne penzijske fondove radi obezbeđivanja dodatnih sredstava za bolju zdravstvenu negu statistički značajno razlikuje od slučajne distribucije ($\chi^2=88,400$; $df=4$; $p=0,000$). Prema tome, i u ovoj situaciji svaka slučajnost je isključena.

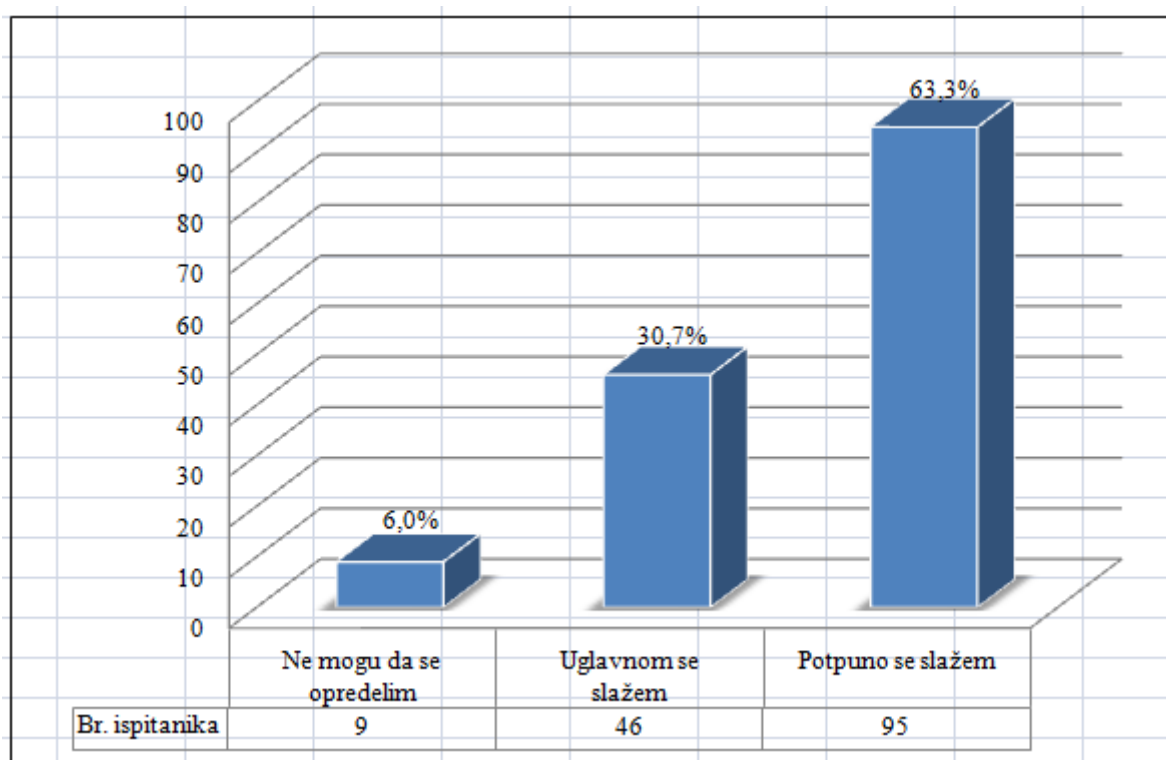
Tabela 45. Ulaganjem u DPF obezbeđuje se dodatna sredstava za bolju zdravstvenu negu

Frekvencija (f)	Uopšte se ne slažem	Uglavnom se ne slažem	Ne mogu da se opredelim	Uglavnom se slažem	Potpuno se slažem	Ukupno	df	χ^2	p
Opažena (f_o)	1	7	42	63	37	150	4	88,400	0,000
Očekivana (f_t)	30	30	30	30	30				

Izvor: Autor

Novčana sredstava se uplaćuju u DPF fleksibilno, bez pritiska i ograničenja

Kada je u pitanju odnos dobrovoljnog penzijskog fonda prema svojim članovima koji se ogleda u nastojanju da se novčana sredstva u fond uplaćuju fleksibilno, bez pritiska i ograničenja, podaci na grafikonu 27. jasno kazuju da je ovaj aspekt zadovoljstva kvalitetom pruženih usluga veoma visoko vrednovan od strane ispitanika. Prema podacima sa navedenog grafikona, jasno se uočava da najveći broj ispitanih članova dobrovoljnih penzijskih fondova uglavnom se slaže – njih 46 (30,7%), a potpuno slaže 95 (63,3%) ispitanika, što ukupno iznosi 94% ispitanika, odnosno njih 141. Samo devet ispitanika (6,0%) nije moglo da se čvrsto opredeli u vezi ovog stava, a negativnih mišljenja nije bilo.

**Grafikon 27.** Uplaćivanje novčanih sredstava u DPF se vrši fleksibilno, bez pritiska i ograničenja

Izvor: Autor

Naravno, s obzirom na iskazane stavove ispitanika, realno je bilo očekivati da će između stavova ispitanika (opažene distribucije) i slučajne (očekivane) distribucije da se javi statistički značajna razlika, jer hi-kvadrat (χ^2) iznosi 74,440 i uz dva stepena slobode značajan je nivou 0,000 (tabela 46). Zato se sa sigurnošću može reći da stavovi ispitanika da se uplaćivanje novčanih sredstava u dobrovoljne penzijske fondove vrši fleksibilno, bez pritiska i ograničenja nisu izraz slučajnosti.

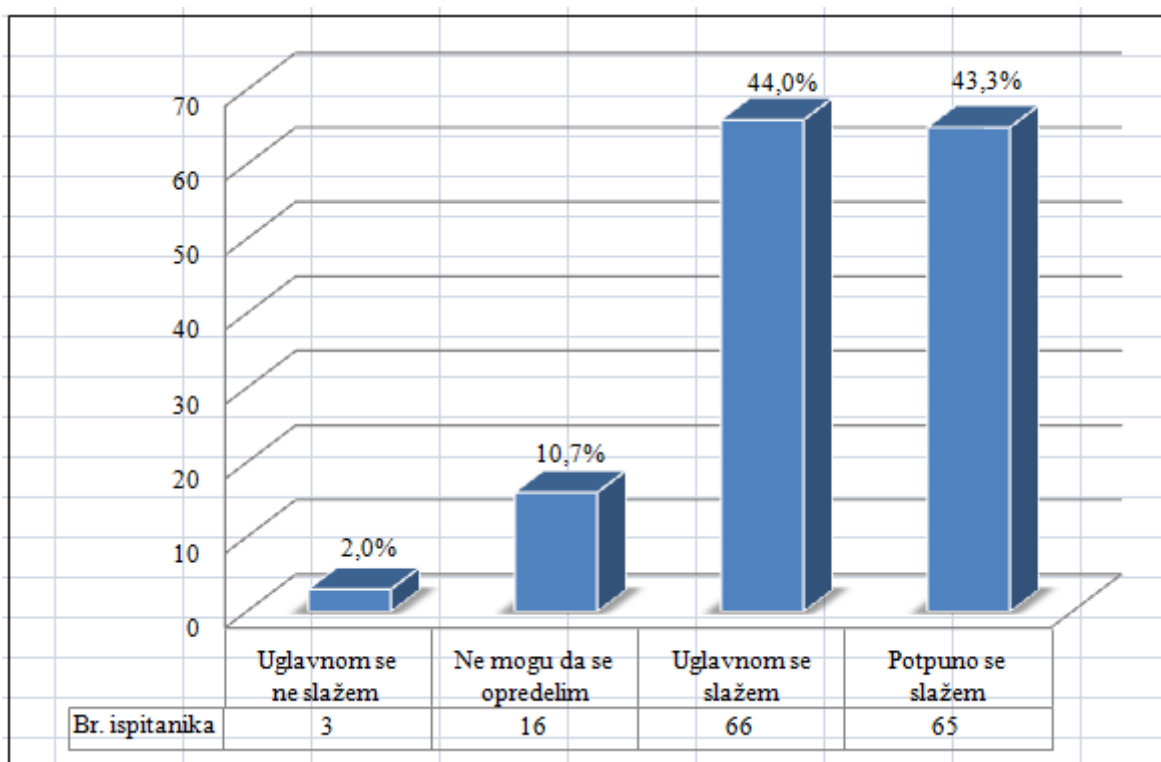
Tabela 46. Uplate novčanih sredstava u DPF su fleksibilne, bez pritiska i ograničenja

Frekvencija (f)	Ne mogu da se opredelim	Uglavnom se slažem	Potpuno se slažem	Ukupno	df	χ^2	p
Opažena (f_o)	9	46	95	150	2	74,440	0,000
Očekivana (f_t)	50	50	50				

Izvor: Autor

Štednja u DPF podstiče dodatnu odgovornost prema porodici

Pri vrednovanju štedenje u dobrovoljne penzijske fondove kao posticaja dodatne odgovornosti prema porodici, a time i zadovoljstva kvalitetom pruženih usluga, podaci na grafikonu 28. pokazuju da se najveći broj ispitanika uglavnom slaže (66; 44,0%) i potpuno slaže (65; 43,3%) sa navedenim stavom, što je ukupno 131 ispitanik (87,3%). Znatno je manji broj onih ispitanika koji se sa ovim stavom uglavnom ne slaže (3; 2,0%) i onih koji su neodlučni, odnosno koji se ne mogu opredeliti (16; 10,7%).



Grafikon 28. Štednjom u DPF postiže se dodatna odgovornost prema porodici

Izvor: Autor

Iz podataka prikazanih u tabeli 47. vidi se da dobijena (empirijska) distribucija stavova ispitanika o ovom pokazatelju kvaliteta pruženih usluga dobrovoljnih penzijskih fondova nije slučajna, jer se značajno razlikuje od očekivane (teorijske) na nivou 0,000 ($\chi^2=85,893$; $df=3$; $p=0,000$). Dakle, iskazani stavovi ispitanika o štednji u dobrovoljne penzijske fondove kao podsticaju odgovornosti prema porodici nije rezultat slučajnosti.

Tabela 47. Štednja u DPF podstiče dodatnu odgovornost prema porodici

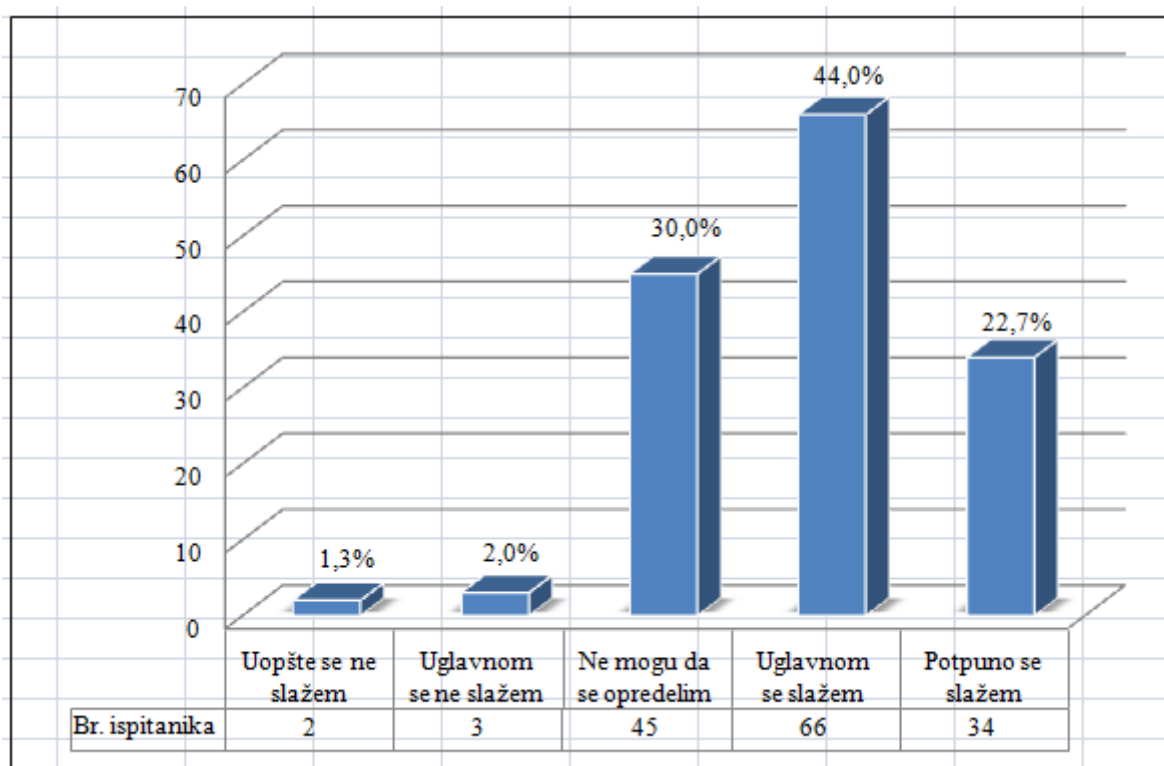
Frekvencija (f)	Uglavnom se ne slažem	Ne mogu da se opredelim	Uglavnom se slažem	Potpuno se slažem	Ukupno	df	χ^2	p
Opažena (f_o)	3	16	66	65	150	3	85,893	0,000
Očekivana (f_t)	37,5	37,5	37,5	37,5				

Izvor: Autor

Ulaganjem u PDF povećavaju se mogućnosti za dobrom zaradom

Istraživanje je pokazalo (grafikon 29) da se najveći broj ispitanika uglavnom slaže da ulaganje u dobrovoljne penzijske fondove omogućava dobru zaradu (66; 44%), a prilično manji broj (34; 22,7%) se, sa ovom konstatacijom, potpuno slaže. U celini, najpozitivniji stavovi o mogućnosti doprinosa ulaganja u dobrovoljne penzijske fondove ostvarivanju

dobre zarade, kao pokazatelju kvaliteta pruženih usluga, prisutni su kod znatnog broja ispitanika (100; 66,7%), što, svakako, ukazuje koliko je ova vrsta koristi za njih važna.



Grafikon 29. Ulaganje u DPF doprinosi uvećanju sredstava dobrom zaradom

Izvor: Autor

S obzirom na prethodno prezentovane podatke, moglo se naslutiti da je distribucija iskazanih stavova ispitanika u vezi tvrdnje da se ulaganjem u dobrovoljne penzijske fondove povećavaju mogućnosti za dobrom zaradom statistički značajno razlikuju od očekivane distribucije odgovora. To potvrđuju i podaci u tabeli 48, jer je očigledno da je vrednost hi-kvadrata vrlo visoka i iznosi 101,667, što je, uz četiri stepena slobode, značajno na nivou 0,000.

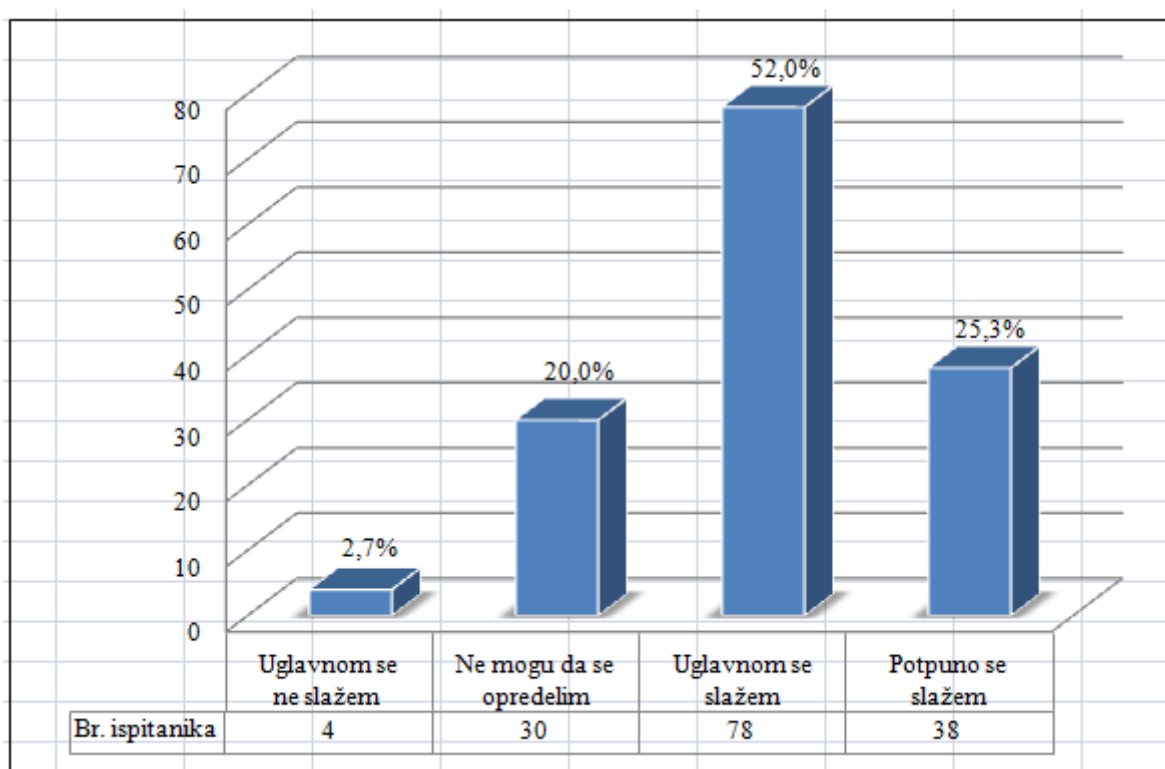
Tabela 48. Ulaganjem u DPF povećavaju se mogućnosti za dobrom zaradom

Frekvencija (f)	Uopšte se ne slažem	Uglavnom se ne slažem	Ne mogu da se opredelim	Uglavnom se slažem	Potpuno se slažem	Ukupno	df	χ^2	p
Opažena (f_o)	2	3	45	66	34	150	4	101,667	0,000
Očekivana (f_t)	30	30	30	30	30				

Izvor: Autor

Uplatom novčanih sredstava u DPF mogu da se u budućnosti uvećaju eventualna niska primanja

Prema podacima u na grafikonu 30. vidi se da je više od dve trećine ispitanika (116; 77,3%) uvereno da se uplatom novčanih sredstava u dobrovoljne penzijske fondove može u budućnosti doprineti uvećanju eventualnih niskih novčanih primanja. Naime, sa ovim stavom se slaže 78 (52,0%) ispitanika, a njih 38 (25,3%) se potpuno slaže. Naravno da je ovo jedan od veoma značajanih pokazatelja kvaliteta poslovanja dobrovoljnih penzijskih fondova, jer direktno utiče na finansijsku sigurnost članova fonda, naročito u uslovima nestabilnih ličnih primanja. Zato je i razumljivo što mu se pridaje veliki značaj.



Grafikon 30. Ulaganje u DPF doprinosi da se u budućnosti uvećanju eventualna niska primanja

Izvor: Autor

Iz podataka prikazanih u tabeli 49. vidi se da između distribucije stavova ispitanika o navedenom pokazatelju zadovoljstva kvalitetom pružene usluge (opažena distribucija) i očekivane (teorijske) distribucije postoji statistički značajna razlika, jer vrednost hi-kvadrata (χ^2) iznosi 85,893 i uz tri stepena slobode značajna je na nivou 0,000. Imajući u vidu navedene podatke, identifikovana razlika distribucija ne može se pripisati slučajnosti.

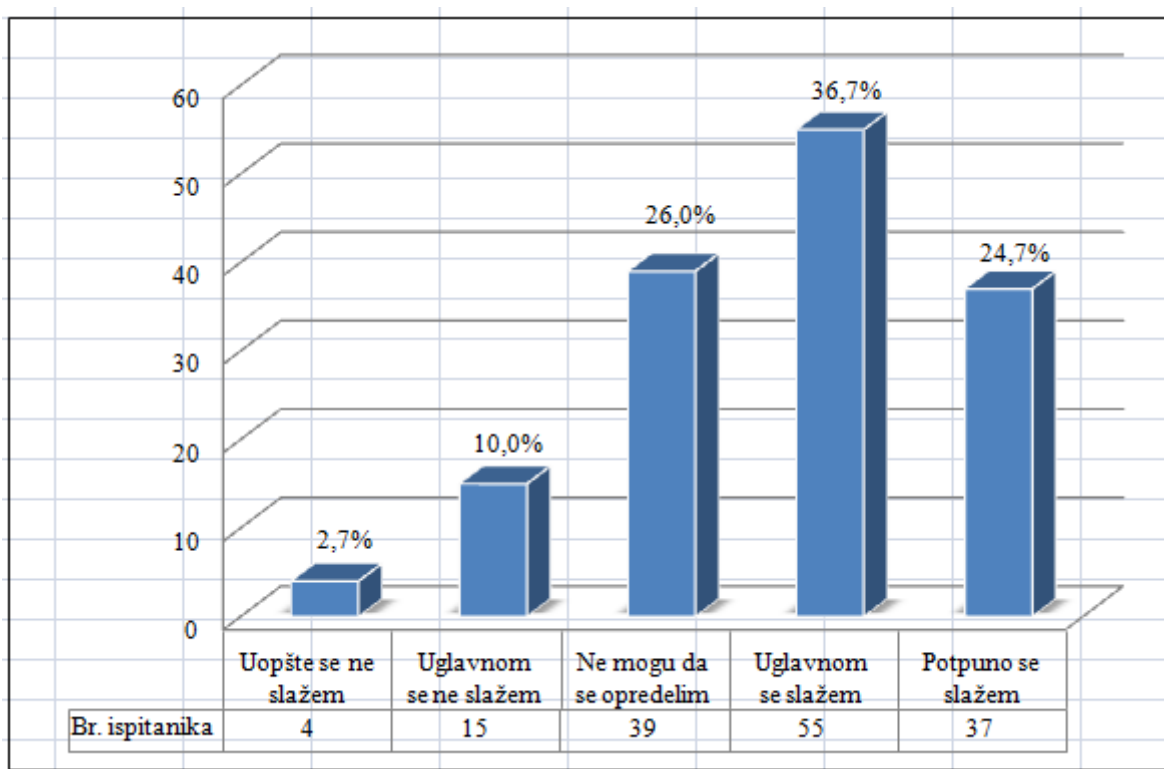
Tabela 49. Uložena sredstva u DPF može da doprinese uvećanju eventualnih niskih primanja u budućnosti

Frekvencija (f)	Uglavnom se ne slažem	Ne mogu da se opredelim	Uglavnom se slažem	Potpuno se slažem	Ukupno	df	χ^2	p
Opažena (f _o)	3	16	66	65	150	3	85,893	0,000
Očekivana (f _t)	37,5	37,5	37,5	37,5				

Izvor: Autor

Prikupljen novac u PDF omogućava ispunjavanje želja za putovanjima ili bavljenjem hobijem

Sasvim je izvesno da članovi dobrovoljnih penzijskih fondova kao kvalitet pruženih usluga vide i mogućnost da im uložena novčana sredstva u fond mogu ispuniti želju za putovanjima, kao i za bavljenjem nekim od hobija. To potvrđuju i podaci na grafikonu 31. koji ubedljivo pokazuju da se najvći broj ispitanika uglavnom slaže (55; 36,7%) i potpuno slaže (37; 24,7%) sa stavom da im uložena novčana sredstva u dobrovoljne penzijske fondove pružaju mogućnost da lakše zadovolje svoje potrebe za putovanjima i bavljenjem željenim hobijem, što je više od polovine ukupnog broja ispitanika (92; 61,4%). Može se reći da je to, u izvesnoj meri, i logično, sobzirom na to da zbog zadovoljavanja osnovnih egzistencijalnih potreba, često ne preostaju dovoljna sredstva koja se mogu koristiti u druge svrhe, kao što su aktivnosti tipa putovanja, bavljenje hobijem, zadovoljavanje kulturno-zabavnih potreba i slično. Sa ovom pogodnošću koju pruža štednja u dobrovoljne penzijske fondove uopšte se ne slaže i uglavnom se ne slaže 19 (12,7%) ispitanika, a njih 39 (26%) je neodlučno, odnosno ne mogu da se opredele.



Grafikon 31. Novčana sredstva uložena u PDF doprinose ispunjavanju želja za putovanjima ili bavljenjem željenim hobijem

Izvor: Autor

Pregledom tabele 50. primećuje se da je iznos vrednosti hi-kvadrata 55,200 i da je, uz četiri stepena slobode, statistički značajan na nivou 0,00. Na osnovu toga, moguće je izvesti zaključak da se distribucija stavova ispitanika o pogodnosti koju pruža štednja u dobrovoljne penzijske fondove na planu zadovoljavanja želja za putovanjima i bavljenjem hobijima, statistički značajno razlikuje od očekivane (teorijske) distribucije. To znači da stavovi ispitanika o ovom aspektu pogodnosti štednje u dobrovoljne penzijske fondove, nisu slučajni kao pokazatelj zadovoljstva kvalitetom pruženih usluga.

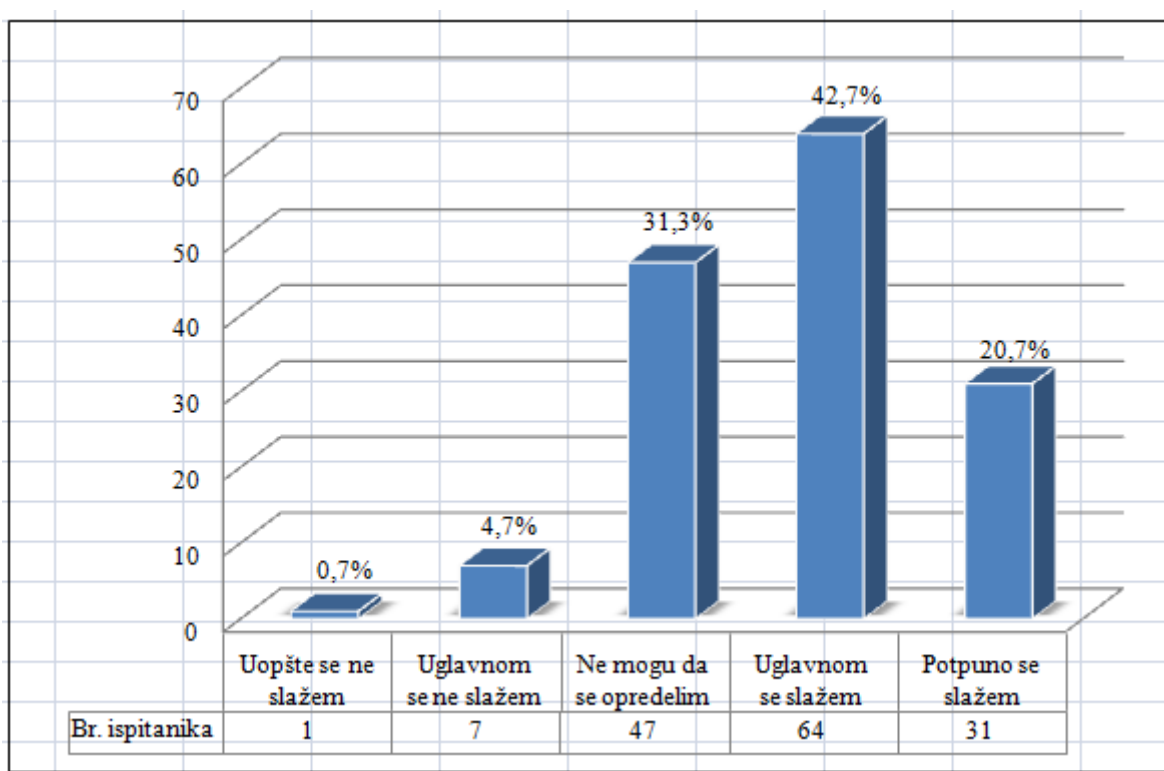
Tabela 50. Prikupljen novac u PDF omogućava ispunjavanje želja za putovanjima ili bavljenjem hobijem

Frekvencija (f)	Uopšte se ne slažem	Uglavnom se ne slažem	Ne mogu da se opredelim	Uglavnom se slažem	Potpuno se slažem	Ukupno	df	χ^2	p
Opažena (f_o)	4	15	39	55	37	150	4	55,200	0,000
Očekivana (f_t)	30	30	30	30	30				

Izvor: Autor

Ulaganjem u DPF obezbeđuje se lagodniji život

Analizom podataka na grafikonu 32. uočava se da više od polovine ispitanika smatra da uložena sredstva u dobrovoljne penzijske fondove doprinose lagodnijem životu. Tačnije, sa tom tvrdnjom uglavnom se slaže 64 (42,7%) ispitanika, a potpuno se slaže 31 (20,7%) ispitanik. S druge strane se, pak, samo jedan (0,7%) ispitanik uopšte se ne slaže sa tom konstatacijom, a uglavnom se ne slaže 7 (4,7%) ispitanika, dok se 47 (31,3%) ispitanika nije moglo da opredeli, što je, ukupno gledano, neznatno iznad jedne trećine ispitanika (55; 36,7%).



Grafikon 32. Uložena sredstva u DPF doprinose lagodnijem životu

Izvor: Autor

Iz prethodno analiziranih podataka nameće se logično zaključak, da se distribucija stavova ispitanika o doprinosu uložених sredstava u dobrovoljne penzijske fondove lagodnijem životu, statistički značajno razlikuje od očekivane distribucije ($\chi^2=93,867$; $df=4$; $p=0,000$), tj. da distribucija stavova ispitanika o ovom aspektu zadovoljstva članova fonda kvalitetom pruženih usluga nije slučajna.

Tabela 51. Ulaganjem u DPF obezbeđuje se lagodniji život

Frekvencija (f)	Uopšte se ne slažem	Uglavnom se ne slažem	Ne mogu da se opredelim	Uglavnom se slažem	Potpuno se slažem	Ukupno	df	χ^2	p
Opažena (f_o)	1	7	47	64	31	150	4	93,867	0,000
Očekivana (f_t)	30	30	30	30	30				

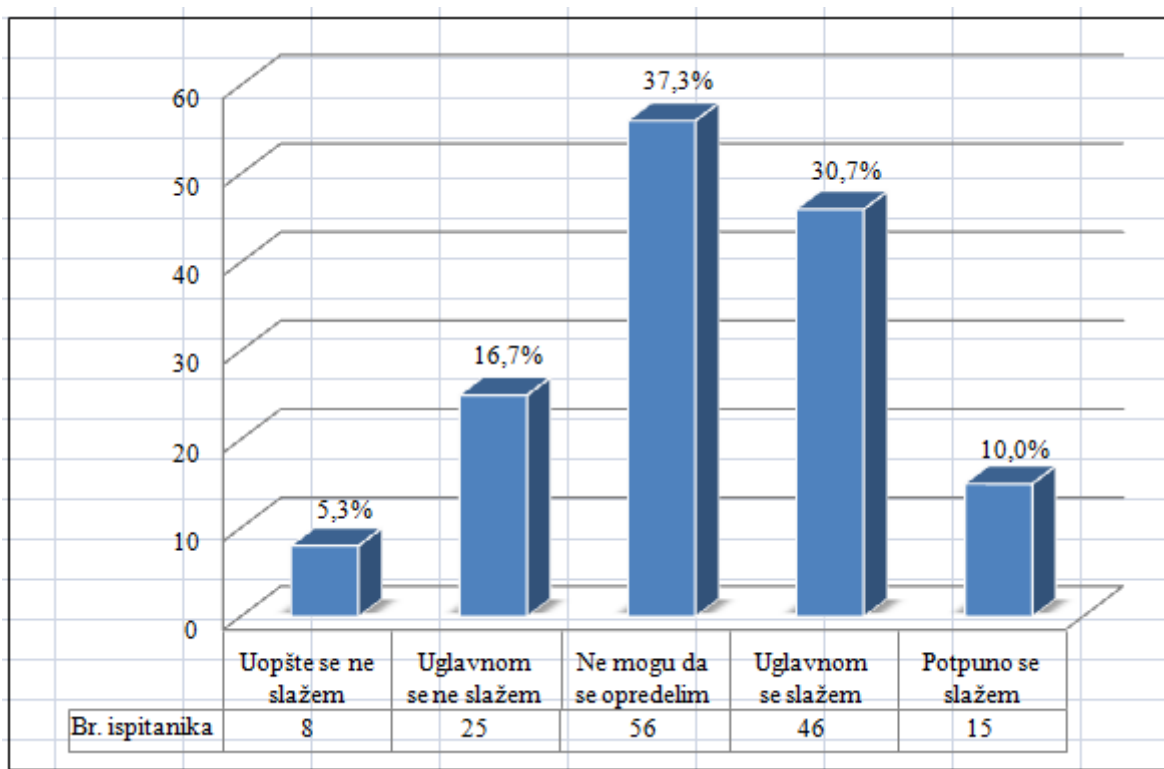
Izvor: Autor

Uložena novčana sredstva u DPF omogućavaju kupovinu nekretnine

Ovo je jedan od retkih pokazatelja zadovoljstva članova dobrovoljnih penzijskih fondova kvalitetom pruženih usluga (grafikon 33) sa kojim se manje od polovine ispitanika (61; 47%) uglavnom slaže (46; 30,7%) i potpuno slaže (15; 10,0%). S druge strane, sa značajem ovog pokazatelja, tj. sa stavom da uložena sredstva u dobrovoljne penzijske fondove pružaju mogućnost za kupovinu nekretnine, nešto više od polovine ispitanika se uopšte ne slaže (8; 5,3%), uglavnom ne slaže (25; 16,7%) ili je neodlučno (56; 37,3%). Razlog tome je, verovatno, u nedostatku iskustvenih saznanja o tome, jer kupovina nekretnina najčešće zahteva velika novčana sredstva, a sa tim i nužnu potrebu da se povuku akumulirana sredstva koja članu fonda pripadaju po osnovu odredaba ugovora¹¹⁶. Naravno, ugovor mora da bude usklađen sa pravilima poslovanja društva za upravljanje dobrovoljnim penzijskim fondom i zakonom¹¹⁷.

¹¹⁶ Uplaćeni doprinos za dobrovoljno penzijsko osiguranje u penzijski fond, član fonda ima pravo, u skladu sa ugovorom, da povuče po dinamici koja je prethodno ugovorena sa društvom za upravljanje fondom. [Šire: Saksida, V. (2005). Dobrovoljno penzijsko osiguranje, Osiguranje u svetlu novog zakon – Savetovanje na Paliću, str. 179-183]

¹¹⁷ Zakonom o dobrovoljnim penzijskim fondovima i penzijskim planovima („Sl. glasnik RS“, br. 85/2005 i 31/2011)



Grafikon 33. Uložena sredstva u DPF pružaju mogućnost za kupovinu nekretnine

Izvor: Autor

U vezi stavova ispitanika o mogućnosti korišćenja akumuliranih sredstava u dobrovoljne penzijske fondove za kupovinu nekretnine, podaci u tabeli 52. pokazuju da se njihova distribucija značajno razlikuje od očekivane (teorijske) jer je vrednost hi-kvadrata (55,533), uz četiri stepena slobode, značajna na nivou 0,000. Shodno tome, može se zaključiti da mišljenja ispitanika o mogućnosti korišćenja uložених sredstava u dobrovoljnim penzijskim fondovima za kupovinu nekretnine nisu posledica slučajnosti.

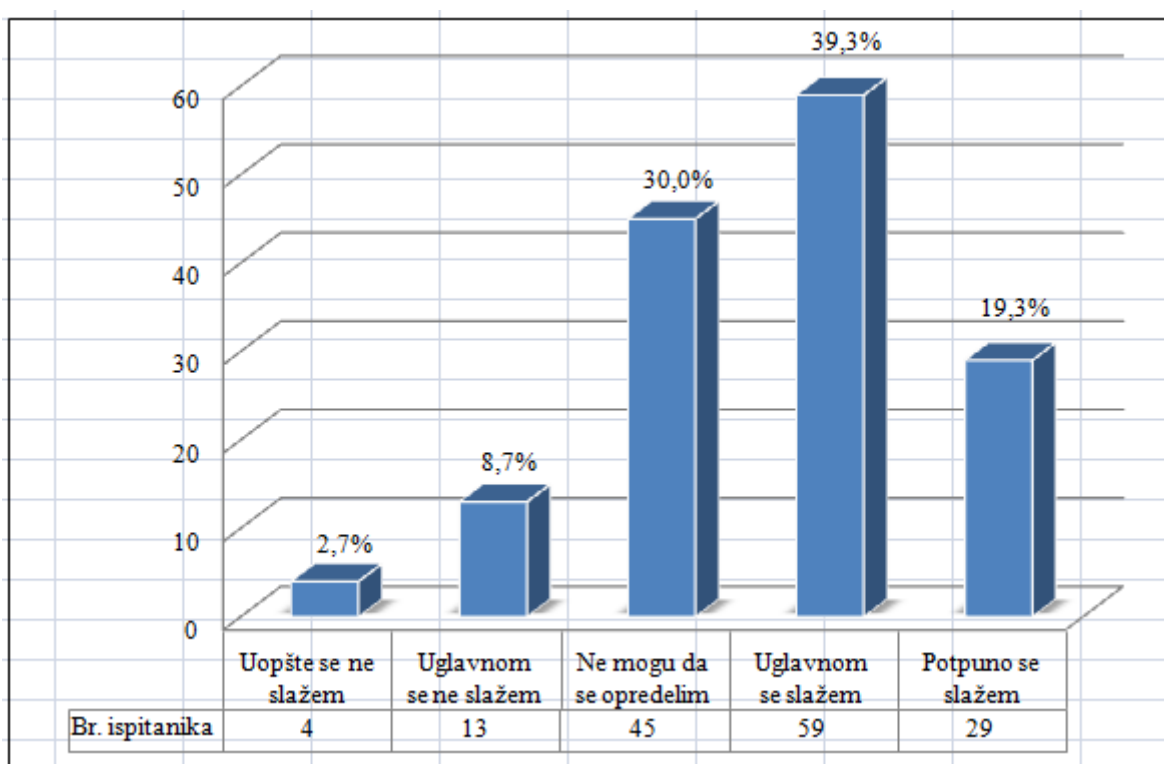
Tabela 52. Uložena sredstva u PDF omogućavaju kupovinu nekretnine

Frekvencija (f)	Uopšte se ne slažem	Uglavnom se ne slažem	Ne mogu da se opredelim	Uglavnom se slažem	Potpuno se slažem	Ukupno	df	χ^2	p
Opazena (f_o)	8	25	56	46	15	150	4	55,533	0,000
Očekivana (f_t)	30	30	30	30	30				

Izvor: Autor

Ulaganje u DPF kao dodatni izvor sredstva za školovanje unučadi

Prema podacima na grafikonu 34. uočava se da je za ispitanike (članove fonda) ulaganje u dobrovoljne penzijske fondove znanačajno i s aspekta mogućnosti obezbeđivanja dodatnih sredstava za školovanje unučadi. Preko polovine ispitanika je na tom stanovištu, tj. njih 59 (39,3%) se sa tom konstatacijom uglavnom slaže, a 29 (19,3%) potpuno slaže, što je ukupno 88 (58,6%). Vrlo mali broj ispitanika se uopšte (4; 2,7%) i uglavnom (13; 8,7%) ne slaže sa ovom mogućnošću korišćenja uloženih sredstava u dobrovoljne penzijske fondove. Razlog tome je, verovatno, u pretpostavci da iz nekih razloga nemaju potrebu za tim. Jedna trećina ispitanika je neopredeljena, jer, moglo bi se reći, da možda nemaju izdiferenciran stav o ovom pitanju.



Grafikon 34. Ulaganjem u DPF pribavljaju se dodatna sredstva za školovanje unučadi

Izvor: Autor

Iz podataka u tabeli 53. vidi se da je vrednos hi-kvadrata 67,733 i da je, uz četiri stepena slobode, značajna na nivou 0,000. Na osnovu ovih rezultata može se izvesti zaključak da se distribucija iskazanih stavova ispitanika o korišćenju uloženih sredstava u dobrovoljne penzijske fondove kao dodatnog izvora za školovanje unučadi statistički značajno razlikuje od očekivane (slučajne) distribucije odgovora, odnosno mišljenja ispitanika o ovom pitanju.

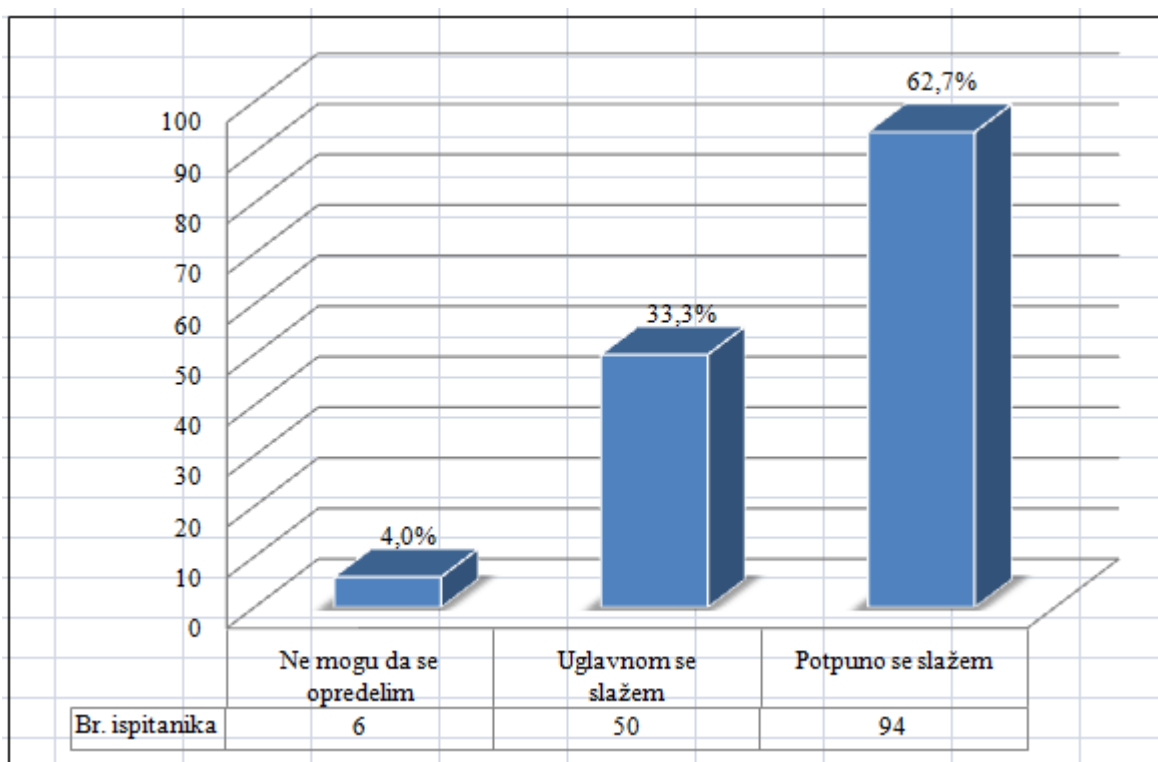
Tabela 53. Ulaganjem u DPF obezbeđuju se dodatna sredstva za školovanje unučadi

Frekvencija (f)	Uopšte se ne slažem	Uglavnom se ne slažem	Ne mogu da se opredelim	Uglavnom se slažem	Potpuno se slažem	Ukupno	df	χ^2	p
Opažena (f _o)	4	13	45	59	29	150	4	67,733	0,000
Očekivana (f _t)	30	30	30	30	30				

Izvor: Autor

DPF pruža mogućnost samostalnog izbora načina primanja penzije

Podaci na grafikonu 35. ubedljivo pokazuju da su stavovi ispitanika o omogućavanju dobrovoljnog penzijskog fonda svojim članovima da samostalno izaberu način primanja penzija veoma pozitivni. Naime, najveći broj ispitanika se uglavnom slaže (50; 33,3%) i potpuno slaže (94; 62,7%) sa ovim mišljenjem. Među ispitanicima nije bilo onih koji se sa ovom konstatacijom uopšte i uglavnom ne slaže, a samo neznatan broj njih (6; 4%) je neodlučno.

**Grafikon 35.** DPF omogućava samostalni izbor načina primanja penzije

Izvor: Autor

U ovom slučaju, iznos hi-kvadrata (77,440) kazuje da je razlika između opažene i očekivane distribucije stavova ispitanika o omogućavanju dobrovoljnih penzijskih fondova

svojim članovima da se mogu samostalno odlučiti za način primanja penzije, uz dva stepena slobode, statistički značajna na nivou 0,000. Prema tome, jasno je da opažena (empirijska) distribucija nije slučajna.

Tabela 54. DPF pruža mogućnost samostalnog izbora načina primanja penzije

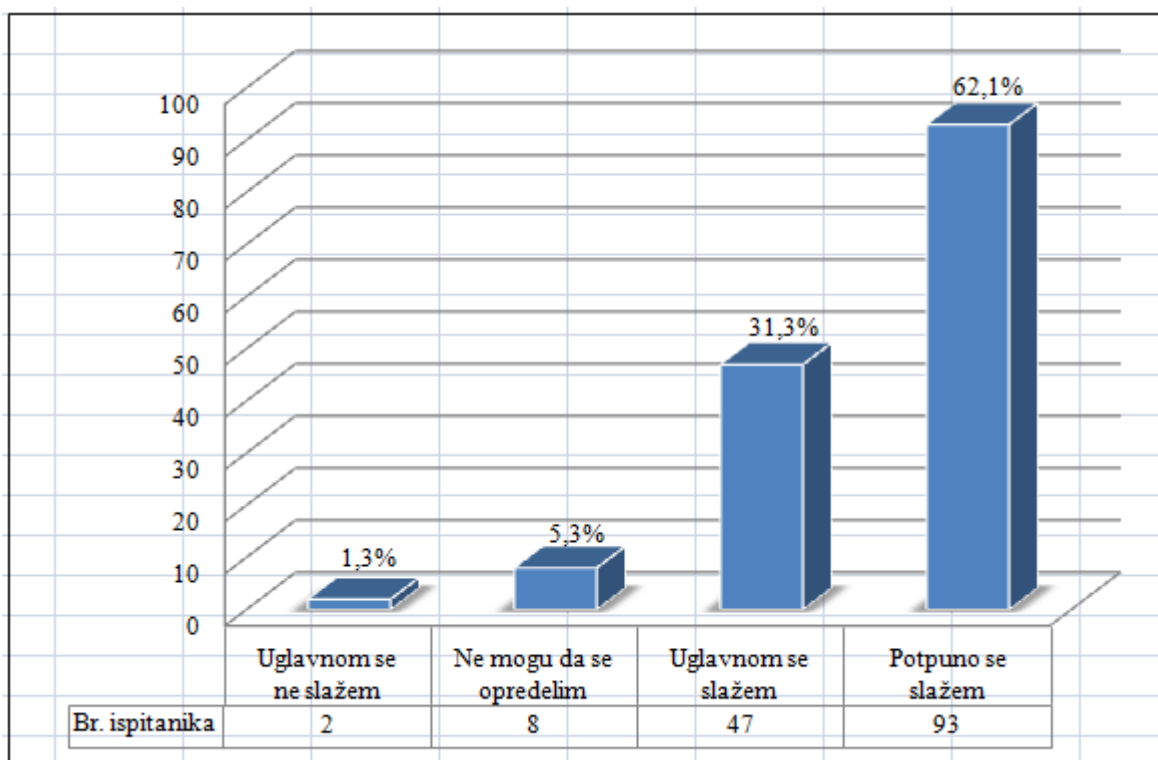
Frekvencija (f)	Ne mogu da se opredelim	Uglavnom se slažem	Potpuno se slažem	Ukupno	df	χ^2	p
Opažena (f_o)	6	50	94	150	2	77,440	0,000
Očekivana (f_t)	50	50	50				

Izvor: Autor

DPF pruža mogućnost samostalnog izbora dužine primanja penzije

Stav ispitanika u vezi sa pogodnošću da dobrovoljni penzijski fondovi svojim članovima omogućavaju samostalni izbor dužine primanja penzije u tesnoj vezi je sa prethodnim stavom ispitanika, jer koliko je važno da članovi fonda mogu da utiču na izbor načina primanja penzije, važna je i mogućnost izbora dužine njenog primanja.

Podaci na grafikonu 36. pokazuju da je, i u ovom slučaju, najveći broj ispitanika mišljenja da dobrovoljni penzijski fondovi omogućavaju svojim članovima izbor dužine primanja penzije. Sa ovom konstatacijom uglavnom se slaže 47 (31,3%) ispitanika, a potpuno 93 (62,1%), što je ukupno 140 (93,4%) ispitanika.



Grafikon 36. DPF omogućava samostalni izbor dužine primanja penzije

Izvor: Autor

Testiranjem podudarnosti distribucija (opažene i očekivane), utvrđeno je da se one, kao i u prethodnom slučaju, međusobno statistički značajno razlikuju. Dobijena vrednost iznosa hi-kvadrata je visoka (141,360), što, uz tri stepena slobode, kazuje da je značajan na nivou 0,000. Ovaj podatak istraživanja kazuje da distribucija stavova ispitanika o omogućavanju dobrovoljnih penzijskih fondova svojim članovima samostalni izbor dužine primanja penzije nije rezultat slučajnosti.

Tabela 55. DPF pruža mogućnost samostalnog izbora dužine primanja penzije

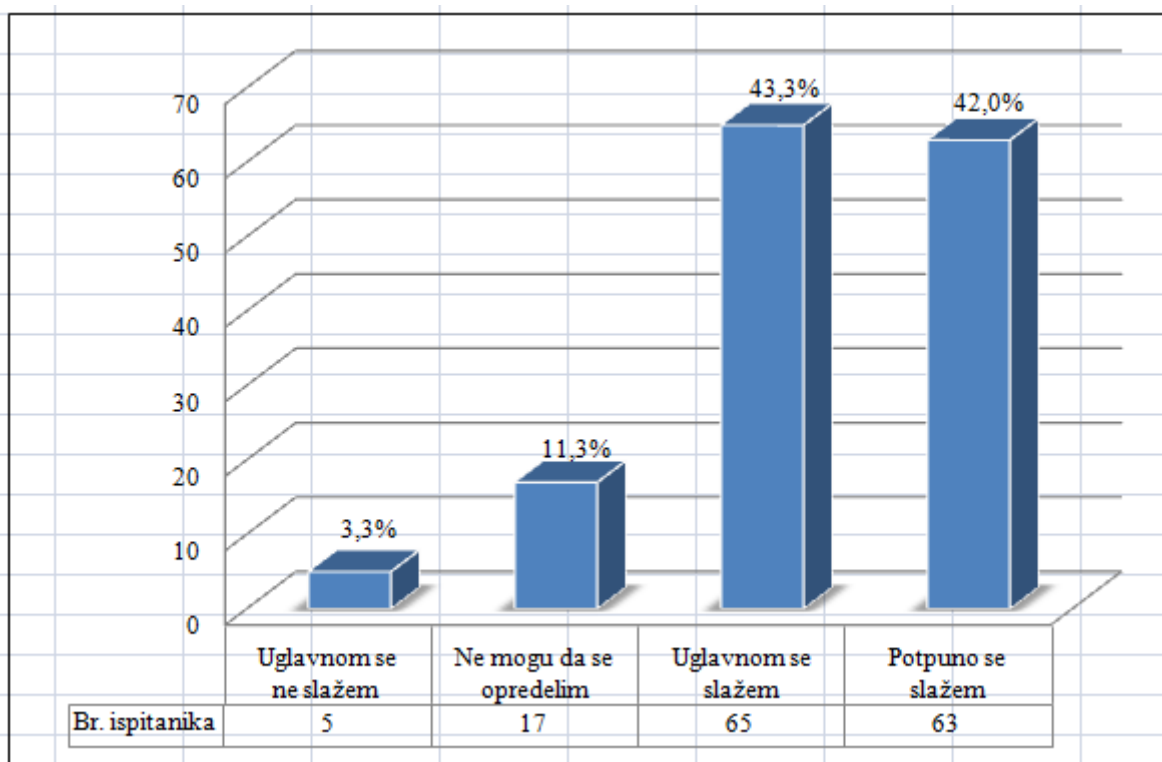
Frekvencija (f)	Uglavnom se ne slažem	Ne mogu da se opredelim	Uglavnom se slažem	Potpuno se slažem	Ukupno	df	χ^2	p
Opažena (f_o)	2	8	47	93	150	3	141,360	0,000
Očekivana (f_t)	37,5	37,5	37,5	37,5				

Izvor: Autor

Ulaganje u DPF značajno doprinosi finansijskoj dopuni već obezbeđene državne penzije

Prema podacima na grafikonu 37. uočava se da najveći broj ispitanika (128; 85,3%) zastupaju mišljenje da se ulaganjem u dobrovoljne penzijske fondove obezbeđuju značajna finansijska sredstva za dopunu već ostvarene državne penzije. Pri tome, 65 (43,3%)

ispitanika se sa tim uglavnom slaže, a 63 (42,0%) se potpuno slaže. Bitna razlika je kod ispitanika koji se uglavnom ne slažu (5; 3,3%) i koji su neopredeljeni (17; 11,3%). Ovaj nalaz, u izvesnoj meri sugerise da je finansijska dopuna već ostvarene državne penzije jedan od ključnih razloga ulaganju novčanih sredstava u dobrovoljne penzijske fondove.



Grafikon 37. Ulaganjem u DPF obezbeđuje se značajna finansijska dopuna već obezbrđene državne penzije

Izvor: Autor

Vrednost hi-kvadrata (76,880), prikazana u tabeli 56, sugerise da stavovi ispitanika o ovom pitanju, odnosno o ulaganju u dobrovoljne penzijske fondove kao značajnom doprinosu finansijskoj dopuni već obezbeđene državne penzije, nisu slučajni, jer se statistički značajno razlikuju od očekivane (teorijske) distribucije ($df=3$; $p=0,000$). To se, donekle, moglo i naslutiti na osnovu distribucije odgovora ispitanika prikazanih na prethodnom grafikonu.

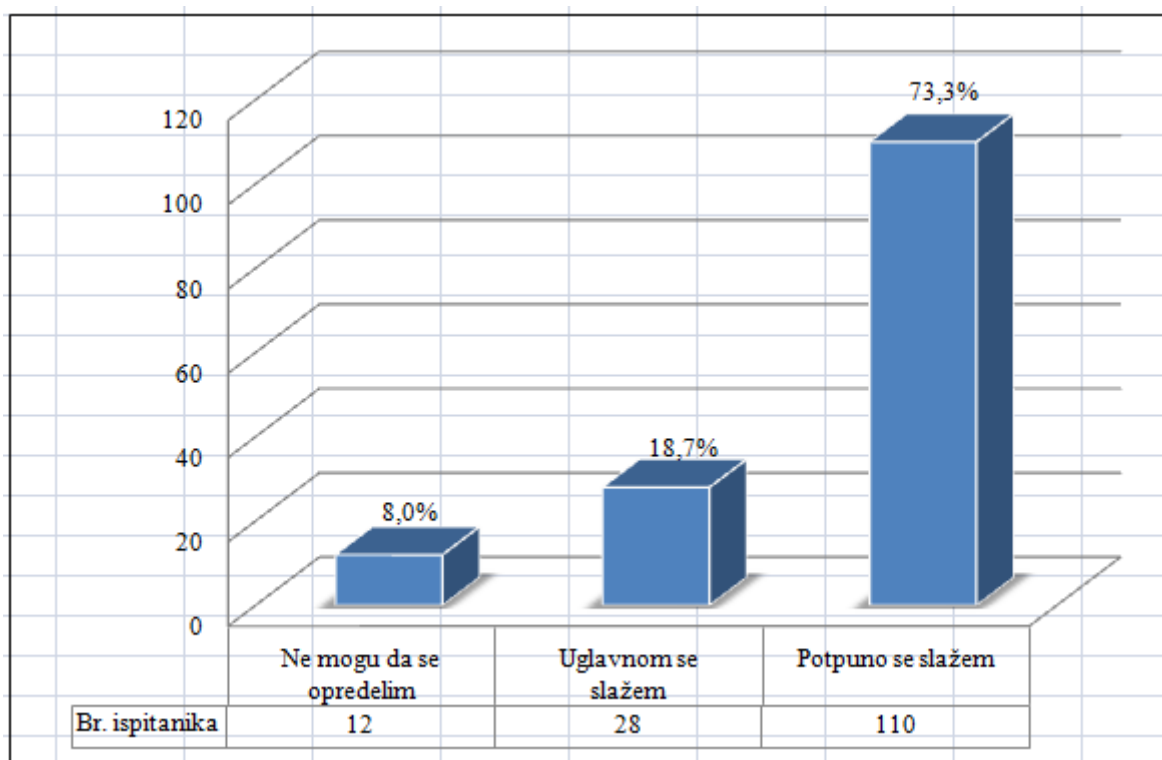
Tabela 56. Ulaganje u DPF značajno doprinosi finansijskoj dopuni već obezbeđene državne penzije

Frekvencija (f)	Uglavnom se ne slažem	Ne mogu da se opredelim	Uglavnom se slažem	Potpuno se slažem	Ukupno	df	χ^2	p
Opažena (f_o)	5	17	65	63	150	3	76,880	0,000
Očekivana (f_t)	37,5	37,5	37,5	37,5				

Izvor: Autor

Mogućnost svakodnevnog praćenja rasta akumuliranih sredstava u DPF na ličnom računar

Vreme u kome živimo podrazumeva redovno praćenje promena akumuliranih sredstava u dobrovoljne penzijske fondove. Stavovi ispitanika o tome prikazani su na grafikonu 38.



Grafikon 38. Rast akumuliranih sredstva u DPF može se svakodnevno pratiti na ličnom računu

Izvor: Autor

Prezentovani podaci na grafikonu ukazuju da se sa stavom o mogućnosti da se na personalnom računaru može svakodnevno pratiti rast akumuliranih sredstava u dobrovoljne penzijske fondove, uglavnom se slaže 28 (18,7%) ispitanika, a potpuno se slaže njih 110 (73,3%), što je ukupno 138 (92%) ispitanika. Naravno, tu mogućnost pružaju i savremeni mobilni telefoni, tako da, bez obzira gde se član fonda nalazi, može lako da pristupi tim podacima. S druge strane, među ispitanicima nema onih koji se uopšte i uglavnom ne slažu sa navedenim stavom o mogućnosti praćenja rasta akumuliranih sredstava u dobrovoljne penzijske fondove putem računara, a samo dvanaestoro (8,0%) njih nisu mogli da se opredele.

Velika disproporcija u stavovima ispitanika o ovom pitanju uticala je na to da i hi-kvadrat bude visok (110,560) i, uz dva stepena slobode, značajan na nivou 0,000 (tabela 57).

Tabela 57. Mogućnost svakodnevnog praćenja rasta akumuliranih sredstava u DPF na ličnom računar

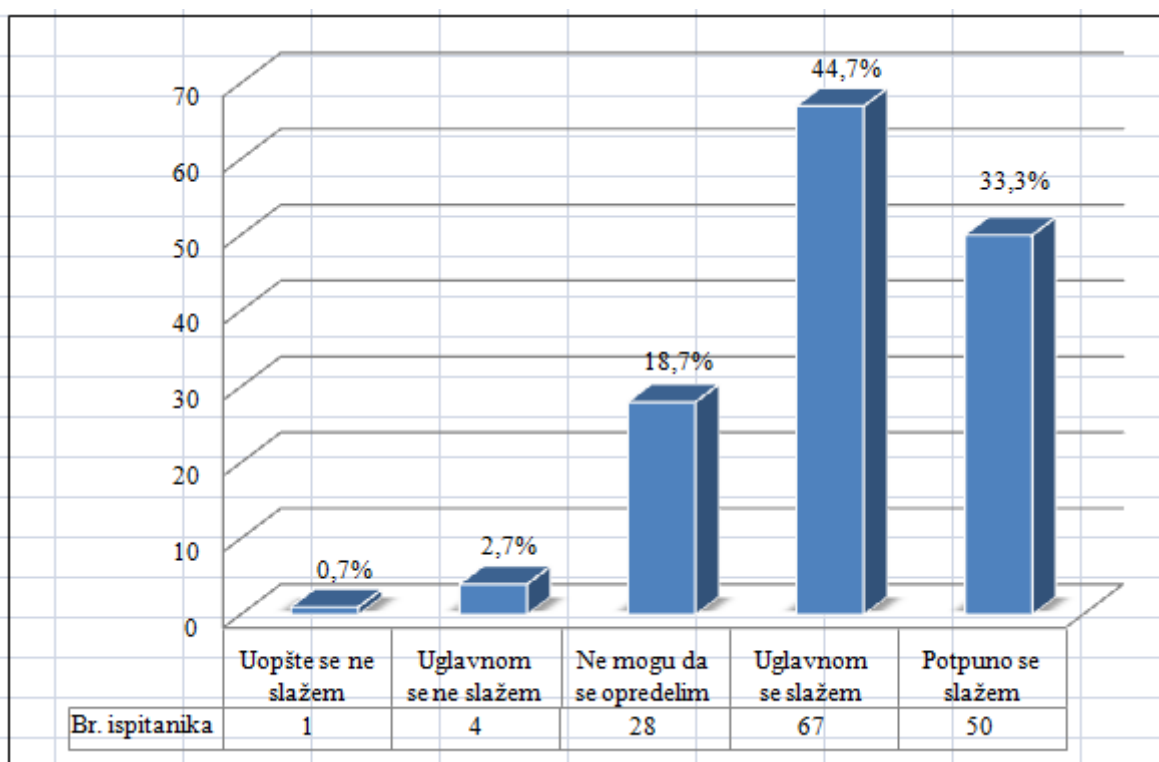
Frekvencija (f)	Ne mogu da se opredelim	Uglavnom se slažem	Potpuno se slažem	Ukupno	df	χ^2	p
Opažena (f_o)	12	28	110	150	2	110,560	0,000
Očekivana (f_i)	50	50	50				

Izvor: Autor

Novčana sredstva uplaćena u DPF obezbeđuju materijalnu sigurnost

Na grafikonu 39. prikazana je distribucija stepena slaganja ispitanika sa stavom (tvrdnjom) da novčana sredstva uplaćena u dobrovoljne penzijske fondove obezbeđuju materijalnu sigurnost. Već prvi pogled raspodele mišljenja ispitanika po kategorijama (stepeni slaganja sa tvrdnjom – stavom) kazuje da se najveći broj ispitanika uglavnom slaže (67; 44,7%) i potpuno slaže (50; 33,3%) sa ovim stavom, što je ukupno 117 (78%) ispitanika. Nasuprot tome, broj ispitanika koji se sa ovim stavom uopšte ne slaže (1; 0,7%) i uglavnom ne slaže (4; 2,7%) je izuzetno mali. Broj ispitanika koji su neodlučni u pogledu tvrdnje da novčana sredstva uplaćena u dobrovoljne penzijske fondove obezbeđuju materijalnu sigurnost je nešto veći (28; 18,7%) u odnosu na ispitanike koji se sa ovom tvrdnjom uopšte i uglavnom ne slažu. Velika razlika između onih ispitanika koji pridaju veliki značaj stavu da novčana sredstva uplaćena u dobrovoljne penzijske fondove obezbeđuju materijalnu sigurnost i onih koji su drugačijeg mišljenja je i očekivanja, jer da nije tako postavilo bi se pitanje svrsishodnosti dobrovoljnih penzijskih fondova.

Ovaj rezultat istraživanja je u velikoj saglasnosti sa svim prethodno interpretiranim pokazateljima zadovoljstva članova dobrovoljnih penzijskih fondova kvalitetom pruženih usluga, što potvrđuje konzistentnost i pouzdanost instrumenta koji je primenjen u ovom istraživanju.



Grafikon 39. Novčana sredstva uplaćena u DPF doprinose materijalnoj sigurnosti

Izvor: Autor

Iz podataka prikazanih u tabeli 58. vidi se da je vrednost hi-kvadrata vrlo visoka (109,667) i da je statistički značajna ($df=4$; $p=0,000$), pa je, samim tim, potvrđeno da se opažena distribucija statistički značajno razlikuje od očekivane. To se moglo i predvideti s obzirom na dominantan broj ispitanika koji su na stanovištu da novčana sredstva uplaćena u dobrovoljne penzijske fondove obezbeđuju materijalnu sigurnost.

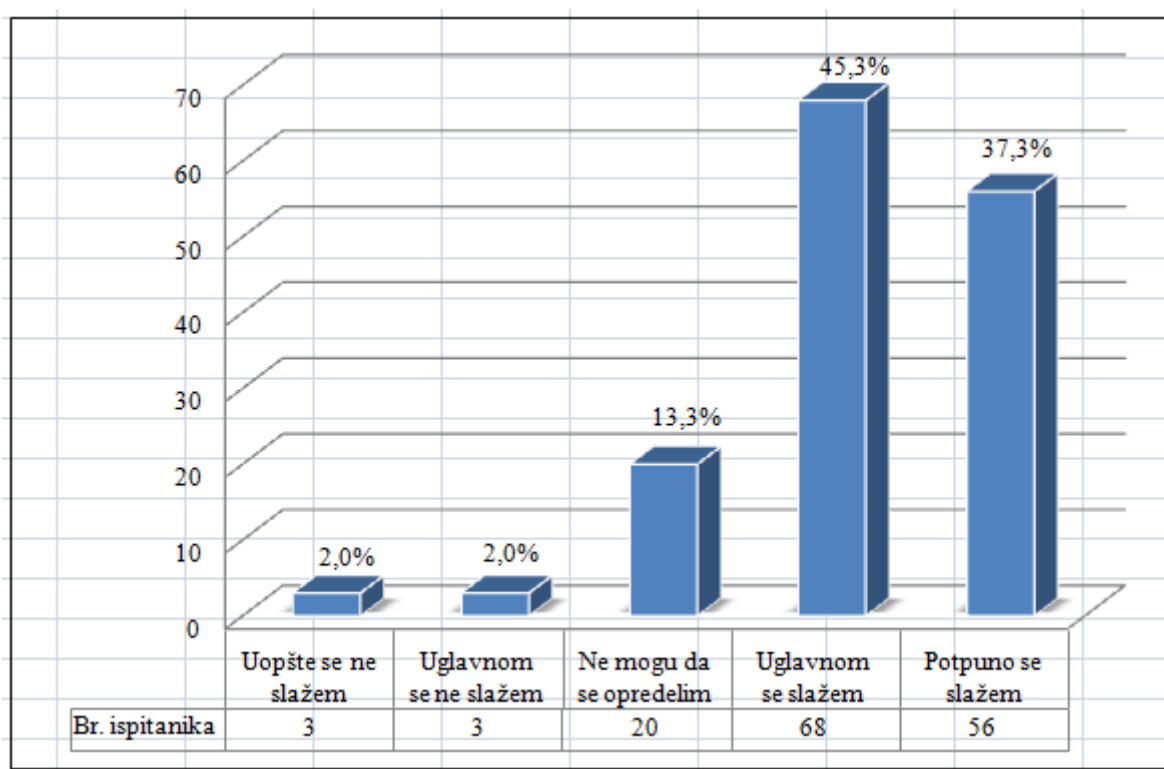
Tabela 58. Novčana sredstva uplaćena u DPF donose materijalnu sigurnost

Frekvencija (f)	Uopšte se ne slažem	Uglavnom se ne slažem	Ne mogu da se opredelim	Uglavnom se slažem	Potpuno se slažem	Ukupno	df	χ^2	p
Opažena (f_o)	1	4	28	67	50	150	4	109,667	0,000
Očekivana (f_t)	30	30	30	30	30				

Izvor: Autor

Uložena sredstva u DPF dopunjuju kućni budžet

Na osnovu podataka na grafikonu 40. zapaža se da najveći broj ispitanika (124; 83,6%) imaju izrazito pozitivan stav o mogućnosti da novčana sredstva uplaćena u dobrovoljne penzijske fondove posluže za dopunu kućnih budžeta. Sa tim stavom uglavnom se slaže 68 (45,3%) ispitanika, a njih 56 (37,3%) se potpuno slaže. Ova konstatacija podstiče ulaganje u dobrovoljne penzijske fondove, jer se time doprinosi stabilizaciji kućnog budžeta.



Grafikon 40. Novčana sredstva uplaćena u DPF dopunjuju kućni budžet

Izvor: Autor

Testiranjem značajnosti razlike opažene (empirijske) i očekivane (teorijske) distribucije utvrđeno je da je ona statistički značajna na nivou 0,000 ($\chi^2=122,600$; $df=4$; $p=0,000$). Ovaj nalaz, nedvosmisleno ukazuje da stavovi ispitanika o mogućnosti da se uložena sredstva u dobrovoljne penzijske fondove mogu koristiti kao dopuna kućnim budžetima nisu rezultat slučajnosti.

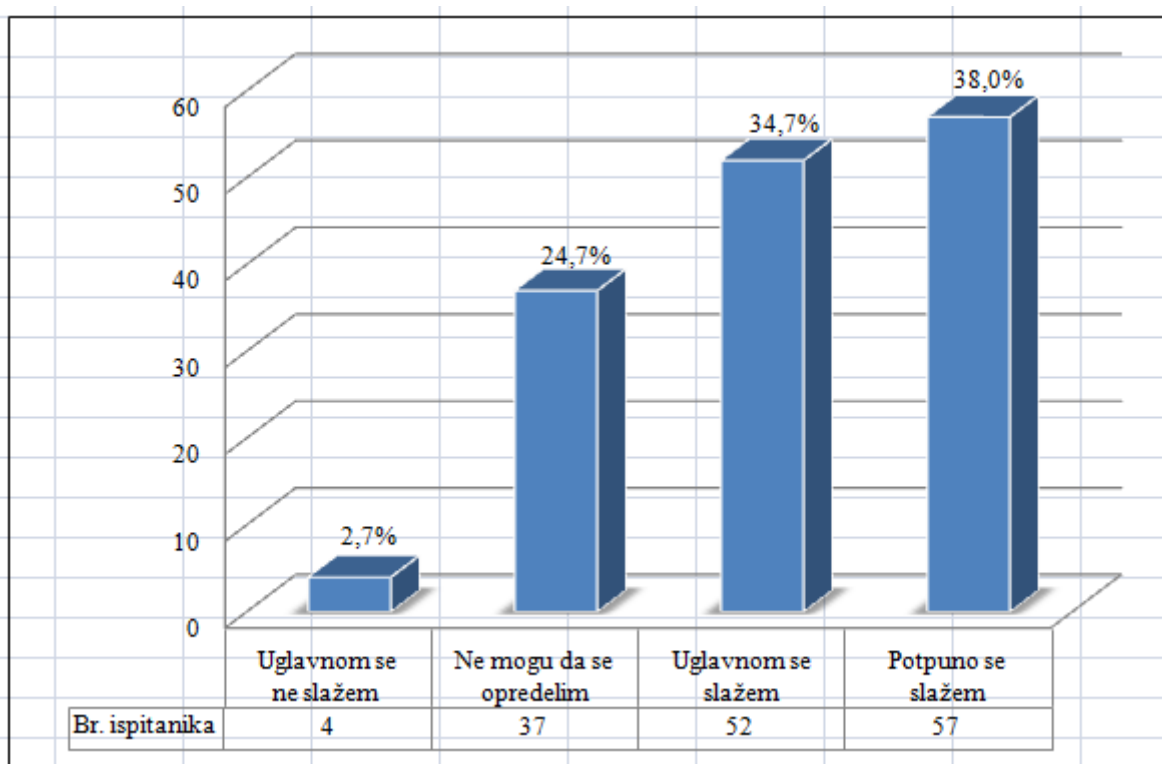
Tabela 59. Uložena sredstva u DPF dopunjuju kućni budžet

Frekvencija (f)	Uopšte se ne slažem	Uglavnom se ne slažem	Ne mogu da se opredelim	Uglavnom se slažem	Potpuno se slažem	Ukupno	df	χ^2	p
Opažena (f_o)	3	3	20	68	56	150	4	122,600	0,000
Očekivana (f_t)	30	30	30	30	30				

Izvor: Autor

Uplaćena sredstava u DPF omogućuju ostvarivanje jedinog vida penzije

Prema podacima na grafikonu 41. uočava se da su ispitanici prepoznali značaj ulaganja u dobrovoljne penzijske fondove radi sticanja jednog vida penzije. Podaci na ovom grafikonu ubedljivo kazuju da se sa ovim stavom uglavnom slaže 52 (34,7%) ispitanika, a potpuno se slaže njih 57 (38,0%), što je ukupno iznad dve trećine ispitanika 109 (72,7%).



Grafikon 41. Novčana sredstva uplaćena u DPF omogućuju jedan vid penzije

Izvor: Autor

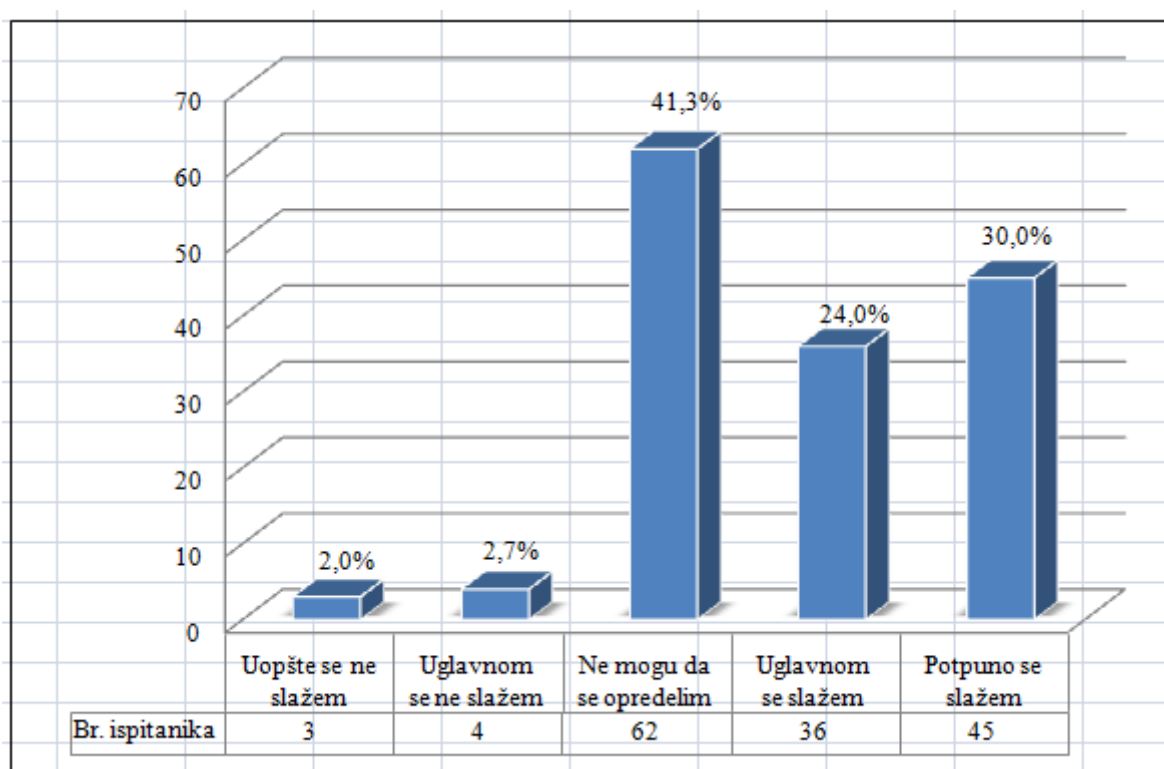
Podaci u tabeli 60. sugerišu da između opažene i očekivane distribucije stavova ispitanika o mogućnosti uplate sredstava u dobrovoljne penzijske fondove radi sticanja jednog vida penzije postoji statistički značajna razlika, koja nije posledica slučajnosti ($\chi^2=45,680$; $df=3$; $p=0,000$).

Tabela 60. Uplatom sredstava u DPF omogućava se jedan vid penzije

Frekvencija (f)	Uglavnom se ne slažem	Ne mogu da se opredelim	Uglavnom se slažem	Potpuno se slažem	Ukupno	df	χ^2	p
Opažena (f_o)	4	37	52	57	150	3	45,680	0,000
Očekivana (f_t)	37,5	37,5	37,5	37,5				

Izvor: Autor

Kada su u pitanju strani državljani i mogućnost da uplatom sredstava u dobrovoljne penzijske fondove ostvare pravo na penziju, vidi se iz podataka na grafikonu 42. da je prilično veliki broj ispitanika (62; 41,3%) u vezi tog stava neopredeljeno. Verovatni razlog tome je nedovoljna informisanost o tome, jer najveći broj članova dobrovoljnih penzijskih fondova su iz Srbije. Iz tih razloga je, verovatno, i mali broj onih ispitanika koji se uopšte (3; 2,0%) i uglavnom (4; 2,7%) ne slažu sa tim stavom. Međutim, ipak je priličan broj ispitanika mišljenja da strani državljani, ulaganjem sredstava u dobrovoljne penzijske fondove u Srbiji, mogu da ostvare penziju (81; 54,0%). Pri tome, 36 (24%) ispitanika se sa tom mogućnošću uglavnom slaže, a 45 (30,0%) se potpuno slaže.



Grafikon 42. Novčana sredstva uplaćena u DPF omogućuju ostvarivanje penzije i stranim državljanima

Izvor: Autor

Rezultati prezentovani u tabeli 61. nedvosmisleno ukazuju da postoji statistički značajna razlika između opažene (empirijske) i očekivane (teorijske) frekvencije, jer vrednost hi-kvadrata iznosi 88,667, i značajna je, uz četiri stepena slobode, na nivou 0,000. To znači da je svaka slučajnost u prikazanoj raspodeli mišljenja (stavova) ispitanika o mogućnosti da strani državljani ulaganjem sredstava u dobrovoljne penzijske fondove u Srbiji ostvare penziju isključena.

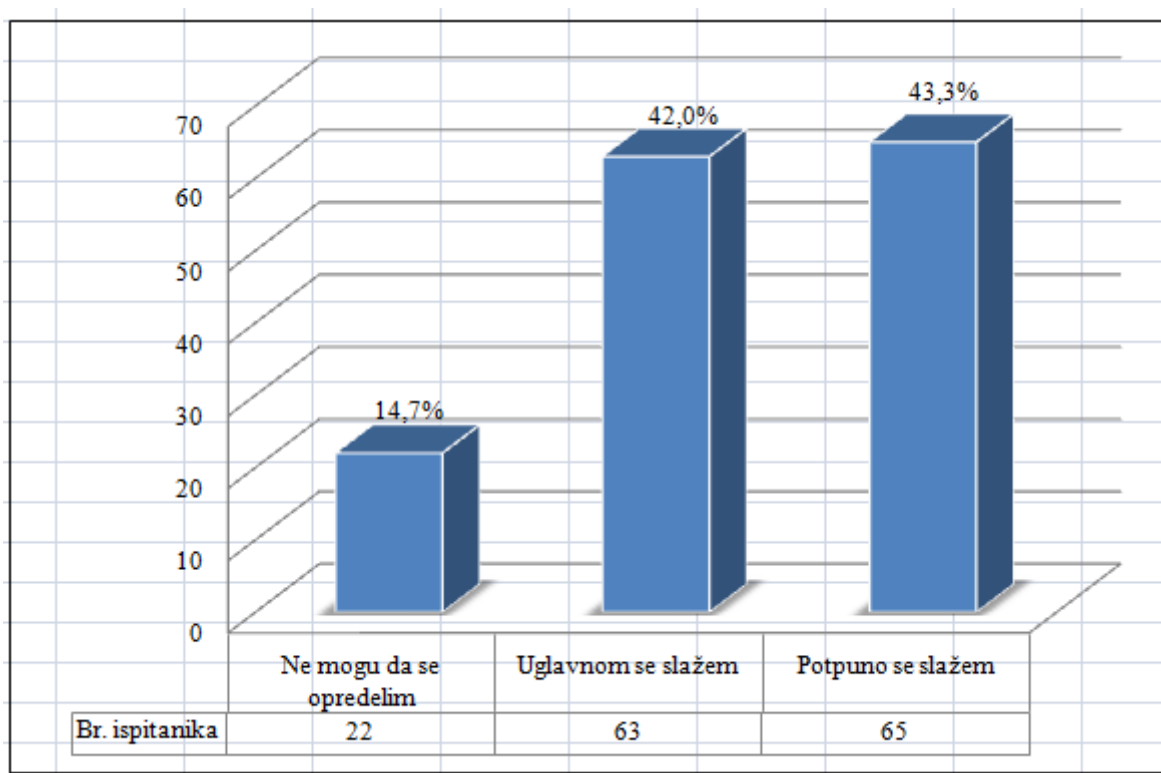
Tabela 61. Novčana sredstva uložena u DPF obezbeđuju ostvarivanje penzije i stranim državljanima

Frekvencija (f)	Uopšte se ne slažem	Uglavnom se ne slažem	Ne mogu da se opredelim	Uglavnom se slažem	Potpuno se slažem	Ukupno	df	χ^2	p
Opažena (f_o)	3	4	62	36	45	150	4	88,667	0,000
Očekivana (f_t)	30	30	30	30	30				

Izvor: Autor

Uložena sredstva u DPF pružaju finansijsku podršku kad prestane radna aktivnost

Ovo istraživanje je pokazalo da su ispitanici na stanovištu da novčana sredstva uložena u dobrovoljne penzijske fondove pružaju finansijsku podršku članovima fonda kad im prestane radna aktivnost (grafikon 43). Na to ukazuju podaci da se 63 (42,0%) ispitanika uglavnom slaže, a 65 (43,3%) potpuno slaže sa navedenom konstatacijom, što je ukupno preko dve trećine ispitanika, tačnije njih 128 (85,3%). To je i očekivano, jer, da je drugačije, postavilo bi se pitanje smisla postojanja dobrovoljnog penzijskog osiguranja. U prilog tome je i činjenica da nije bilo ispitanika koji se u svakom pogledu sa tim ne slažu, a da je samo njih 22 (14,7%) bilo neodlučno.



Grafikon 43. Novčana sredstva uložena u DPF pružaju finasijsku podršku kad prestane radna aktivnost

Izvor: Autor

Iako je u odnosu na prethodno analizirane podatke, vrednost hi-kvadrata, u ovom slučaju, najniža (23,560), ipak je ona, uz dva stepena slobode, statistički značajna na nivou 0,000 (tabela 62). To znači da stavovi ispitanika o tome da uložena sredstva u dobrovoljne penzijske fondove, prestankom radne aktivnosti člana fonda, pružaju značajnu finansijsku podršku, nisu rezultat slučajnosti.

Tabela 62. Uložena sredstva u DPF, prestankom radne aktivnosti, pružaju značajnu finansijsku podršku

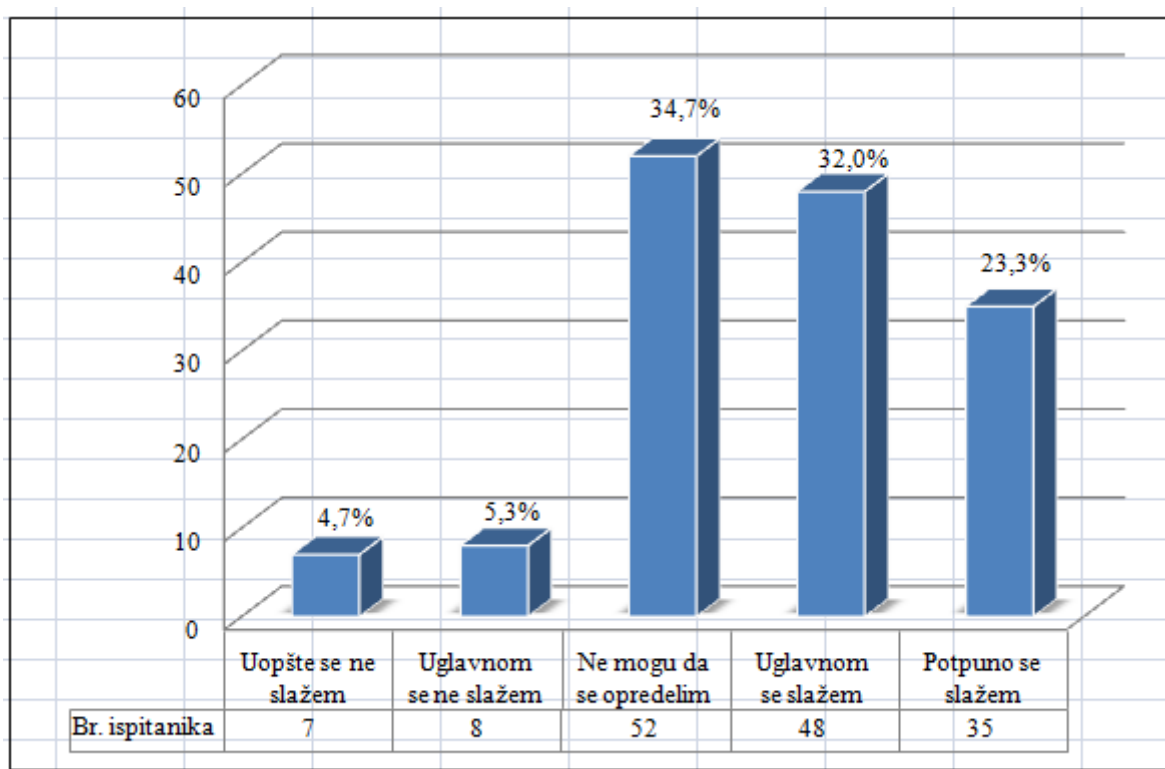
Frekvencija (f)	Ne mogu da se opredelim	Uglavnom se slažem	Potpuno se slažem	Ukupno	df	χ^2	p
Opažena (f_o)	22	63	65	150	2	23,560	0,000
Očekivana (f_i)	50	50	50				

Izvor: Autor

Uložena novčana sredstva u DPF mogu se koristiti za otplatu kredita

Kakvi su stavovi ispitanika o mogućnosti da se uložena sredstva u dobrovoljne penzijske fondove koriste za otplatu kredita, kao jednog vida zadovoljstva klijenata kvalitetom poslovanja dobrovoljnih penzijskih fondova, pokazuju podaci na grafikonu 44. Odmah se uočava da se, u vezi te mogućnosti, najveći broj ispitanika nije moglo opredeliti (52; 34,7%), dok se njih 7 (4,7%) uopšte ne slaže i njih 8 (5,3%) uglavnom ne slaže. Blizu jedne trećine je onih ispitanika (48; 32,0%) koji se uglavnom slažu da se novčana sredstva uložena u dobrovoljne penzijske fondove mogu koristiti za otplatu kredita, a njih 35 (23,3%) se potpuno slažu.

Na osnovu prethodnih podataka, može se pretpostaviti da je ipak najveći broj onih ispitanika (83; 55,3%) kojima ova mogućnost dobrovoljni penzijski fondovi, kao kvalitet poslovanja, odgovara. Naravno, treba imati u vidu da klijenti, ipak, sa rezervom gledaju na korišćenje uloženih sredstava u dobrovoljne penzijske fondove za otplatu kredita, jer im nije sve jedno da uložena sredstva u fond, koja su vid štednje, koriste za otplatu kredita. Za tu mogućnost se opredeljuju samo ako nemaju neku drugu alternativu.



Grafikon 44. Uložena novčana sredstava u DPF mogu se koristiti i za otplatu kredita

Izvor: Autor

Prezentovani podaci u tabeli 63. kazuju da se opažene i očekivane frekvencije po kategorijama statistički značajno razlikuju, jer hi-kvadrat iznosi 61,533 i uz četiri stepena slobode značajan je na nivou 0,000. U suštini, to znači da stavovi ispitanika o korišćenju novčanih sredstava uložениh u dobrovoljne penzijske fondove za otplatu kredita nisu ishod slučajnosti.

Tabela 63. Novčana sredstava uložena u DPF mogu da se koriste za otplatu kredita

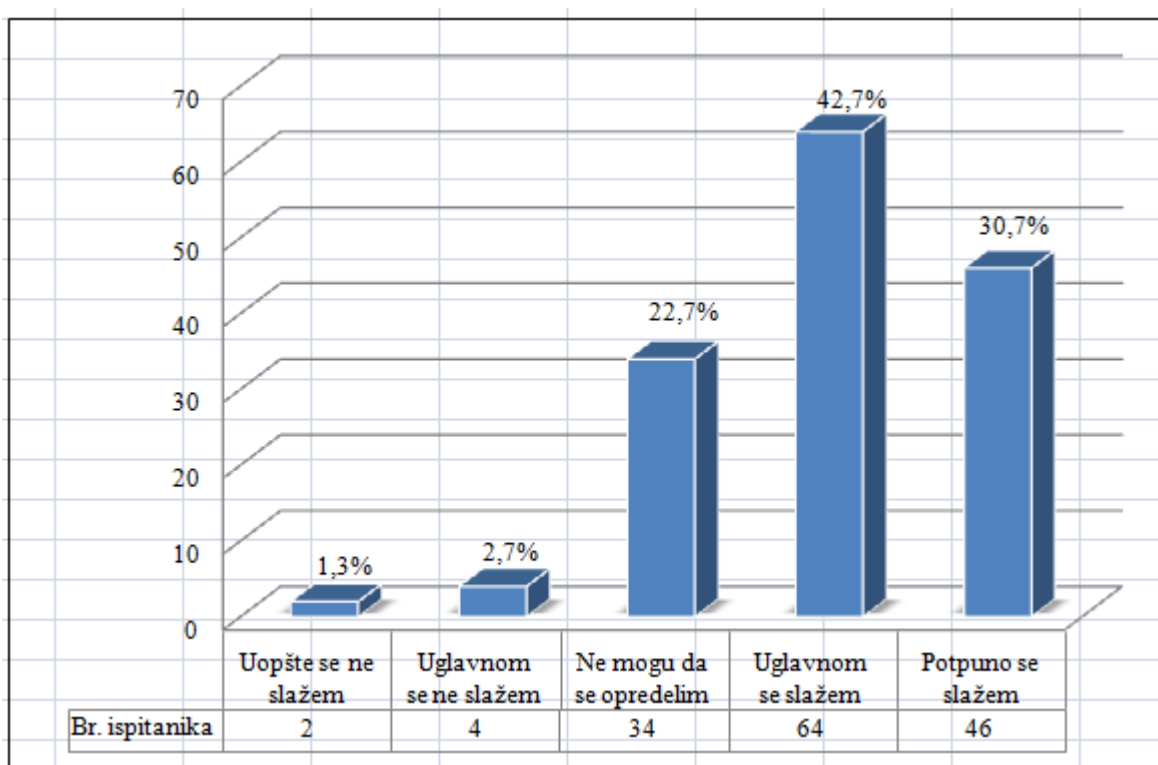
Frekvencija (f)	Uopšte se ne slažem	Uglavnom se ne slažem	Ne mogu da se opredelim	Uglavnom se slažem	Potpuno se slažem	Ukupno	df	χ^2	p
Opažena (f_o)	7	8	52	48	35	150	4	61,533	0,000
Očekivana (f_t)	30	30	30	30	30				

Izvor: Autor

Uplatom sredstava u DPF nestaje strah da državna penzija neće biti dovoljna

Kada se radi o uticaju uplaćivanja sredstava u dobrovoljne penzijske fondove na oslobađanje od straha da državna penzija neće biti dovoljna, više od dve trećine ispitanika se sa tim stavom uglavnom (64; 42,7%) i potpuno slaže (46; 30,7%), što je ukupno 110 (73,4%) ispitanika (grafikon 45). Znatno je manji broj onih koji sa ovom tvrdnjom

uopšte (2; 1,3%) i uglavnom ne slaže. Takođe, nije bitno veliki i broj onih ispitanika koji su neopredeljeni. Ovakvi rezultati se mogli i očekivati, jer mnogi se, upravo, iz tih razloga (strah da državna penzija neće biti dovoljna za život) opredeljuju za ulaganje novčanih sredstava u dobrovoljne penzijske fondove.



Grafikon 45. Uplata novčanih sredstava u DPF oslobađa od straha da državna penzija neće biti dovoljna

Izvor: Autor

Na osnovu podataka u tabeli 64. opravdano je zaključiti da se opažena (empirijska) distribucija stavova ispitanika o ovom pitanju statistički značajno razlikuje od očekivane (teorijske) na nivou 0,000 slučajnosti ($\chi^2=96,267$; $df=4$; $p=0,000$). Ovim je potvrđeno da distribucija stavova ispitanika koji se odnose na doprinos uplata sredstava u dobrovoljne penzijske fondove oslobađanju od straha da državna penzija neće biti dovoljna nije slučajna.

Tabela 64. Uplatom sredstava u DPF nestaje strah da državna penzija neće biti dovoljna

Frekvencija (f)	Uopšte se ne slažem	Uglavnom se ne slažem	Ne mogu da se opredelim	Uglavnom se slažem	Potpuno se slažem	Ukupno	df	χ^2	p
Opažena (f_o)	2	4	34	64	46	150	4	96,267	0,000
Očekivana (f_t)	30	30	30	30	30				

Izvor: Autor

*

*

*

Imajući u vidu da je kod svih pokazatelja (manifestacija) zadovoljstva članova dobrovoljnih penzijskih fondova kvalitetom pruženih usluga primenjen test za ispitivanje kvaliteta podudaranja, kao i da se u svim slučajevima dobila statistički značajna vrednost hi-kvadrata, može se zaključiti da ne postoji razlog da se opažena distribucija odgovora (stavova) ispitanika u primenjenom uzorku ne pojavi i u osnovnom skupu.

16. IDENTIFIKOVANJE FAKTORA KVALITETA PRUŽENIH USLUGA

Sažimanje svih manifestnih varijabli¹¹⁸ kojima se iskazuje zadovoljstvo članova dobrovoljnih penzijskih fondova kvalitetom pruženih usluga na manji broj može da se izvrši procenom „odoka“, što je najjednostavniji postupak, ali se ne može tvrditi da ovakav postupak nije podložan subjektivizmu koji je uslovljen ustaljenim načinom rada. Zbog toga je prihvatljivije grupisanje različitih pokazatelja zadovoljstva članovima dobrovoljnih penzijskih fondova kvalitetom pruženih usluga (manifestnih varijabli) prema jedinstvenom kriterijumu koji ne ostavlja prostor za pristrasnost i proizvoljnost. Shodno tome, najobjektivniji je postupak, kao što je već naglašeno, faktorska analiza koja omogućava da se veći broj manifestnih varijabli redukuje na manji broj latentnih varijabli – faktora na osnovu njihove međusobne povezanosti i prema unapred zadatim matematičko-logičkim uslovima.

Polaznu osnovu za određivanje faktora zadovoljstva članova dobrovoljnih penzijskih fondova kvalitetom pruženih usluga činila je interkorelaciona matrica svih manifestnih varijabli, koja je podvrgnuta testovima značajnosti da bi se proverila opravdanost primene faktorske analize. Pri tom, dobijen je indeks adekvatnosti uzorka koji iznosi 0,887¹¹⁹, što se smatra dobrim pokazateljem. I vrednost Bartletovog testa sferičnosti je, takođe, visoka ($p=0,000$) i predstavlja pouzdanu osnovu za primenu faktorske analize (tabela 35).

Tabela 65. Testovi provere prikladnosti podataka za faktorsku analizu

Kajzer – Majer – Olkinov (Kaiser-Meyer-Olkin) „Indeks adekvatnosti uzorka“		0,887
Bartletov test sferičnosti (Bartlett's Test of Sphericity)	Aproksimacija Hi–kvadrat testa	1968,857
	Broj stepeni slobode	435
	Značajnost	0,000

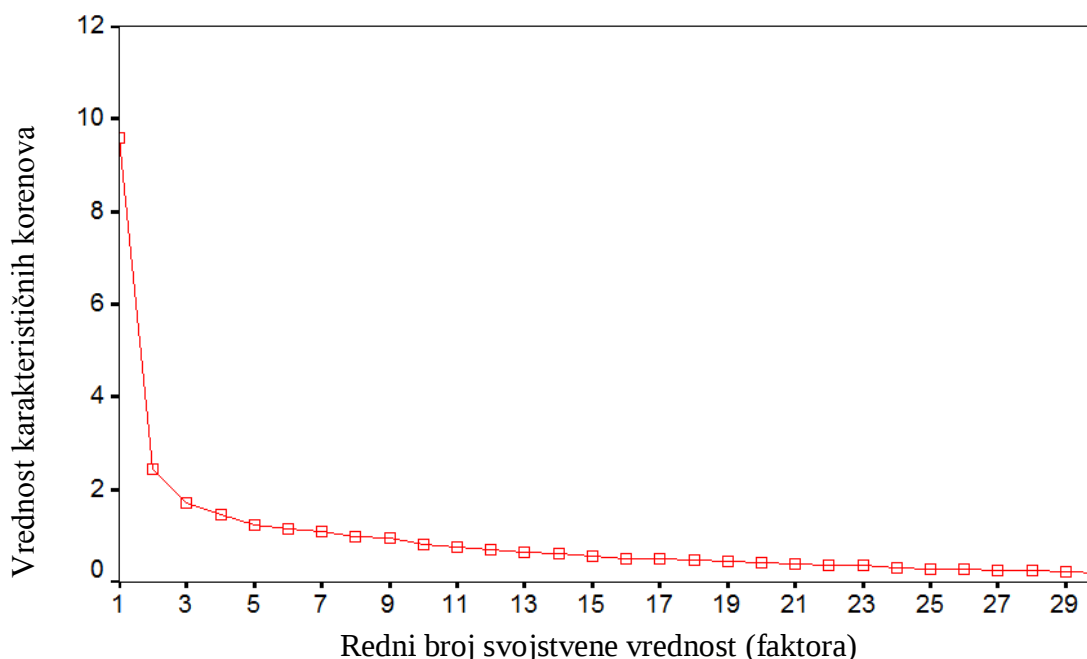
Izvor: Autor

Kao kriterijum za određivanje broja estrahovanih faktora korišćen je Katelov „scree“ testa (*Scree test*), koji ukazuje na sedmofaktorsku soluciju, odnosno na to da je izdvojeno *sedam faktora* zadovoljstva članovima dobrovoljnih penzijskih fondova kvalitetom pruženih usluga koji reprezentuju svih 30 manifestnih varijabli – pokazatelja kvaliteta realizovanih usluga članovima DPF (grafikon 46). Po ovom kriterijumu zadržani su samo oni faktori čija je vrednost karakterističnog korena veća ili bar jednaka 1,00, tj. faktori koji imaju

¹¹⁸ Manifestne varijable su određene indikatorima po kojima se one uočavaju.

¹¹⁹ Za ocenu indeksa adekvatnosti uzorka daje se sledeća skala: oko 0,90 – odličan; oko 0,80 – vrlo dobar; oko 0,70 – dobar; oko 0,60 – osrednji; oko 0,50 – loš; niži od 0,50 – neprihvatljiv. Prema: Fulgosi, A. (1988). *Faktorska analiza*, Školska knjiga, Zagreb, str. 277.

sledeće vrednosti karakterističnih korenova: 9,506; 2,428; 1,711; 1,463; 1,233; 1,163 i 1,094. Oni obuhvataju 62,261% kumulativne proporcije ukupne varijanse.



Grafikon 46. Katelov „scree“ test za određivanje broja faktora zadovoljstva članova dobrovoljnih penzijskih fondova kvalitetom pruženih usluga

Izvor: Autor

U tabeli 66. prikazane su matrice *faktorskog sklopa* i *faktorske strukture* zadovoljstva članovima dobrovoljnih penzijskih fondova kvalitetom pruženih usluga. Pri tome su uzeti u obzir samo oni pokazatelji kvaliteta realizovane usluge (manifestne varijable) koji imaju faktorsku težinu iznad 0,3 i koji su u korelaciji sa faktorom iznad 0,3¹²⁰.

¹²⁰ Pallant, J. (2009). *SPSS: Priručnik za preživljavanje – Postupni vodič kroz analizu podataka pomoću SPSS-a za Windows (verzija 15)*, Prevod 3. izdanja – Miljenko Šućur. Beograd: Mikro knjiga. str. 199-202.

Tabela 66. Matrice sklopa i strukture

Pokazatelji kvaliteta realizovanih usluga	FAKTORI SKLOPA							FAKTORI STRUKTURE						
	I	II	III	IV	V	VI	VII	I	II	III	IV	V	VI	VII
1.	0,387	0,219	-0,162	0,372	0,077	-0,041	0,008	0,592	0,538	0,210	0,569	0,202	0,174	-0,184
2.	0,755	0,137	-0,156	0,022	0,015	-0,014	0,018	0,770	0,539	0,261	0,325	0,154	0,212	-0,098
3.	0,753	-0,065	-0,051	0,086	0,111	-0,001	-0,149	0,765	0,472	0,349	0,401	0,259	0,283	-0,277
4.	0,489	0,359	-0,049	-0,068	-0,115	0,171	0,066	0,686	0,622	0,354	0,252	0,066	0,368	-0,086
5.	0,561	0,099	-0,142	0,344	-0,084	0,047	0,162	0,664	0,477	0,215	0,514	0,040	0,213	-0,028
6.	0,564	0,050	0,018	-0,219	-0,085	0,358	-0,240	0,653	0,461	0,418	0,165	0,103	0,575	-0,360
7.	0,800	-0,129	0,147	-0,136	0,136	-0,146	-0,095	0,729	0,389	0,427	0,174	0,274	0,154	-0,140
8.	0,323	-0,042	0,144	0,406	-0,046	-0,153	-0,382	0,519	0,408	0,366	0,634	0,121	0,188	-0,524
9.	0,644	-0,174	0,118	0,015	-0,036	0,077	0,382	0,560	0,218	0,300	0,113	0,042	0,165	0,283
10.	0,619	0,126	0,055	0,086	0,078	-0,141	-0,075	0,736	0,561	0,400	0,392	0,244	0,173	-0,197
11.	0,188	0,453	-0,261	0,191	0,194	-0,002	-0,245	0,493	0,627	0,172	0,483	0,330	0,236	-0,410
12.	0,041	0,037	-0,184	-0,060	0,130	0,898	0,436	0,209	0,169	0,157	-0,008	0,171	0,727	0,190
13.	0,611	-0,299	0,096	0,172	-0,084	0,378	0,096	0,630	0,266	0,401	0,351	0,054	0,518	-0,101
14.	0,082	0,571	0,035	-0,102	0,074	0,047	-0,384	0,499	0,713	0,414	0,307	0,287	0,366	-0,515
15.	0,290	0,465	0,290	-0,340	0,168	-0,150	0,140	0,546	0,606	0,516	-0,032	0,333	0,115	0,079
16.	-0,215	0,750	0,060	0,176	0,098	-0,090	-0,075	0,348	0,726	0,343	0,421	0,275	0,168	-0,258
17.	-0,038	0,908	-0,169	0,109	-0,052	0,051	0,188	0,467	0,813	0,223	0,357	0,116	0,207	-0,014
18.	-0,125	0,242	-0,013	0,798	-0,028	-0,017	0,091	0,304	0,442	0,195	0,806	0,086	0,147	-0,188
19.	0,130	-0,110	0,106	0,733	0,097	-0,049	0,108	0,383	0,295	0,277	0,732	0,190	0,139	-0,139
20.	0,049	0,009	0,003	0,052	0,860	0,081	0,108	0,255	0,275	0,284	0,161	0,877	0,212	-0,056
21.	0,064	-0,040	0,069	0,021	0,850	0,121	0,240	0,251	0,235	0,318	0,097	0,860	0,222	0,072
22.	0,012	0,030	0,813	0,111	0,018	-0,165	0,154	0,384	0,371	0,770	0,237	0,211	0,155	0,014
23.	-0,040	0,121	0,159	0,063	0,203	0,329	0,848	0,159	0,163	0,247	-0,046	0,213	0,210	0,655
24.	0,166	0,554	0,184	0,071	-0,286	0,133	0,157	0,588	0,705	0,480	0,341	-0,059	0,354	-0,042
25.	0,076	0,077	0,452	0,322	0,004	-0,156	0,008	0,410	0,408	0,535	0,454	0,172	0,140	-0,157
26.	-0,034	-0,040	0,568	-0,118	0,046	0,310	-0,116	0,290	0,281	0,664	0,095	0,229	0,532	-0,263
27.	-0,221	0,067	0,484	0,114	0,115	0,382	0,044	0,232	0,330	0,613	0,249	0,284	0,554	-0,189
28.	0,033	-0,136	0,858	0,044	0,005	-0,102	0,094	0,324	0,241	0,767	0,154	0,183	0,194	-0,017
29.	-0,139	0,060	0,257	0,470	-0,031	0,216	-0,280	0,305	0,394	0,457	0,631	0,152	0,469	-0,529
30.	0,169	0,458	0,398	-0,066	-0,149	-0,024	0,160	0,554	0,638	0,591	0,199	0,070	0,246	0,016

Izvor: Autor

Prvi faktor (tabela 67) zadovoljstva članova dobrovoljnih penzijskih fondova kvalitetom pruženih usluga najbliže određuju sledeće manifestne varijable: (1) sa malim ulaganjem novca u DPF može se dosta uštedeti (1/0,387; 0,592)¹²¹, (2) uložena novčana sredstva u DPF doprinose sigurnijoj budućnosti (2/0,755; 0,770), (3) ulaganje u DPF je dobar vid štednje (3/0,753; 0,765), (4) uložena sredstva u DPF obezbeđuju dostojanstveniju starost (4/0,489; 0,686), (5) DPF je garancija sigurnije budućnosti dece (5/0,561; 0,664), (6) pravila poslovanja, sistem kontrole i transparentnost DPF-a ulivaju poverenje (6/0,564; 0,653), (7) ulaganjem u DPF doprinosi se kvalitetnijem životu u takozvanom trećem dobu (7/0,800; 0,729), (8) akumulirana sredstva u DPF mogu da se koriste i za pokretanje ličnog biznisa (8/0,323; 0,519), (9) DPF daje mogućnost da prikupljena novčana sredstva ostanu naslednicima (9/0,664; 0,560), (10) ulaganjem novčanih sredstva u DPF gubi se strah od siromaštva u starosti (10/0,619; 0,736) i (11) štednjom u DPF postićemo dodatnu odgovornost prema porodici (13/0,611; 0,630).

¹²¹ Prvi broj u zagradi je označava redni broj pitanja u upitniku, drugi broj predstavlja faktorsku težinu, a treći označava koeficijent korelacije varijable sa faktorom.

Sudeći po srodnim atributivnim obeležjima (svojstvima) manifestnih varijabli postoje valjani razlozi da se ovaj faktor definiše kao **DOBAR VID ŠTEDNJE KOJA DOPRINOSI KVALITETNIJEM ŽIVOTU U BUDUĆNOSTI**. To je i razumljivo, jer članovi dobrovoljnih penzijskih fondova svoja ulaganja u fond vide kao vid uštede, izvor sredstava za sigurniju budućnost, veću sigurnost za svoje potomke i slično, što je, svakako, izraz njihove odgovornosti prema porodici.

Tabela 67. Struktura prvog faktora

Red. broj pokazatelja (varijable) u upitniku	Pokazatelji zadovoljstva članova dobrovoljnih penzijskih fondova kvalitetom pruženih usluga (manifestne varijable)	Faktorska težina (saturacija)	Koeficijent povezanosti varijable sa faktorom
1.	Sa malim ulaganjem novca u DPF može se dosta uštedeti.	0,387	0,592
2.	Uložena novčana sredstva u DPF doprinose sigurnijoj budućnosti.	0,755	0,770
3.	Ulaganje u DPF je dobar vid štednje.	0,753	0,765
4.	Uložena sredstva u DPF obezbeđuju dostojanstveniju starost.	0,489	0,686
5.	DPF je garancija sigurnije budućnosti dece.	0,561	0,664
6.	Pravila poslovanja, sistem kontrole i transparentnost DPF-a ulivaju poverenje.	0,564	0,653
7.	Ulaganjem u DPF doprinosi se kvalitetnijem životu u takozvanom trećem dobu.	0,800	0,729
8.	Akumulirana sredstva u DPF mogu se koriste i za pokretanje ličnog biznisa.	0,323	0,519
9.	DPF daje mogućnost da prikupljena novčana sredstva ostanu naslednicima.	0,644	0,560
10.	Ulaganjem novčanih sredstva u DPF gubi se strah od siromaštva u starosti.	0,619	0,736
13.	Štednjom u DPF postićemo dodatnu odgovornost prema porodici.	0,611	0,630

Izvor: Autor

Drugi faktor (tabela 68) zadovoljstva članova dobrovoljnih penzijskih fondova kvalitetom pruženih usluga definisan je sledećim manifestnim varijablama: (1) uložena sredstva u DPF obezbeđuju dostojanstveniju starost (1/0,359; 0,622), (2) ulaganjem u DPF obezbeđuje se dodatna sredstava za bolju zdravstvenu negu (2/0,453; 0,627), (3) ulaganjem u DPF obezbeđuje se uvećanje naših sredstava za dobrom zaradom (3/0,571; 0,713), (4) uplatom novčanih sredstava u DPF mogu da se uvećaju buduća niska primanja (4/0,465; 0,606), (5) prikupljen novac u DPF omogućava ispunjenje želja za putovanjem ili bavljenjem željenim hobiem (5/0,750; 0,726), (6) ulaganjem u DPF obezbeđuje se lagodiji život (6/0,908; 0,813), (7) uplaćena novčana sredstava u DPF-u obezbeđuju materijalnu sigurnost (7/0,554; 0,705) i (8) uplatom sredstava u DPF oslobađamo se straha, ukoliko državna penzija ne bude dovoljna (8/0,458; 0,638).

Kao što se iz navedenih podataka vidi, manifestne varijable koje definišu ovaj faktor imaju značajnu projekciju na prvi faktor i ukazuju da je njihov uticaj prevashodno usmeren na doprinos uloženi sredstava u DPF lagodnijem životu i nekim aspektima materijalne sigurnosti. Shodno tome, drugi faktor može se nazvati – **DOPRINOS LAGODNIJEM ŽIVOTU I LIČNOJ SIGURNOSTI**.

Tabela 68. Struktura drugog faktora

Red. broj pokazatelja (varijable) u upitniku	Pokazatelji zadovoljstva članova dobrovoljnih penzijskih fondova kvalitetom pruženih usluga (manifestne varijable)	Faktorska težina (saturacija)	Koeficijent povezanosti varijable sa faktorom
4.	Uložena sredstva u DPF obezbeđuju dostojanstveniju starost.	0,359	0,622
11.	Ulaganjem u DPF obezbeđuje se dodatna sredstava za bolju zdravstvenu negu.	0,453	0,627
14.	Ulaganjem u DPF obezbeđuje se uvećanje naših sredstava sa dobrom zaradom.	0,571	0,713
15.	Uplatom novčanih sredstava u DPF mogu da se uvećaju buduća niska primanja.	0,465	0,606
16.	Prikupljen novac u DPF omogućava ispunjenje želja za putovanjem ili bavljenjem željenim hobiem.	0,750	0,726
17.	Ulaganjem u DPF obezbeđuje se lagodiji život.	0,908	0,813
24.	Uplaćena novčana sredstava u DPF-u obezbeđuju materijalnu sigurnost.	0,554	0,705
30.	Uplatom sredstava u DPF oslobađamo se straha, ukoliko državna penzija ne bude dovoljna.	0,458	0,638

Izvor: Autor

Treći faktor (tabela 69) najbolje određuju sledeći pokazatelji zadovoljstva članova dobrovoljnih penzijskih fondova kvalitetom pruženih usluga: (1) ulaganjem u DPF značajno se doprinosi dopuni već obezbeđene državne penzije (1/0,813; 0,770), (2) uložena sredstava u DPF dopunjuju kućni budžet (2/0,452; 0,535), (3) uplata sredstava u DPF omogućuje jedini vid penzije jednom delu građanstva (3/0,568; 0,664), (4) uložena novčana sredstava u DPF obezbeđuju ostvarivanje penzije i stranim državljanima (4/0,484; 0,613), (5) ulaganje u DPF pruža finansijsku podršku za vreme kad ne budemo radno aktivni (5/0,858; 0,767) i (6) uplatom sredstava u DPF oslobađamo se straha, ukoliko državna penzija ne bude dovoljna (6/0,398; 0,591).

Poznato je da su penzije mesečne novčane naknade, kao i druge beneficije (zdravstvena i socijalna zaštita, itd), koje pojedinac ostvaruje po osnovu osiguranja za slučaj starosti, invalidnosti i smrti.¹²² Navedene varijable koje određuju ovaj faktor jasno ukazuju na

¹²² Dostupno na: <https://www.penzin.rs/penzija-vrste-penzija-i-dodatnih-novcanih-naknada/>

ulogu DPF u dopuni ličnih primanja po osnovu ostvarenog nekog osnovnog tipa penzije (starosna penzija invalidska penzija, porodična penzija) ili nekog tipa novčanih naknada (novčana naknada za pomoć i negu drugog lica, novčana naknada za telesno oštećenje, novčana naknada za pogrebne troškove, novčana naknada za nabavku specijalnih pomagala). Zato je sasvim prihvatljivo da se treći faktor definiše kao **ZNAČAJNA DOPUNA VEĆ OSTVARENIM FINANSIJSKIM PRINADLEŽNOSTIMA PO OSNOVU OSIGURANJA.**

Tabela 69. Struktura trećeg faktora

Red. broj pokazatelja (varijable) u upitniku	Pokazatelji zadovoljstva članova dobrovoljnih penzijskih fondova kvalitetom pruženih usluga (manifestne varijable)	Faktorska težina (saturacija)	Koeficijent povezanosti varijable sa faktorom
22.	Ulaganjem u DPF značajno se doprinosi dopuni već obezbeđene državne penzije.	0,813	0,770
25.	Uložena sredstava u DPF dopunjuju kućni budžet.	0,452	0,535
26.	Uplate sredstava u DPF omogućuje jedini vid penzije jednom delu građanstva.	0,568	0,664
27.	Uložena novčana sredstava u DPF obezbeđuju ostvarivanje penzije i stranim državljanima.	0,484	0,613
28.	Ulaganje u DPF pruža finansijsku podršku za vreme kad ne budemo radno aktivni.	0,858	0,767
30.	Uplatom sredstava u DPF oslobađamo se straha, ukoliko državna penzija ne bude dovoljna.	0,398	0,591

Izvor: Autor

Četvrti faktor (tabela 70) reprezentuju sledeće manifestne varijable: (1) sa malim ulaganjem novca u DPF može se dosta uštedeti (1/0,372; 0,569), (2) DPF je garancija sigurnije budućnosti dece (2/0,344; 0,514), (3) uplata sredstava u DPF omogućuje jedini vid penzije jednom delu građanstva (3/0,406; 0,634), (4) uložena novčana sredstva u DPF daju mogućnost kupovine nekretnina (4/0,798; 0,806), (5) ulaganjem u DPF obezbeđuju se dodatna sredstva za školovanje unučadi (5/0,733; 0,732), (6) ulaganje sredstava u DPF dopunjuju kućni budžet (6/0,322; 0,454) i (7) uložena novčana sredstva u DPF mogu se koristiti i za otplatu kredita (7/0,470; 0,631).

Četvrti faktor (tabela 70) je jednoznačno određen pokazateljima zadovoljstva članova DPF pruženim uslugama koji se odnose na ugodnost u raspolaganju novcem i u kupovini. Zato je opravdano ovaj faktor definisati kao **VEĆI KOMFOR U KORIŠĆENJU LIČNIH FINANSIJSKIH SREDSTAVA.**

Tabela 70. Struktura četvrtog faktora

Red. broj pokazatelja (varijable) u upitniku	Pokazatelji zadovoljstva članova dobrovoljnih penzijskih fondova kvalitetom pruženih usluga (manifestne varijable)	Faktorska težina (saturacija)	Koeficijent povezanosti varijable sa faktorom
1.	Sa malim ulaganjem novca u DPF može se dosta uštedeti.	0,372	0,569
5.	DPF je garancija sigurnije budućnosti dece.	0,344	0,514
8.	Uplate sredstava u DPF omogućuje jedini vid penzije jednom delu građanstva.	0,406	0,634
18.	Uložena novčana sredstva u DPF daju mogućnost kupovine nekretnina.	0,798	0,806
19.	Ulaganjem u DPF obezbeđuju se dodatna sredstva za školovanje unučadi.	0,733	0,732
25.	Ulaganje sredstava u DPF dopunjuju kućni budžet.	0,322	0,454
29.	Uložena novčana sredstava u DPF mogu se koristiti i za otplatu kredita.	0,470	0,631

Izvor: Autor

Petom faktoru (tabela 71) obeležja daju sledele manifestne varijable: (1) DPF daje mogućnost da sami biramo način primanja penzije (1/0,850; 0,877) i (2) DPF daju mogućnost da sami biramo dužinu primanja penzije (2/0,860; 0,860).

Kao što se iz podataka vidi, ovaj faktor određuju samo dve manifestne varijable, i prema mišljenju mnogih statističara nema dovoljno elemenata za njegovu identifikaciju. Međutim, zbog važnosti manifestnih varijabli i njihove visoke korelacije sa faktorom, peti faktor zadovoljstva članova dobrovoljnih penzijskih fondova kvalitetom pruženih usluga može da se nazove – DPF PRUŽA MOGUĆNOST IZBORA NAČINA I DUŽINE PRIMANJA PENZIJE. Dakle, izdvajanje ovog faktora je razumljivo i prihvatljivo, jer za članove DPF veoma je važno da mogu birati način i dužinu primanja penzije.

Tabela 71. Struktura petog faktora

Red. broj pokazatelja (varijable) u upitniku	Pokazatelji zadovoljstva članova dobrovoljnih penzijskih fondova kvalitetom pruženih usluga (manifestne varijable)	Faktorska težina (saturacija)	Koeficijent povezanosti varijable sa faktorom
20.	DPF daje mogućnost da sami biramo način primanja penzije.	0,860	0,877
21.	DPF daju mogućnost da sami biramo dužinu primanja penzije.	0,850	0,860

Izvor: Autor

Šesti faktor (tabela 72) najviše opredeljuju sledeći pokazatelji zadovoljstva članova dobrovoljnih penzijskih fondova kvalitetom pruženih usluga: (1) pravila poslovanja, sistem kontrole i transparentnost DPF-a ulivaju poverenje (1/0,358; 0,575), (2) uplate novčanih sredstava u DPF su fleksibilne, bez pritiska i ograničenja (2/0,898; 0,727), (3) štednjom u

DPF postićemo dodatnu odgovornost prema porodici (3/0,378; 0,518), (4) uplate sredstava u DPF omogućuje jedini vid penzije jednom delu građanstva (4/0,310; 0,532) i (5) uložena novčana sredstava u DPF obezbeđuju ostvarivanje penzije i stranim državljanima (5/0,382; 0,554).

S obzirom na to da najveću faktorsku težinu i korelaciju sa faktorom imaju prva i druga manifestna varijabla, logično je ovaj faktor nazvati kao **FLEKSIBILNOST I TRANSPARENTNOST UPLATE NOVČANIH SREDSTAVA U DPF**. Estrahovanje ovog faktora nije neočekivano s obzirom na to da se u mnogim drugim istraživanjima javlja kao jedan od činioca kvaliteta usluga, bez obzira na to o kojoj je vrsti usluga reč. To samo potvrđuje da se fleksibilnost i transparentnost smatraju značajnim pretpostavkama kvaliteta.

Tabela 72. Struktura šestog faktora

Red. broj pokazatelja (varijable) u upitniku	Pokazatelji zadovoljstva članova dobrovoljnih penzijskih fondova kvalitetom pruženih usluga (manifestne varijable)	Faktorska težina (saturacija)	Koeficijent povezanosti varijable sa faktorom
6.	Pravila poslovanja, sistem kontrole i transparentnost DPF-a ulivaju poverenje.	0,358	0,575
12.	Uplate novčanih sredstava u DPF su fleksibilne, bez pritiska i ograničenja.	0,898	727
13.	Štednjom u DPF postićemo dodatnu odgovornost prema porodici.	0,378	0,518
26	Uplate sredstava u DPF omogućuje jedini vid penzije jednom delu građanstva.	0,310	0,532
27.	Uložena novčana sredstava u DPF obezbeđuju ostvarivanje penzije i stranim državljanima	0,382	0,554

Izvor: Autor

Sedmi faktor (tabela 73) objedinjuje sledeće manifestne varijable: (1) akumulirana sredstva u DPF mogu da se koriste i za pokretanje ličnog biznisa (1/-0,382; -0,524), (2) ulaganjem u DPF obezbeđuje se uvećanje naših sredstava sa dobrom zaradom (2/-0,384; -0,515) i (3) rast akumuliranih sredstva u DPF može se svakodnevno pratiti na ličnom računu (3/0,848; 0,655).

Očigledno je da se ovaj faktor može definisati kao **MOGUĆNOST KORIŠĆENJA AKUMULIRANIH SREDSRAVA U DPF ZA POKRETANJE LIČNOG BIZNISA U CILJU DOBRE ZARADE**.

Tabela 73. Struktura sedmog faktora

Red. broj pokazatelja (varijable) u upitniku	Pokazatelji zadovoljstva članova dobrovoljnih penzijskih fondova kvalitetom pruženih usluga (manifestne varijable)	Faktorska težina (saturacija)	Koeficijent povezanosti varijable sa faktorom
8.	Akumulirana sredstva u DPF mogu da se koriste i za pokretanje ličnog biznisa.	-0,382	-0,524
14.	Ulaganjem u DPF obezbeđuje se uvećanje naših sredstava sa dobrom zaradom.	-0,384	-0,515
23.	Rast akumuliranih sredstva u DPF može se svakodnevno pratiti na ličnom računu.	0,848	0,655

Izvor: Autor

Međutim, u tabeli 73. uočava se da varijabla – *akumulirana sredstva u DPF mogu da se koriste i za pokretanje ličnog biznisa* i varijabla – *ulaganjem u DPF obezbeđuje se uvećanje naših sredstava sa dobrom zaradom*, imaju negativnu saturaciju i korelaciju sa faktorom.¹²³ Razlog tome može da bude nedovoljno ili neadekvatno korišćenje ovih mogućnosti. Samim tim, tu se može tražiti prostor za poboljšanje komunikacije menadžera DPF sa svojim članovima.

U celini gledano, faktorskom analizom je identifikovan manji broj latentnih dimenzija koje se manifestuju u većem broju varijabli, odnosno *empirijskim putem su identifikovani faktori koji objektivno iskazuju zadovoljstvo članova dobrovoljnih penzijskih fondova kvalitetom pruženim uslugama, čime je u celosti realizovan drugi istraživački zadatak*, a i potvrđena druga posebna hipoteza, kojom se pretpostavljalo da se *veći broj manifestacionih varijabli o zadovoljstvu članova dobrovoljnih penzijskih fondova kvalitetom pruženih usluga može da redukuje (objedini) na manji broj latentnih dimenzija, odnosno osnovnih faktora*.

Definisani faktori, kao i manifestne varijable koje ih određuju, dovoljno su relevantni pokazatelji zadovoljstva članova dobrovoljnih penzijskih fondova kvalitetom pruženih usluga. Međutim, svi izdvojeni faktori zadovoljstva članova dobrovoljnih penzijskih fondova kvalitetom pruženih usluga (tabela 74) ne učestvuju podjednako u ukupnoj varijansi, pa samim tim, ne doprinose jednako varijabilitetu istraživane pojave, odnosno nemaju isti značaj. Naime, svih sedam izdvojenih faktora objašnjavaju ukupnu varijansu sa 62,261%. Pri tome, prvi izdvojeni faktor – *dobar vid štednje koja doprinosi kvalitetnijem životu u budućnosti* – je, nesumnjivo, najznačajniji i sa najvećim uticajem na ukupnu varijansu (31,955%). Naravno, to je bilo realno i očekivati, jer poznato da svaki vid štednje doprinosi relaksaciji kvaliteta života u budućnosti.

¹²³ Negativna opterećenja pokazuju ono što faktor ne predstavlja, a negativna korelacije koliko varijable ne učestvuju u datom faktoru.

Tabela 74. Faktori zadovoljstva članova dobrovoljnih penzijskih fondova
kvalitetom pruženih usluga

<i>Red. broj</i>	<i>NAZIV FAKTORA</i>	<i>Procenat objašnjenja ukupne varijanse</i>	<i>Kumulativna proporcija ukupne varijanse</i>
1.	Dobar vid štednje koja doprinosi kvalitetnijem životu u budućnosti	31,955	31,955
2.	Doprinos lagodnijem životu i ličnoj sigurnosti	8,094	40,049
3.	Značajna dopuna već ostvarenim finansijskim prinalležnostima po osnovu osiguranja	5,703	45,752
4.	Veći komfor u korišćenju ličnih finansijskih sredstava	4,877	50,629
5.	DPF pruža mogućnost izbora načina i dužine primanja penzije	4,111	54,740
6.	Fleksibilnost i transparentnost uplate novčanih sredstava u DPF	3,875	58,616
7.	Mogućnost korišćenja akumuliranih sredstava u DPF za pokretanje ličnog biznisa u cilju dobre zarade	3,645	62,261

Izvor: Autor

U neposrednoj vezi sa ovim faktorom je i sledeći (drugi) faktor – *doprinos lagodnijem životu i ličnoj sigurnosti* – (8,094%) zato što je nemoguće da se u budućnosti bez dobre štednje obezbedi ugodniji i stabilniji život.

Treći faktor – *značajna dopuna već ostvarenim finansijskim prinalležnostima po osnovu osiguranja* – učestvuje u objašnjavanju ukupne varijanse sa 5,703%, što ukazuje na to da se ne isključuje mogućnost dopune već ostvarenih finansijskih prinalležnosti po osnovu osiguranja putem članstva u dobrovoljnim penzijskim fondovima.

Učešće preostalih faktora u objašnjavanju ukupne varijanse je neznatno manje, ali ne i zanemarljivo. Oni se odnose na veći komfor u korišćenju ličnih finansijskih sredstava (4,877%), mogućnost izbora načina i dužine primanja penzije (4,111%), fleksibilnost i transparentnost uplate novčanih sredstava u DPF (3,875), kao i na mogućnost korišćenja akumuliranih sredstava u DPF za pokretanje ličnog biznisa u cilju dobre zarade (3,645%).

U isto vreme je utvrđeno da postoji značajna povezanost između većine izdvojenih faktora na nivou 0,01 i 0,05 (tabela 75), što se moglo i očekivati.

Tabela 75: Interkorelacija faktora zadovoljstvo članova dobrovoljnih penzijskih fondova kvalitetom pruženih usluga

FAKTORI	1	2	3	4	5	6	7
1	1,000						
2	0,620**	1,000					
3	0,470**	0,453**	1,000				
4	0,388**	0,396**	0,236**	1,000			
5	0,196*	0,247**	0,265**	0,121	1,000		
6	0,325**	0,306**	0,402**	0,210**	0,154	1,000	
7	-0,144	-0,214**	-0,176*	-0,321**	-0,133	-0,297**	1,000

* Povezanost značajna na nivou 0,05

** Povezanost značajna na nivou 0,01

Izvor: Autor

Prvi faktor – *dobar vid štednje koja doprinosi kvalitetnijem životu u budućnosti* – značajno je povezan na nivou 0,01 ($p < 0,01$) sa sledećim faktorima: fleksibilnost i transparentnost uplate novčanih sredstava u DPF ($r = 0,620$), značajna dopuna već ostvarenih finansijskih prinadležnosti po osnovu osiguranja ($r = 0,470$), veći komfor u korišćenju ličnih finansijskih sredstava ($r = 0,388$) i DPF pruža mogućnost izbora načina i dužine primanja penzije ($r = 0,325$), a na nivou 0,05 ($p < 0,05$) sa faktorom DPF pruža mogućnost izbora načina i dužine primanja penzije ($r = 0,196$). Kao što se vidi, u pitanju su faktori koji su u suprotnosti sa nefleksibilnošću kako u sistemu poslovanja dobrovoljnih penzionih fondova, tako i u korišćenju ličnih finansijskih sredstava.

Drugi faktor – *doprinos lagodnijem životu i ličnoj sigurnosti* – značajno je povezan na nivou 0,01 ($p < 0,01$) sa sledećim faktorima: značajna dopuna već ostvarenih finansijskih prinadležnosti po osnovu osiguranja ($r = 0,453$), veći komfor u korišćenju ličnih finansijskih sredstava ($r = 0,396$), DPF pruža mogućnost izbora načina i dužine primanja penzije ($r = 0,247$), fleksibilnost i transparentnost uplate novčanih sredstava u DPF ($r = 0,306$) i mogućnost korišćenja akumuliranih sredstava u DPF za pokretanje ličnog biznisa u cilju dobre zarade ($r = -0,214$). Navedene korelacije jasno ukazuju da je finansijska dopuna već ostvarenih finansijskih prinadležnosti po osnovu osiguranja veoma značajna i relaksirajuća. Ali, uočava se da je korelacija sa faktorom – mogućnost korišćenja akumuliranih sredstava u DPF za pokretanje ličnog biznisa u cilju dobre zarade – negativna. To ukazuje da se ova mogućnost nedovoljno koristi u radu sa članovima DPF, što bi u budućem radu menadžera trebalo imati u vidu.

Treći faktor – *značajna dopuna već ostvarenim finansijskim prinadležnostima po osnovu osiguranja* – značajno je povezan na nivou 0,01 ($p < 0,01$) sa sledećim faktorima: veći komfor u korišćenju ličnih finansijskih sredstava ($r = 0,236$), DPF pruža mogućnost izbora načina i dužine primanja penzije ($r = 0,265$) i fleksibilnost i transparentnost uplate novčanih sredstava u DPF ($r = 0,402$), a na nivou 0,05 ($p < 0,05$) je u negativnoj korelaciji

sa faktorom – mogućnost korišćenja akumuliranih sredstava u DPF za pokretanje ličnog biznisa u cilju dobre zarade ($r = -0,176$). Sasvim je očekivano da je korelacija značajna na nivou 0,01 kada se radi o fleksibilnosti i transparentnosti u poslovanju i pružanju usluga članovima DPF. Međutim, s obzirom na prethodne analize, nije nikakvo iznenađenje što je korelacija između trećeg faktora i sedmog značajna na nivou 0,05 i negativna.

Četvrti faktor – *veći komfor u korišćenju ličnih finansijskih sredstava* – značajno je povezan na nivou 0,01 ($p < 0,01$) sa faktorom – fleksibilnost i transparentnost uplate novčanih sredstava u DPF ($r = 0,210$), što je i razumljivo, jer se bez fleksibilnosti i transparentnosti ne može očekivati zadovoljstvo korisnika usluga DPF. Kao i u prethodnim slučajevima, četvrti faktor je, takođe, u negativnoj korelaciji na nivou 0,01 ($p < 0,01$) sa sedmim faktorom – mogućnost korišćenja akumuliranih sredstava u DPF za pokretanje ličnog biznisa u cilju dobre zarade ($r = -0,321$), što potvrđuje da se u DPF-u nedovoljno posvećuje pažnja informisanju članova o mogućnostima korišćenja akumuliranih sredstava u DPF za pokretanje ličnog biznisa.

Sasvim očekivano, peti faktor – *DPF pruža mogućnost izbora načina i dužine primanja penzije* – nije u korelaciji ni sa jednim faktorom, jer je očigledno da je svaka povezanost i uslovljenost nebitna.

Šesti faktor – *fleksibilnost i transparentnost uplate novčanih sredstava u DPF* – je statistički značajno povezan (na nivou 0,01) sa prvim, drugim, trećim i četvrtim faktorom, a sa šestim faktorom je u negativnoj korelaciji, dok sa petim faktorom nije u statistički značajnoj povezanosti.

Sedmi faktor – *mogućnost korišćenja akumuliranih sredstava u DPF za pokretanje ličnog biznisa u cilju dobre zarade* – je, na šta je već ukazano, u statistički značajnoj negativnoj korelaciji sa drugim, trećim, četvrtim i šestim faktorom. Sa prvim i petim faktorom je, takođe u negativnoj korelaciji, ali ona nije statistički značajna.

17. UTICAJ RAZLIKA SOCIJALNIH OBELEŽJA ČLANOVA DOBROVOLJNIH PENZIJSKIH FONDOVA NA RAZLIKE PERCIPIRANOG ZNAČAJA IZDVOJENIH FAKTORA KVALITETA PRUŽENIH USLUGA

Uticaja socijalnih obeležja (nezavisnih varijabli) članova dobrovoljnih penzijskih fondova na značajnost razlika u pridavanju značaja svakom izdvojenom faktoru kvaliteta pruženih usluga, utvrđen je testiranjem značajnosti razlika aritmetičke sredine faktorskih skorova za pojedinačna pretpostavljena socijalna obeležja (nezavisne varijable).

17.1. *Uticaj pola na razlike u pridavanju značaja faktorima zadovoljstva članova dobrovoljnih penzijskih fondova kvalitetom pruženih usluga*

Uticaj pola na razlike u pridavanju značaja prvom faktoru – dobar vid štednje koja doprinosi kvalitetnijem životu u budućnosti

Da bi se utvrdilo da li postoje značajne razlike između muških i ženskih članova dobrovoljnih penzijskih fondova u pridavanju značaja prvom faktoru – *dobar vid štednje koja doprinosi kvalitetnijem životu u budućnosti* – izvršeno je testiranje značajnosti razlika aritmetičkih sredina dobijenih faktorskih skorova za oba pola (tabela 76).

Sobzirom na to da nivo značajnosti Leveneovog testa jednakosti varijansi (*Levene's Test for Equality of Variances*) iznosi 0,638 ($p > 0,05$), može se zaključiti da pretpostavka o jednakosti varijanse obe grupe (muški/ženski) nije narušena. U tom slučaju, vrednost t-testa iznosi -1,06 i nije statistički značajan, jer je $p = 0,291$ (tabela 76). Ovaj rezultat upućuje na zaključak da ne postoji značajna razlika između muškaraca i žena u pridavanju značaja prvom faktoru, odnosno u preferenciji dobrog vida štednje koja doprinosi kvalitetnijem životu u budućnosti kao faktora zadovoljstva članova dobrovoljnih penzijskih fondova kvalitetom pruženih usluga.

Ovu konstataciju potkrepljuje i vrednost eta kvadrata¹²⁴ koji iznosi 0,007, što, takođe, ukazuje na činjenicu da polna razlika ima izuzetno mali, takoreći nikakav, uticaj na preferenciju prvog faktora zadovoljstva članova dobrovoljnih penzijskih fondova kvalitetom pruženih usluga,¹²⁵ odnosno da polna razlika objašnjava svega 0,6,% varijanse prvog faktora.

¹²⁴ Formula za izračunavanje eta kvadrata:

$$\text{Eta kvadrat} = \frac{t^2}{t^2 + (N_1 + N_2 - 2)}$$

[Prema: Pallant, J. (2009). *SPSS - Priručnik za preživljavanje – Postupni vodič kroz analizu podataka pomoću SPSS-a za Windows* (verzija 15), Prevod 3. izdanja – Miljenko Šućur, Mikro knjiga, Beograd, str. 238]

¹²⁵ Tumačenje eta kvadrata:

0,01 = mali uticaj,
0,06 = umereni uticaj i
0,14 = veliki uticaj

Tabela 76. Uticaj polnih razlika na preferenciju prvog faktora

Pol	N	Aritmetička sredina (AS)	Standardna devijacija (SD)	Razlike AS	t	p
Muški	69	-0,093735	1,0184494	-0,173584	-1,06	0,291
Ženski	81	0,079848	0,9832664			

Izvor: Autor

Uticaj pola na razlike u pridavanju značaja drugom faktoru – doprinos lagodnijem životu i ličnoj sigurnosti

Leveneov test jednakosti varijansi pokazao je nivo statističke značajnosti 0,114 ($F=2,530$), što je više od granične vrednosti 0,05. To znači da nije narušena pretpostavka o jednakosti varijanse obe grupe – muškarci i žene. Zbog toga je t-test izračunat za slučaj jednakih varijansi (tabela 77). Podaci u navedenoj tabeli pokazuju da je vrednost t-testa -2,975, a da je $p=0,003$. Shodno tome, može se konstatovati da postoji značajna razlika između vrednosti aritmetičkih sredina faktorskih skorova muškaraca i žena, odnosno da su polne razlike u preferenciji drugog faktora zadovoljstva članova dobrovoljnih penzijskih fondova kvalitetom pruženih usluga – *doprinos lagodnijem životu i ličnoj sigurnosti* – statistički značajne ($p<0,01$).

Tabela 77. Uticaj polnih razlika na preferenciju drugog faktora

Pol	N	Aritmetička sredina (AS)	Standardna devijacija (SD)	Razlike AS	t	p
Muški	69	-0,256513	1,0483269	-0,475025	-2,975	0,003
Ženski	81	0,218511	0,9073384			

Izvor: Autor

Iako su polne razlike u preferenciji drugog faktora zadovoljstva članova dobrovoljnih penzijskih fondova kvalitetom pruženih usluga statistički značajne, ipak je njihov uticaj mali, jer vrednost eta kvadrata iznosi 0,056, što ukazuje da polna razlika objašnjava samo 0,056%% varijanse drugog faktora (zadovoljstva članova dobrovoljnih penzijskih fondova kvalitetom pruženih usluga (doprinos lagodnijem životu i ličnoj sigurnosti)).

Uticaj pola na razlike u pridavanju značaja trećem faktoru – značajna dopuna već ostvarenim finansijskim prinalležnostima po osnovu osiguranja

Imajući u vidu da je nivo značajnosti Leveneovog testa veći od 0,05 ($F=1,732$; $p=0,190$), t-test je izračunat sa pretpostavkom da jednakosti varijansi obe grupe (muškarci/žene) nije narušena. Dobijeni rezultati su prezentovani u tabeci 78. Kao što se vidi, vrednost t-testa iznosi -1,792 i statistički nije značajna ($p=0,075$; $p>0,05$). Na osnovu toga, može se zaključiti da se vrednosti aritmetičkih sredina faktorskih skorova trećeg faktora značajno ne razlikuju između ispitanika muškog i ženskog pola. Zato je i razumljivo što je uticaj polnih razlika na treći faktor zadovoljstva članova dobrovoljnih penzijskih fondova kvalitetom pruženih usluga – *značajna dopuna već ostvarenim finansijskim*

prinadležnostima po osnovu osiguranja – vrlo mali, jer vrednost eta kvadrata iznosi 0,02. To znači da polne razlike objašnjavaju samo 2% varijanse trećeg faktora (značajna dopuna već ostvarenim finansijskim prinadležnostima po osnovu osiguranja).

Tabela 78. Uticaj polnih razlika na preferenciju trećeg faktora

Pol	N	Aritmetička sredina (AS)	Standardna devijacija (SD)	Razlike AS	t	p
Muški	69	-0,1573721	1,04189531	-0,2914298	-1,792	0,075
Ženski	81	0,1340577	0,94880413			

Izvor: Autor

Uticaj pola na razlike u pridavanju značaja četvrtom faktoru – veći komfor u korišćenju ličnih finansijskih sredstava

I u ovom slučaju pretpostavka o jednakosti varijansi obe grupe (muškarci/žene) nije narušena, jer vrednost značajnosti Leveneovog testa iznosi 0,773, što premašuje graničnu vrednost 0,05. Kao što se vidi u tabeli 79, vrednost t-test je -1,885 i statistički nije značajan, jer je $p=0,061$. To kazuje, kada su u pitanju polne razlike, da ne postoje statistički značajne razlike između aritmetičkih sredina faktorskih skorova četvrtog faktora – *veći komfor u korišćenju ličnih finansijskih sredstava*, odnosno da polne razlike značajno ne utiču na preferenciju ovog faktora ($p>0,05$). Eta kvadrat, koji iznosi 0,02, ovu konstataciju potvrđuje, jer je uticaj polnih razlika mali, tj. objašnjavaju samo 2% varijanse četvrtog faktora zadovoljstva članova dobrovoljnih penzijskih fondova kvalitetom pruženih usluga (veći komfor u korišćenju ličnih finansijskih sredstava).

Tabela 79. Uticaj polnih razlika na preferenciju četvrtog faktora

Pol	N	Aritmetička sredina (AS)	Standardna devijacija (SD)	Razlike AS	t	p
Muški	69	-0,1653260	0,96322029	-0,3061593	-1,885	0,061
Ženski	81	0,1408333	1,01499718			

Izvor: Autor

Uticaj pola na razlike u pridavanju značaja petom faktoru, koji se odnosi na pružanje mogućnost izboru načina i dužine primanja penzije

Izračunavanje vrednosti t-testa zasnovano je na pretpostavci da jednakost varijansi obe grupe (muškarci/žene) nije narušena, jer je nivo značajnosti Leveneovog testa 0,66, što premašuje graničnu vrednost od 0,05 ($F=0,194$; $p=0,660$). Prema podacima u tabeli 80, vidi se da je vrednost t-testa 0,882 i da nije statistički značajna ($p=0,379$; $p>0,05$). Iz ovih podataka proizilazi da polne razlike, kada se radi o zadovoljstvu članova dobrovoljnih penzijskih fondova kvalitetom pruženih usluga, nisu statistički značajne kako je to, inače, definisano petim faktorom – *DPF pruža mogućnost izbora načina i dužine primanja penzije*, odnosno da polne razlike značajno ne utiču na preferenciju ovog faktora. To

potvrđuje vrednost eta kvadrata, koja iznosi 0,005, što znači da je veličina uticaja polnih razlika na preferenciju petog faktora vrlo mala, odnosno da polna razlika učestvuje u objašnjavanju varijanse petog faktora samo sa 0,005%.

Tabela 80. Uticaj polnih razlika na preferenciju petog faktora

Pol	N	Aritmetička sredina (AS)	Standardna devijacija (SD)	Razlike AS	t	p
Muški	69	0,0781114	0,99676094	0,1446508	0,882	0,379
Ženski	81	-0,0665394	1,00411762			

Izvor: Autor

Uticaj pola na razlike u pridavanju značaja šestom faktoru – fleksibilnost i transparentnost uplate novčanih sredstava u DPF

Vrednosti Leveneovog testa ($F=0,477$; $p=0,491$) pokazuju da pretpostavku o jednakosti varijansi obe grupe (muškarci/žene) nije narušena, jer je $p>0,05$. Na toj pretpostavci je zasnovan proračun vrednosti t-testa (tabela 81), koji iznosi -0,791 i nije statistički značajan ($p=0,430$; $p>0,05$). To znači da ne postoji značajna razlika između muškaraca i žena u pridavanju značaja šestom faktoru zadovoljstva članova dobrovoljnih penzijskih fondova kvalitetom pruženih usluga, odnosno u preferenciji *fleksibilnosti i transparentnosti uplate novčanih sredstava u DPF*.

Ako se ima u vidu da razlika između grupa (muškarci/žene) u pridavanju značaja fleksibilnosti i transparentnosti uplate novčanih sredstava u DPF kao faktoru zadovoljstva članova dobrovoljnih penzijskih fondova kvalitetom pruženih usluga nije, sa statističkog aspekta, značajna, onda je razumljivo što polne razlike imaju veoma mali, moglo bi se reći beznačajan, uticaj na preferenciju ovog faktora. To je potvrdila vrednost eta kvadrata koja iznosi 0,004, što znači da je u pitanju veoma mali uticaj. Procentualno izraženo, razlike u polu objašnjavaju samo 0,004% varijanse šestog faktora zadovoljstva članova dobrovoljnih penzijskih fondova kvalitetom pruženih usluga.

Tabela 81. Uticaj polnih razlika na preferenciju šestog faktora

Pol	N	Aritmetička sredina (AS)	Standardna devijacija (SD)	Razlike AS	t	p
Muški	69	-0,0700918	0,96124983	-0,1297997	-0,791	0,430
Ženski	81	0,597079	1,03404643			

Izvor: Autor

Uticaj pola na razlike u pridavanju značaja sedmom faktoru – mogućnost korišćenja akumuliranih sredstava u DPF za pokretanje ličnog biznisa u cilju dobre zarade

Za razliku od prikazanih analiza uticaja pola na razlike u pridavanju značaja prethodnim faktorima, izračunavanje t-testa je bilo zasnovano na pretpostavci o jednakosti varijansi obe grupe (muškarci/žene) – Leveneov test, koja nije narušena, a u ovom slučaju varijanse

obe grupe nisu jednake ($F=4,509$; $p=0,027$; $p<0,05$), što znači da je pretpostavka o jednakosti varijansi narušena i na tome je zasnovan proračun vrednosti t-testa (tabela 82).

Tabela 82. Uticaj polnih razlika na preferenciju sedmog faktora

Pol	N	Aritmetička sredina (AS)	Standardna devijacija (SD)	Razlike AS	t	p
Muški	69	0,1994345	1,12267014	0,3693232	2,237	0,027
Ženski	81	-0,1698887	0,85301927			

Izvor: Autor

Kao što se u pomenutoj tabeli vidi, vrednost t-testa iznosi 2,237 i statistički je značajan ($p=0,027$; $p<0,05$). Na osnovu toga se može konstatovati da postoji značajna razlika između vrednosti aritmetičkih sredina faktorskih skorova muškaraca i žena, odnosno da polna razlika značajno utiče na preferenciju sedmog faktora zadovoljstva članova dobrovoljnih penzijskih fondova kvalitetom pruženih usluga – *mogućnost korišćenja akumuliranih sredstava u DPF za pokretanje ličnog biznisa u cilju dobre zarade*. Koliki je taj uticaj pokazuje vrednost eta kvadrata. U ovom slučaju on iznosi 0,33, što znači da je mali. Procentualno predstavljeno, polna razlika objašnjava varijansu sedmog faktora zadovoljstva članova dobrovoljnih penzijskih fondova kvalitetom pruženih usluga sa 3,3%.

Zbirni rezultati testiranja uticaja polnih razlika na razlike u pridavanju značaja izdvojenim faktorima kvaliteta pruženih usluga prikazani su u tabeli 83.

Tabela 83. Uticaj pola na razlike u pridavanju značaja faktorima zadovoljstva članova dobrovoljnih penzijskih fondova kvalitetom pruženih usluga

Red. broj	FAKTORI	Aritmetičke sredine grupa		t	p
		Muški	Ženski		
1.	Dobar vid štednje koja doprinosi kvalitetnijem životu u budućnosti	-0,093735	0,079848	-1,06	0,291
2.	Doprinos lagodnijem životu i ličnoj sigurnosti	-0,256513	0,218511	-2,975	0,003
3.	Značajna dopuna već ostvarenim finansijskim prinalležnostima po osnovu osiguranja	-0,1573721	0,1340577	-1,792	0,075
4.	Veći komfor u korišćenju ličnih finansijskih sredstava	-0,1653260	0,1408333	-1,885	0,061
5.	DPF pruža mogućnost izbora načina i dužine primanja penzije	0,0781114	-0,0665394	0,882	0,379
6.	Fleksibilnost i transparentnost uplate novčanih sredstava u DPF	-0,0700918	0,597079	-0,791	0,430
7.	Mogućnost korišćenja akumuliranih sredstava u DPF za pokretanje ličnog biznisa u cilju dobre zarade	0,1994345	-0,1698887	2,237	0,027

Izvor: Autor

Na osnovu podataka u navedenoj tabeli, može se konstatovati da polne razlike značajno utiču na razlike u pridavanju značaja drugom faktoru – *doprinos lagodnijem životu i ličnoj sigurnosti* i sedmom faktoru – *moгуćnost korišćenja akumuliranih sredstava u DPF za pokretanje ličnog biznisa u cilju dobre zarade*. Uticaj polnih razlika na razlike u pridavanju značaja ostalim faktorima kvaliteta pruženih usluga je prisutna, ali nije statistički značajna.

17.2. Uticaj godina starosti na razlike u pridavanje značaja faktorima zadovoljstva članova dobrovoljnih penzijskih fondova kvalitetom pruženih usluga

Uticaj godina života na razlike u pridavanju značaja prvom faktoru – dobar vid štednje koja doprinosi kvalitetnijem životu u budućnosti

Ako se sagleda vrednost Leveneovog testa homogenosti varijanse koja iznosi 0,261,¹²⁶ može se zaključiti da ona premašuje graničnu vrednost od 0,05. Shodno tome, može se konstatovati da se u utvrđivanju razlika o uticaju godina života u pridavanju značaja prvom faktoru nije narušila pretpostavka o jednakosti varijansi u rezultatima svake od četiri grupe.

Rezultati prikazani u tabeli 84. pokazuju da ne postoji statistički značajna razlika između aritmetičkih sredina faktorskih skorova prvog faktora u četiri grupe godina života. U suštini, to znači, da razlike zasnovane na starosnoj dobi nemaju statistički značajan uticaj na javljanje razlika kod ispitanika u pridavanju značajne važnosti prvom izdvojenom faktoru zadovoljstva članova dobrovoljnih penzijskih fondova kvalitetom pruženih usluga, označenom kao – *dobar vid štednje koja doprinosi kvalitetnijem životu u budućnosti*, jer je $p > 0,05$ ($F = 1,347$; $p = 0,261$). Očigledno, članovi dobrovoljnih penzijskih fondova, bez obzira na starosnu dob, imaju približne stavove o ulaganju u dobrovoljne penzijske fondove kao dobarom vidu štednje koja može da doprinese kvalitetnijem životu u budućnosti.

U skladu sa prethodnim konstatacijama, potvrđeno je da je i uticaj razlika srednjih vrednosti grupa (kategorija) godina života na prvi faktor vrlo mala, jer eta kvadrat iznosi 0,02.¹²⁷

¹²⁶ Vrednosti Leveneovog testa značajan ja radi dalje artikulacije proračuna i interpretacije vrednosti F-odnosa i njegove značajnosti.

¹²⁷

$$\text{Eta kvadrat} = \frac{\text{Zbir kvadrata odstupanja različitih grupa}}{\text{Ukupan zbir kvadrata}}$$

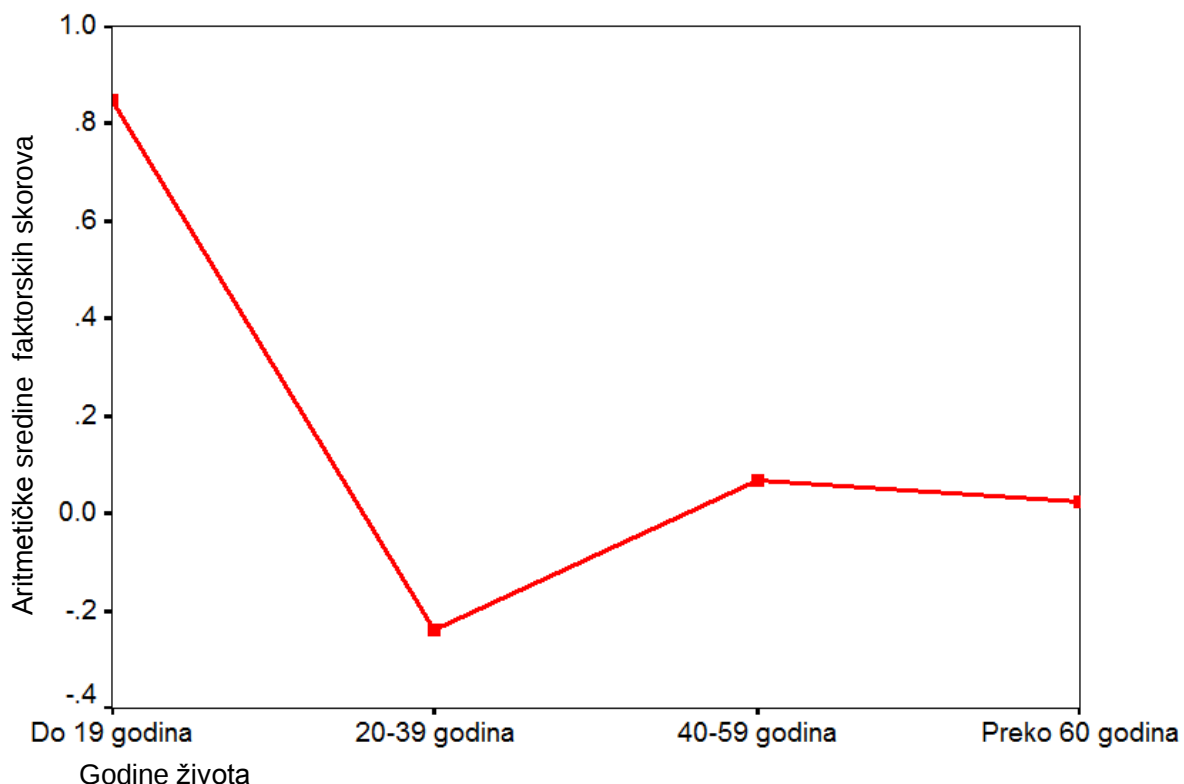
[Prema: Pallant, J. (2009). *SPSS – Priručnik za preživljavanje – Postupni vodič kroz analizu podataka pomoću SPSS-a za Windows* (verzija 15), Prevod 3. izdanja – Miljenko Šućur. Beograd: Mikro knjiga. str. 250]

Tabela 84. Uticaj godina života na preferenciju prvog faktora

		N	Aritmetička sredina (AS)	Standardna devijacija (SD)	F odnos	p
Godine života	Do 19 godina	2	0,8474637	0,57191354	1,347	0,261
	20–39 godina	37	-0,2386401	1,07397165		
	40–59 godina	105	0,0666617	0,98521509		
	Preko 60 godina	6	0,0225472	0,66171666		

Izvor: Autor

Ako se pogleda grafikon 47, može se videti da starosna grupa do 19 godina najviše pridaje značaj dobrom vidu štednje koja doprinosi kvalitetnijem životu u budućnosti kao faktoru zadovoljstva članova dobrovoljnih penzijskih fondova kvalitetom pruženih usluga. To je i razumljivo, jer je pred njima dug životni period koga bi oni želeli da učine kvalitetnijim. S druge strane, grupa koja je u životnom razdoblju 20–39 godina ovom faktoru pridaje najmanji značaj. Razlog tome je verovatno u činjenici da osobe u ovom periodu života nastoje da ostvare uspeh u radu, jer u tome vide perspektivu stabilizacije svog porodičnog života (Milovanović i Damnjanović, 1999),¹²⁸ što doprinosi i njegovom kvalitetu.

**Grafikon 47.** Aritmetičke sredine faktorskih skorova prvog faktora u odnosu na godine životai

Izvor: Autor

¹²⁸ Milovanović, R. i Damnjanović, P. (1999). *Osnovi andragogije* (drugo izdanja). Beograd: Policijska akademija, str. 25.

Uticaj godina života na razlike u pridavanju značaja drugom faktoru – doprinos lagodnijem životu i ličnoj sigurnosti

I kod sagledavanja uticaja godina života na razlike u pridavanju značaja drugom faktoru, Leveneov test homogenosti varijansi pokazao je da nivo statističke značajnosti (0,101) premašuje graničnu vrednosti 0,05. Prema tome, pri utvrđivanju razlika o uticaju godina života u pridavanju značaja drugom faktoru nije narušena pretpostavka o jednakosti varijansi u rezultatima svake od četiri grupe.

Shodno podacima prikazanim u tabeli 85, može se zaključiti da ne postoji statistički značajna razlika između aritmetičkih sredina faktorskih skorova drugog faktora u sve razmatrane grupe godina života. Iz toga proizilazi da uticaj razlike u godinama života na razlike u pridavanju značaja drugom faktoru zadovoljstva članova dobrovoljnih penzijskih fondova kvalitetom pruženih usluga – *doprinos lagodnijem životu i ličnoj sigurnosti* – statistički nije značajna, zato što je $p > 0,05$ ($F = 2,313$; $p = 0,078$). Imajući to u vidu, može se zaključiti da članovi dobrovoljnih penzijskih fondova, bez obzira kojoj starosnoj kategoriji pripadaju, imaju slične stavove o tome da ulaganje u dobrovoljne penzijske fondove doprinos lagodnijem životu i ličnoj sigurnosti. I vrednost eta kvadrata (0,045) ukazuje da je uticaj razlika srednjih vrednosti faktorskih skorova grupa (kategorija) po godinama života na drugi faktor mala.

Tabela 85. Uticaj godina života na preferenciju drugog faktora

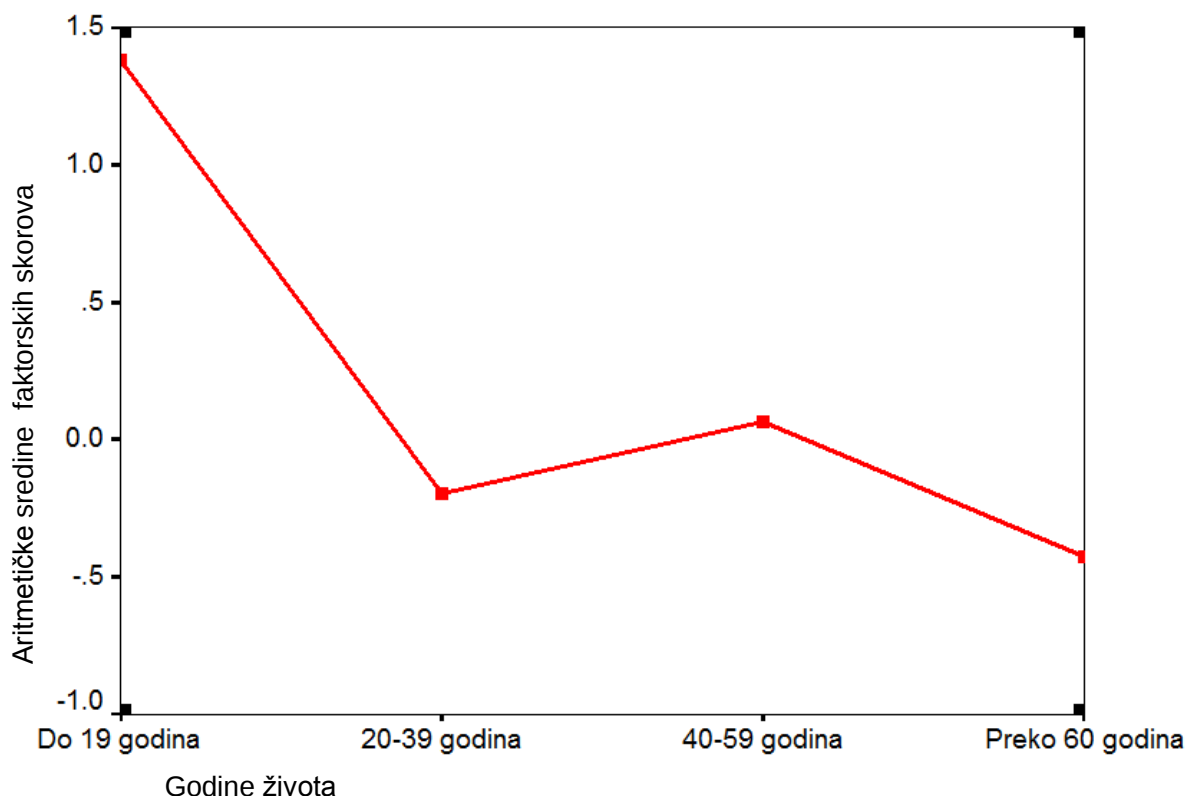
		N	Aritmetička sredina (AS)	Standardna devijacija (SD)	F odnos	p
Godine života	Do 19 godina	2	1,3798826	0,28338899	2,313	0,078
	20–39 godina	37	-0,1943098	1,07935238		
	40–59 godina	105	0,0665454	0,93912612		
	Preko 60 godina	6	-0,4262622	1,30351165		

Izvor: Autor

Podaci na grafikonu 48. pokazuju da ispitanici (članovi dobrovoljnih penzijskih fondova) starosne dobi do 19 godina najviše pridaju značaju drugom faktoru zadovoljstva članova dobrovoljnih penzijskih fondova kvalitetom pruženih usluga – *doprinos lagodnijem životu i ličnoj sigurnosti*, što je u skladu sa prirodom njihove ličnosti – „...uzburkan duh, nesebičnost i lako oduševljavanje idejama i idealima“ (Milovanović i Damnjanović, 1999),¹²⁹ zbog čega im je i ideal lagodan život i lična sigurnost. Nasuprot ovom životnom uzrastu, ispitanici koji pripadaju životnom periodu preko 60 godina preokupirani su pripremom za penziju i socijalnom sigurnošću, pa zato manje misle na lagodanost života,

¹²⁹ Ibidem, str 65.

zbog čega najmanje pridaju značaju drugom faktoru zadovoljstva članova dobrovoljnih penzijskih fondova kvalitetom pruženih usluga.



Grafikon 48. Aritmetičke sredine faktorskih skorova drugog faktora u odnosu na godine života

Izvor: Autor

Uticaj godina života na razlike u pridavanju značaja trećem faktoru – značajn dopuna već ostvarenim finansijskim prinalležnostima po osnovu osiguranja

Sobzirom na vrednost Leveneovog testa homogenosti varijanse (0,127), što je iznad granične vrednosti 0,05, u utvrđivanju razlika o uticaju godina života u pridavanju značaja trećeg faktora zadovoljstva članova dobrovoljnih penzijskih fondova kvalitetom pruženih usluga, nije narušena pretpostavka o jednakosti varijansi u rezultatima svake od četiri testirane grupe.

Prema podacima u tabeli 86. vidi se da ne postoji statistički značajna razlika između aritmetičkih sredina faktorskih skorova trećeg faktora u četiri grupe godina života. To se može tumačiti time da uticaj razlike u godinama života na razlike u pridavanju značaja trećem faktoru zadovoljstva članova dobrovoljnih penzijskih fondova kvalitetom pruženih usluga – *značajna dopuna već ostvarenim finansijskim prinalležnostima po osnovu osiguranja* – statistički nije značajna, jer je $p > 0,05$ ($F=1,374$; $p=0,253$). Na osnovu toga može se zaključiti da godine života članova dobrovoljnih penzijskih fondova nemaju značajan uticaj na stavove o tome da je ulaganje u dobrovoljne penzijske fondove značajna

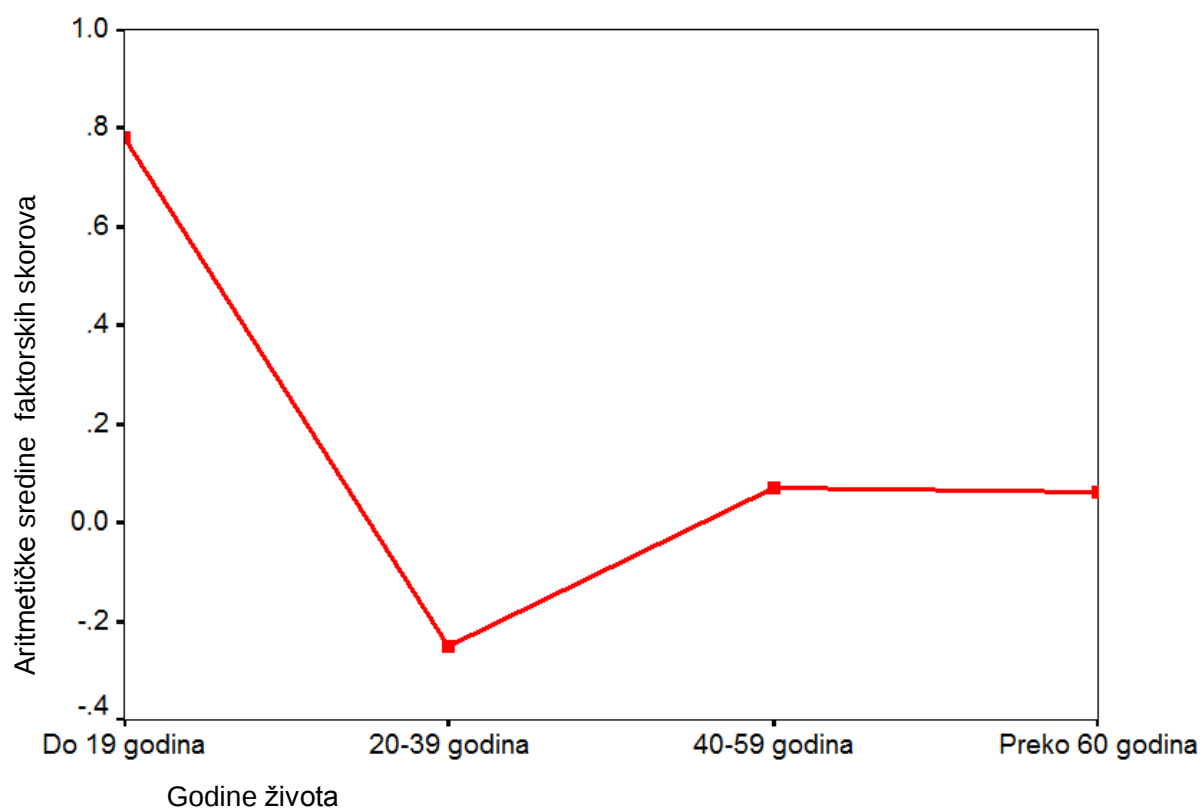
dopuna već ostvarenim finansijskim prinalležnostima po osnovu osiguranja. Ovaj nalaz potkrepljuje i vrednost eta kvadrata (0,027), koja pokazuje da je uticaj razlika aritmetičkih sredina faktorskih skorova grupa po godinama života na treći faktor mala.

Tabela 86. Uticaj godina života na preferenciju trećeg faktora

		N	Aritmetička sredina (AS)	Standardna devijacija (SD)	F odnos	p
Godine života	Do 19 godina	2	0,7796222	0,25966337	1,374	0,253
	20–39 godina	37	-0,2512247	0,96985906		
	40–59 godina	105	0,0700687	1,02633995		
	Preko 60 godina	6	0,0631423	0,53458135		

Izvor: Autor

Podaci na grafikonu 49. pokazuju da za ulaganje u dobrovoljne penzijske fondove radi dopune već ostvarenih finansijskih prinalležnosti po osnovu osiguranja najveće interesovanje ispoljavaju najmlađi ispitanici (članovi DPF). To se i moglo očekivati, s obzirom na to da oni ulaganje u dobrovoljne penzijske fondove smatraju dobrim vidom štednje koja doprinosi kvalitetnijem i lagodnijem životu, kao i većoj ličnoj sigurnosti.



Grafikon 49. Aritmetičke sredine faktorskih skorova trećeg faktora u odnosu na godine života

Izvor: Autor

Suprotno ovoj grupi, generacija uzrasta 20–39 godina ulaganje u dobrovoljne penzijske fondove radi dopune već ostvarenih finansijskih prinadležnosti po osnovu osiguranja smatra najmanje značajnim. Razlog tome je, verovatno, u njihovoj velikoj posvećenosti radu i usavršavanju, kao i porodičnom životu, što zahteva i znatna novčana sredstva, pa se postavlja pitanje koliko im sredstava preostaje koja se mogu uložiti u dobrovoljno penzijsko osiguranje.

Uticaj godina života na razlike u pridavanju značaja četvrtom faktoru – veći komfor u korišćenju ličnih finansijskih sredstava

U proveru da li postoji statistički značajna razlika između aritmetičkih sredina faktorskih skorova četvrtog faktora u sve četiri grupe godina života zasnovana je na činjenici da nije narušena pretpostavka o homogenosti varijanse, jer Leveneov test homogenosti varijanse iznosi 0,297 ($p > 0,05$). Pri tome je utvrđeno da ta razlika ne postoji ($F = 1,195$; $p = 0,314$), odnosno da uticaj razlike u godinama života na razlike u pridavanju značaja četvrtom faktoru zadovoljstva članova dobrovoljnih penzijskih fondova kvalitetom pruženih usluga – *veći komfor u korišćenju ličnih finansijskih sredstava* – statistički nije značajna (tabela 87). Prema tome, starosne razlike članova dobrovoljnih penzijskih fondova, nemaju bitan uticaj na njihovu preferenciju četvrtog faktora zadovoljstva kvalitetom pruženih usluga (veći komfor u korišćenju ličnih finansijskih sredstava), jer je nivo statističke značajnosti (p) veći od 0,05. To potvrđuje i vrednost eta kvadrata (0,023), što ukazuje na vrlo mali uticaj razlika aritmetičkih sredina faktorskih skorova uzrasnih grupa na četvrti faktor zadovoljstva članova dobrovoljnih penzionih fondova kvalitetom pruženih usluga.

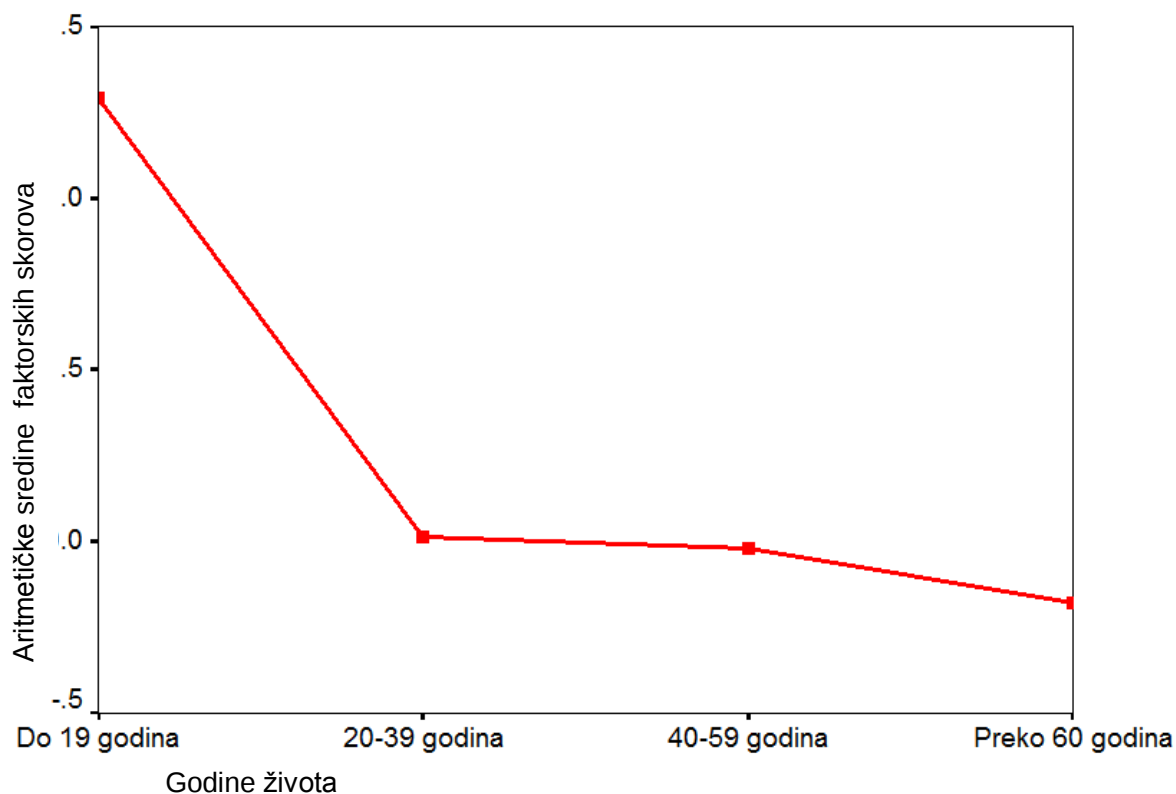
I vrednost eta kvadrata (0,045) ukazuje da je uticaj razlika srednjih vrednosti faktorskih skorova grupa (kategorija) po godinama života na drugi faktor mala.

Tabela 87. Uticaj godina života na preferenciju četvrtog faktora

		N	Aritmetička sredina (AS)	Standardna devijacija (SD)	F odnos	p
Godine života	Do 19 godina	2	1,2922896	0,01466101	1,195	0,314
	20–39 godina	37	0,0115477	0,90259540		
	40–59 godina	105	-0,0185232	1,02997803		
	Preko 60 godina	6	-0,1778178	1,07440849		

Izvor: Autor

Na grafikonu 50, jasno se uočava da starosna grupa do 19 godina pridaje najveći značaj većem komforu u korišćenju ličnih finansijskih sredstava. Ostale grupe su u tom pogledu na približno istom nivou. Ali, bez obzira na to između grupa ne postoji statistički značajna razlika.



Grafikon 50. Aritmetičke sredine faktorskih skorova četvrtog faktora u odnosu na godine života

Izvor: Autor

Uticaj godina života na razlike u pridavanju značaja petom faktoru – DPF pruža mogućnost izbora načina i dužine primanja penzije

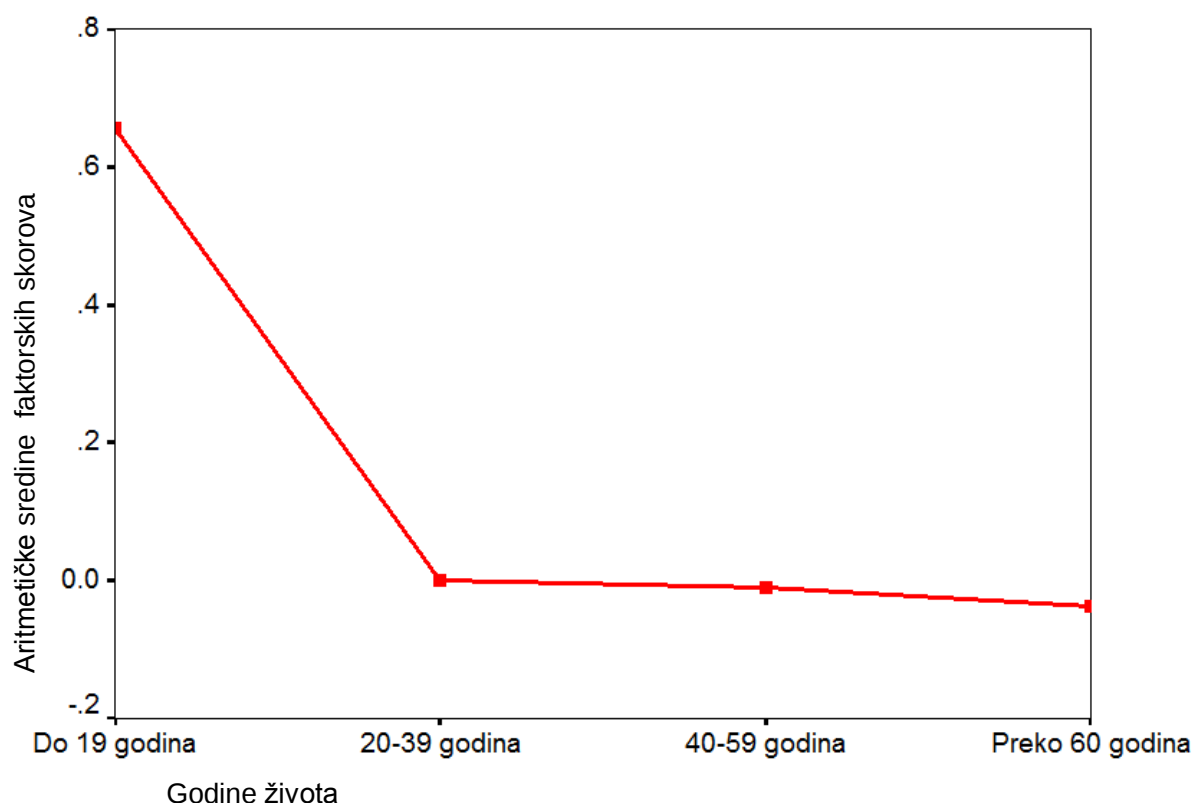
I u ovom slučaju vrednost Leveneovog testa homogenosti varijanse iznosi 0,507 ($p > 0,05$), što znači da nije narušena pretpostavka homogenosti varijanse. Polazeći od toga, a na osnovu podataka prikazanih u tabeli 88, može se konstatovati da uticaj razlike u godinama života na razlike u pridavanju značaja petom faktoru zadovoljstva članova dobrovoljnih penzijskih fondova kvalitetom pruženih usluga – *DPF pruža mogućnost izbora načina i dužine primanja penzije* – statistički nije značajna, zato što je $p > 0,05$ ($F = 0,288$; $p = 0,834$). U vezi s tim, kao eksplicitan zaključak proizilazi da, bez obzira na starosne razlike, stav je članova fondova da se ulaganjem u dobrovoljne penzijske fondove obezbeđuju realne mogućnosti da se vrši izbor načina i dužine primanja penzije. Vrednost eta kvadrata (0,005) ukazuje da je uticaj razlike između grupa na preferenciju petog faktora izuzetno mala, što je u saglasnosti sa prethodnim konstatacijama.

Tabela 88. Uticaj godina života na preferenciju petog faktora

		N	Aritmetička sredina (AS)	Standardna devijacija (SD)	F odnos	p
Godine života	Do 19 godina	2	0,6551837	0,58093137	0,288	0,834
	20–39 godina	37	-0,0000045	1,11942952		
	40–59 godina	105	-0,0103624	0,98139716		
	Preko 60 godina	6	-0,0370254	0,70788105		

Izvor: Autor

Prema podacima na grafikonu 51. vidi se da i petom faktoru najveći značaj pridaje starosna grupa do 19 godina. Za njih je to interesantno, jer vide veće mogućnosti za regulisanje pitanja načina i dužine primanja penzije. Ostale grupe ispitanika (članova dobrovoljnih penzionih fondova) približno imaju iste stavove o mogućnostima regulisanja načina i dužine primanja penzije, i prilično se razlikuju od najmlađe grupe, ali kao što je već konstatovano, ta razlika, ipak, nije značajna.



Grafikon 51. Aritmetičke sredine faktorskih skorova petog faktora u odnosu na godine života

Izvor: Autor

Uticaj godina života na razlike u pridavanju značaja šestom faktoru – fleksibilnost i transparentnost uplate novčanih sredstava u DPF

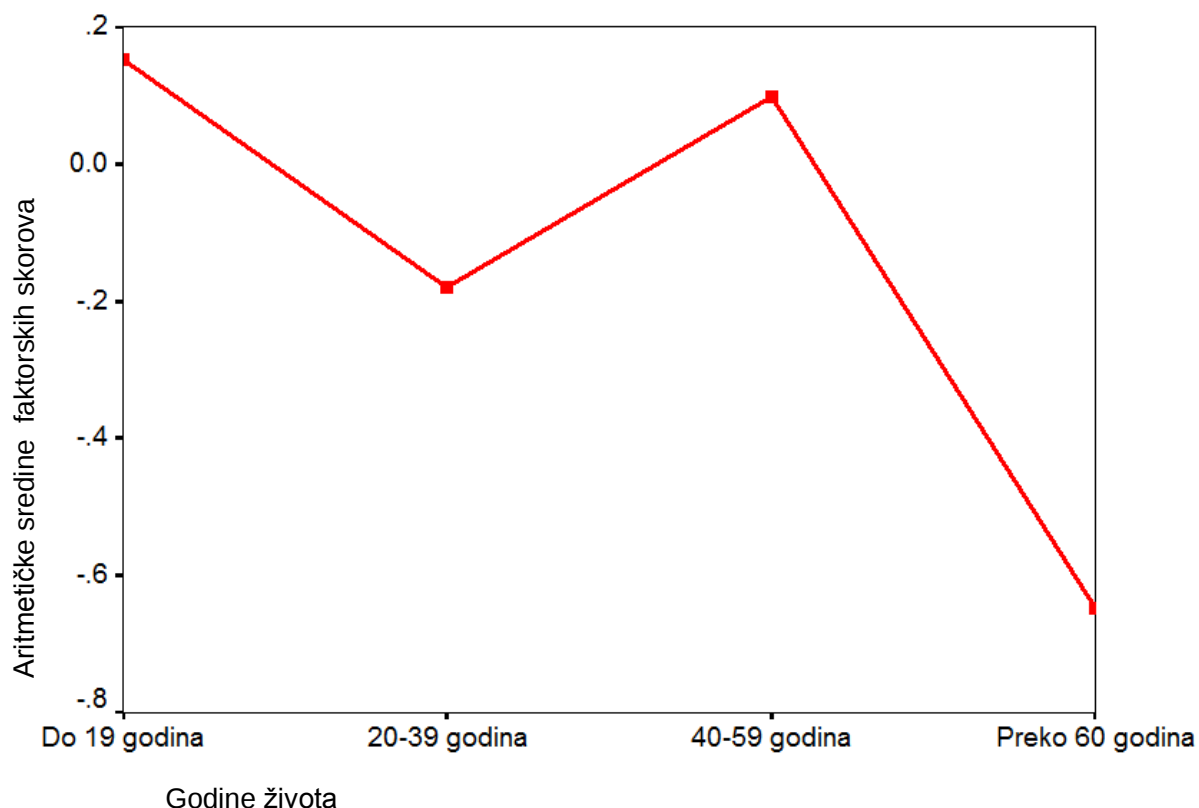
Prilikom provere da li postoji statistički značajna razlika između aritmetičkih sredina faktorskih skorova u sve četiri starosne grupe i šestog faktora zadovoljstva članova dobrovoljnih penzijskih fondova kvalitetom pruženih usluga nije narušena pretpostavka o homogenosti varijanse, jer je vrednost Leveneovog testa 0,931 ($p > 0,05$). Rezultati ove provere prikazani su u tabeli 89, u kojoj su dati osnovni deskriptivni pokazatelji i vrednosti F-odnosa, odnosno nivo na kome je on statistički značajan, a koji nedvosmisleno ukazuje da li između grupa postoji statistički značajna razlika. Na osnovu prikazanih podataka može se zaključiti da ne postoji statistički značajna razlika aritmetičkih sredina faktorskih skorova šestog faktora – *fleksibilnost i transparentnost uplate novčanih sredstava u DPF* – sve četiri starosne grupe ($F=1,599$; $p=0,129$). I stvarni uticaj razlika aritmetičkih sredina je mali (eta kvadrat iznosi 0,03) Dakle, članovi dobrovoljnih penzijskih fondova, bez obzira kojoj starosnoj grupi pripadaju, imaju slične stavove o fleksibilnost i transparentnost uplate novčanih sredstava u DPF kao faktoru zadovoljstva kvalitetom pruženih usluga.

Tabela 89. Uticaj godina života na preferenciju šestog faktora

		N	Aritmetička sredina (AS)	Standardna devijacija (SD)	F odnos	p
Godine života	Do 19 godina	2	0,1520232	0,79899922	1,599	0,129
	20–39 godina	37	-0,1790501	10,00841142		
	40–59 godina	105	0,0972015	0,99245433		
	Preko 60 godina	6	-0,6475594	0,95671854		

Izvor: Autor

Grafikon 52. jasno pokazuje da starosna grupa do 19 godina i grupa 40–59 najveći značaj pridaju fleksibilnosti i transparentnosti uplate novčanih sredstava u DPF kao faktoru zadovoljstva kvalitetom pruženih usluga. Najmanji značaj ovom faktoru pridaje grupa ispitanika preko 60 godina.



Grafikon 52. Aritmetičke sredine faktorskih skorova šestog faktora u odnosu na godine života

Izvor: Autor

Uticaj godina starosti na razlike u pridavanju značaja sedmom faktoru – mogućnost korišćenja akumuliranih sredstava u DPF za pokretanje ličnog biznisa u cilju dobre zarade

Da bi utvrdili da li postoji značajna razlika između aritmetičkih sredina faktorskih skorova sedmog faktora u sve četiri starosne grupe, moralo se proveriti putem Leveneovog testa homogenosti varijanse. Pri tome, dobijena vrednost ovog testa je 0,753 ($p > 0,05$), što pokazuje da nije prekršena pretpostavka o homogenosti varijanse. Dalja analiza, prikazana u tabeli 90, ukazuje na činjenicu da ne postoji statistički značajna razlika aritmetičkih sredina faktorskih skorova sedmog faktora – *mogućnost korišćenja akumuliranih sredstava u DPF za pokretanje ličnog biznisa u cilju dobre zarade* – sve četiri starosne grupe ($F=0,081$; $p=0,970$).

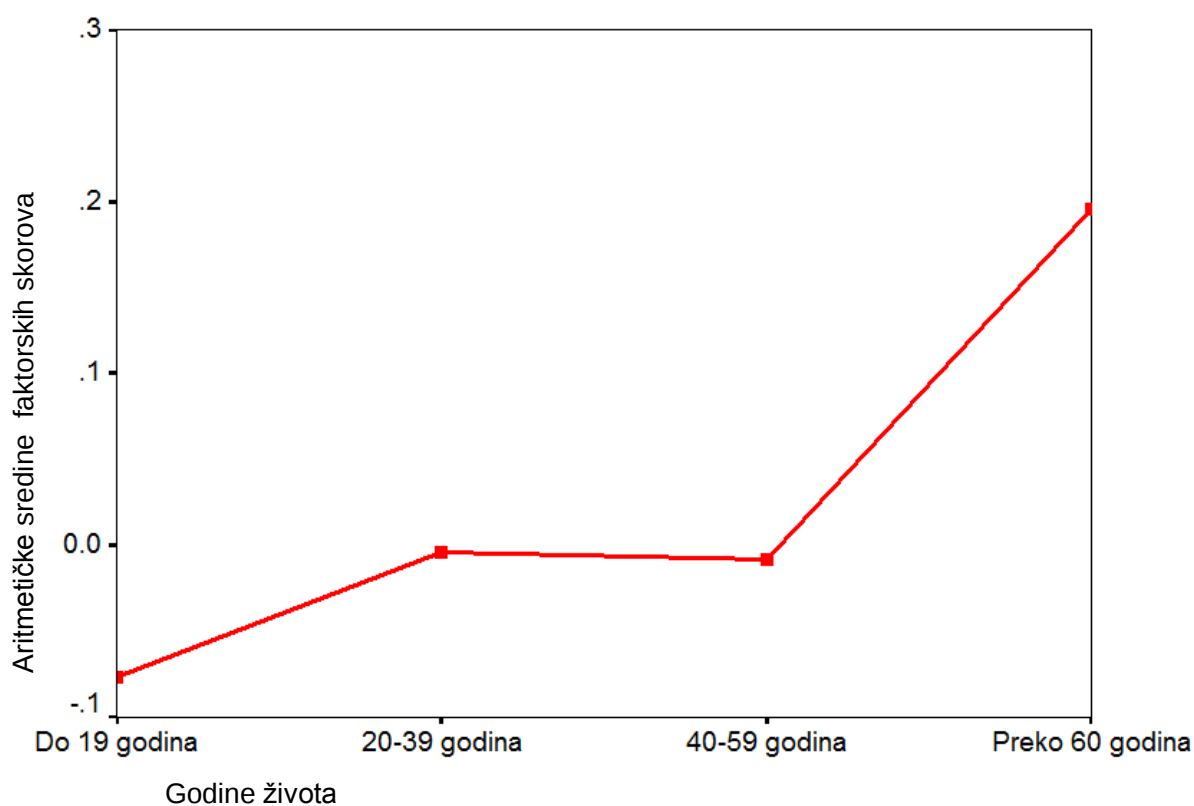
Kao zaključak se nameće da, starosna dob članova dobrovoljnih penzijskih fondova presudno ne utiče na njihovo opredeljenje za korišćenje akumuliranih sredstava u DPF za pokretanje ličnog biznisa u cilju dobre zarade. To potvrđuje i vrednost eta kvadrata (0,00), što kazuje da uticaj razlika veličine aritmetičkih sredina starosnih grupa na razlike u pridavanju značaja sedmom faktoru veoma mali, gotovo, i da ne postoji.

Tabela 90. Uticaj godina života na preferenciju sedmog faktora

		N	Aritmetička sredina (AS)	Standardna devijacija (SD)	F odnos	p
Godine života	Do 19 godina	2	-0,0762238	0,58717188	0,081	0,970
	20–39 godina	37	-0,0036587	0,89804091		
	40–59 godina	105	-0,0084248	1,05127534		
	Preko 60 godina	6	0,1954033	0,94177224		

Izvor: Autor

Prema pokazateljima na grafikonu 53. vidi se da je najmlađa starosna grupa najmanje spremna da koristi akumulirana sredstva u DPF za pokretanje ličnog biznisa u cilju dobre zarade. To je i razumljivo, jer se radi o generaciji koja, objektivno, nije imala mogućnosti da značajnije ulaže sredstva u dobrovoljne penzijske fondove. Ali, ako se dalje analiziraju navedeni podaci, vidi se da sa godinama života raste i želja za ulaganjem sredstava u dobrovoljne penzijske fondove zbog mogućnosti njihovog naknadnog korišćenja za pokretanje ličnog biznisa u cilju dobre zarade. Zato je razumljivo što ovom faktoru zadovoljstva članova dobrovoljnih penzijskih fondova kvalitetom pruženih usluga starosna grupa preko 60 godina pridaje najveći značaj.

**Grafikon 53.** Aritmetičke sredine faktorskih skorova sedmog faktora u odnosu na godine života

Izvor: Autor

Imajući u vidu sumarne rezultate analize uticaja godina života na razlike u pridavanju značaja izdvojenim faktorima zadovoljstva članova dobrovoljnih penzijskih fondova kvalitetom pruženih usluga (tabela 91), može se konstatovati da godine života nemaju značajan uticaj na razlike u pridavanju značaja ni jednom faktoru.

Tabela 91. Uticaj godina života na razlike u pridavanju značaja faktorima zadovoljstva članova dobrovoljnih penzijskih fondova kvalitetom pruženih usluga

Red. broj	FAKTORI	Aritmetičke sredine grupa				F odnos	p
		1	2	3	4		
1.	Dobar vid štednje koja doprinosi kvalitetnijem životu u budućnosti	0,8474637	-0,2386401	0,0666617	0,0225472	1,347	0,261
2.	Doprinos lagodnijem životu i ličnoj sigurnosti	1,3798826	-0,1943098	0,0665454	-0,4262622	2,313	0,078
3.	Značajna dopuna već ostvarenim finansijskim prinalležnostima po osnovu osiguranja	0,7796222	-0,2512247	0,0700687	0,0631423	1,374	0,253
4.	Veći komfor u korišćenju ličnih finansijskih sredstava	1,2922896	0,0115477	-0,0185232	-0,1778178	1,195	0,314
5.	DPF pruža mogućnost izbora načina i dužine primanja penzije	0,6551837	-0,0000045	-0,0103624	-0,0370254	0,288	0,834
6.	Fleksibilnost i transparentnost uplate novčanih sredstava u DPF	0,1520232	-0,1790501	0,0972015	-0,6475594	1,599	0,129
7.	Mogućnost korišćenja akumuliranih sredstava u DPF za pokretanje ličnog biznisa u cilju dobre zarade	-0,0762238	-0,0036587	-0,0084248	0,1954033	0,081	0,970

Grupe su: 1= Do 19 godina; 2= 20–39 godina; 3= 40–59 godina; 4= Preko 60 godina.

Izvor: Autor

17. 3. Uticaj obrazovanja na razlike u pridavanju značaja faktorima zadovoljstva članova dobrovoljnih penzijskih fondova kvalitetom pruženih usluga

Uticaj stepena obrazovanja na razlike u pridavanju značaja prvom faktoru – dobar vid štednje koja doprinosi kvalitetnijem životu u budućnosti

Da bi se utvrdilo da li razlike u iznosima aritmetičkih sredina u četiri nivoa obrazovanja utiču na razlike u pridavanju značaja prvom faktoru zadovoljstva članova dobrovoljnih penzijskih fondova – *dobar vid štednje koja doprinosi kvalitetnijem životu u budućnosti* – pristupilo se postupku izračunavanja statističke značajnosti F-odnosa. Pri tome je, prethodno, putem Leveneovog testa utvrđeno da nije narušena pretpostavka o homogenosti varijanse.

U tabeli 92. data je vrednost F-testa (0,526) i nivo na kome je ovaj parameter statistički značajan ($p=0,665$). Na osnovu navedenih podataka može se zaključiti da ne postoji

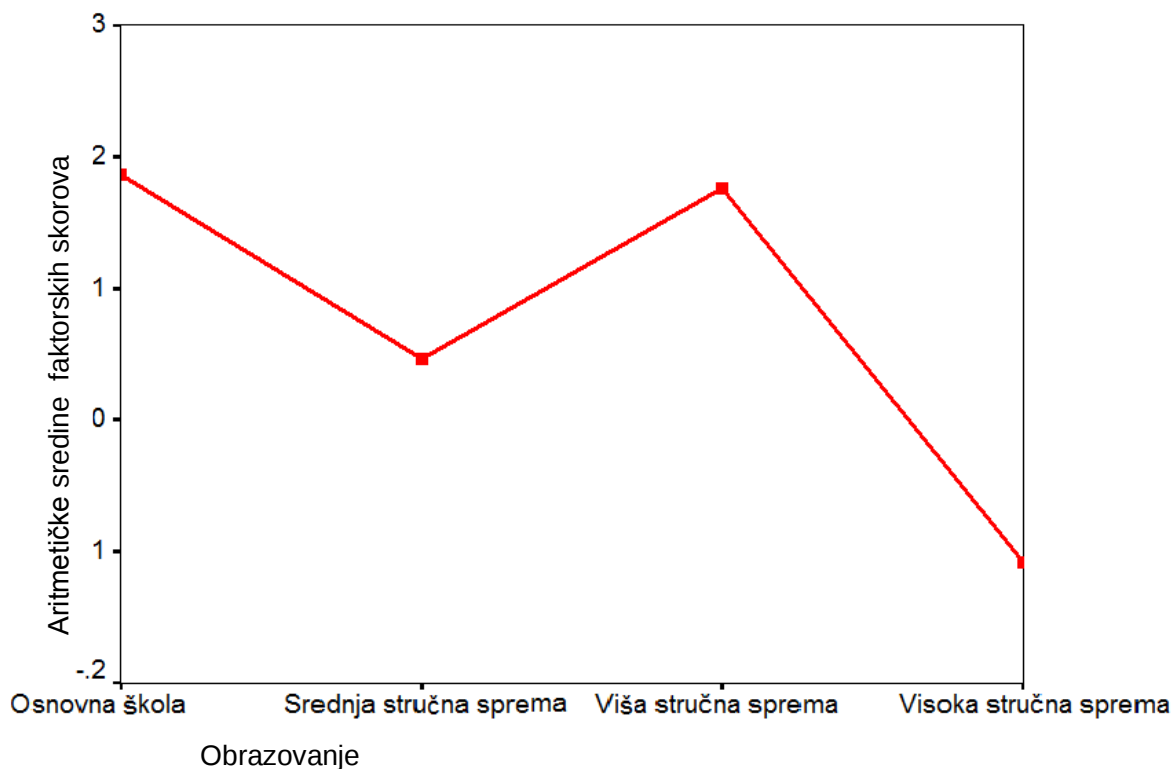
statistički značajna razlika aritmetičkih sredina vrednosti faktorskih skorova prvog faktora u sve četiri starosne grupe nivoa obrazovanja ($p > 0,05$), odnosno da razlike u vrednostima faktorskih skorova po grupama nivoa obrazovanja ne uslovljavaju razliku u pridavanju značaja dobrovoljnom vidu štednje koja doprinosi kvalitetnijem životu u budućnosti kao faktoru zadovoljstva članova dobrovoljnih penzijskih fondova kvalitetom pruženih usluga. Ovaj uticaj razlika aritmetičkih sredina faktorskih skorova grupa na prvi faktor je izuzetno mali (eta kvadrat iznosi 0,003), gotovo zanemarljiv.

Tabela 92. Uticaj obrazovanja na preferenciju prvog faktora

		N	Aritmetička sredina (AS)	Standardna devijacija (SD)	F odnos	p
Obrazovanje	Osnovna škola	7	0,1864069	0,90789061	0,526	0,665
	Srednja sreučna sprema	64	0,0463791	1,08491986		
	Viša stručna sprema	15	0,1761992	0,74944717		
	Visoka stručna sprema	64	-0,1080640	0,97949470		

Izvor: Autor

Ako se pogledaju podaci na grafikonu 54, može se zaključiti da članovi dobrovoljnih penzijskih fondova koji imaju završenu osnovnu školu, kao i oni sa višom stručnom spremom najveći značaj pridaju prvom faktoru – dobar vid štednje koja doprinosi kvalitetnijem životu u budućnosti. To se moglo i očekivati, jer ispitanici sa završenom osnovnom školom, realno, imaju niža primanja, a samim tim i veću nesigurnost, pa su zato više naklonjeni štednji za život u budućnosti. I ispitanici sa završenom višom školom, takođe, veći značaj pridaju dobrom vidu štednje koji doprinosi kvalitetnijem životu u budućnosti. To se može objasniti činjenicom da ispitanici sa višom stručnom spremom, ipak, vide još jedan način da obezbede sebi lagodniju budućnost. Nasuprot njima, članovi dobrovoljnih penzijskih fondova sa završenom visokom školom su spokojniji i relativno uspešni u profesionalnom i radnom smislu, pa samim tim i manje brižni za budućnost. Zato faktoru – *dobar vid štednje koja doprinosi kvalitetnijem životu u budućnosti* pridaju najmanji značaj.



Grafikon 54. Aritmetičke sredine faktorskih skorova prvog faktora u odnosu na obrazovanje

Izvor: Autor

Uticaj stepena obrazovanja na razlike u pridavanju značaja drugom faktoru – doprinos lagodnijem životu i ličnoj sigurnosti

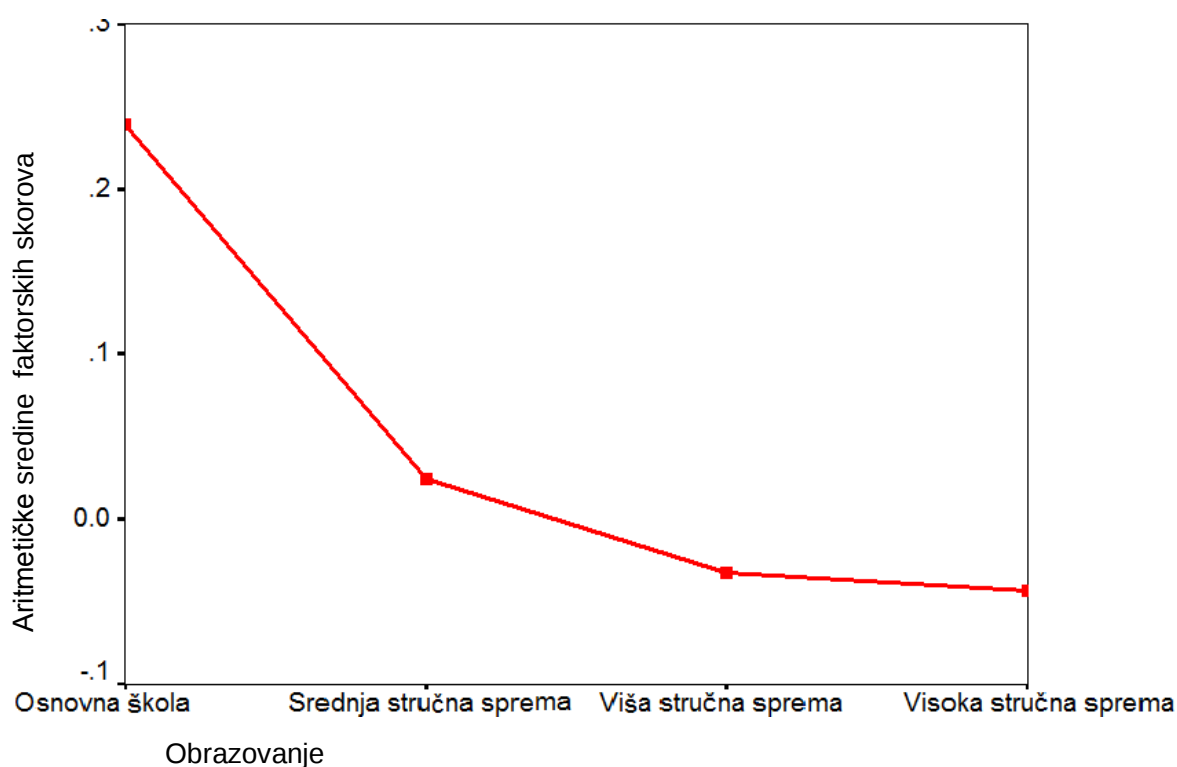
Leveneov test i u ovom slučaju pokazuje da se u daljoj obradi podataka polazi od pretpostavke da nije prekršena pretpostavka o homogenosti varijanse ($p=0,752$; $p>0,05$). Imajući to u vidu, a na osnovu podataka u tabeli 93, može se konstatovati da ne postoji statistički značajna razlika između aritmetičkih sredina faktorskih skorova drugog faktora – *doprinos lagodnijem životu i ličnoj sigurnosti* – u sve grupe nivoa obrazovanja. Dakle, uticaj razlike u nivou obrazovanja na razlike u pridavanju značaja drugom faktoru zadovoljstva članova dobrovoljnih penzijskih fondova kvalitetom pruženih usluga statistički nije značajna, zato što je $p>0,05$ ($F=0,188$; $p=0,904$). Imajući u vidu prethodne konstatacije, sasvim je razumljivo zaključiti da članovi dobrovoljnih penzijskih fondova, bez obzira na nivo obrazovanja, imaju približno slične stavove o ulaganju u dobrovoljne penzijske fondove kako bi na taj način uticali na lagodniji život i ličnu sigurnost u budućnosti. To potvrđuje i vrednost eta kvadrata koja iznosi 0,004, što ukazuje na izuzetno mali uticaj razlika srednjih vrednosti faktorskih skorova grupa (kategorija) po nivou obrazovanja na drugi faktor.

Tabela 93. Uticaj obrazovanja na preferenciju drugog faktora

		N	Aritmetička sredina (AS)	Standardna devijacija (SD)	F odnos	p
Obrazovanje	Osnovna škola	7	0,2390736	0,80155001	0,188	0,904
	Srednja sreučna sprema	64	0,0245898	0,98177881		
	Viša stručna sprema	15	-0,0320009	1,11572711		
	Visoka stručna sprema	64	-0,0432383	1,02677178		

Izvor: Autor

Na osnovu podataka prikazanih na grafikonu 55, može se doći do zaključka da niži nivo obrazovanja ima za posledicu i niži standard, naravno, sa neizbežnim izuzecima. Sa porastom nivoa obrazovanja opada značaj koji se pridaje ovom faktoru, jer sa povećavanjem nivoa obrazovanja, smanjuje se i neizvesnost u vezi lepšeg i lagodnijeg života.

**Grafikon 55.** Aritmetičke sredine faktorskih skorova drugog faktora u odnosu na obrazovanje

Izvor: Autor

Uticaj stepena obrazovanja na razlike u pridavanju značaja trećem faktoru – značajn dopuna već ostvarenim finansijskim prinalležnostima po osnovu osiguranja

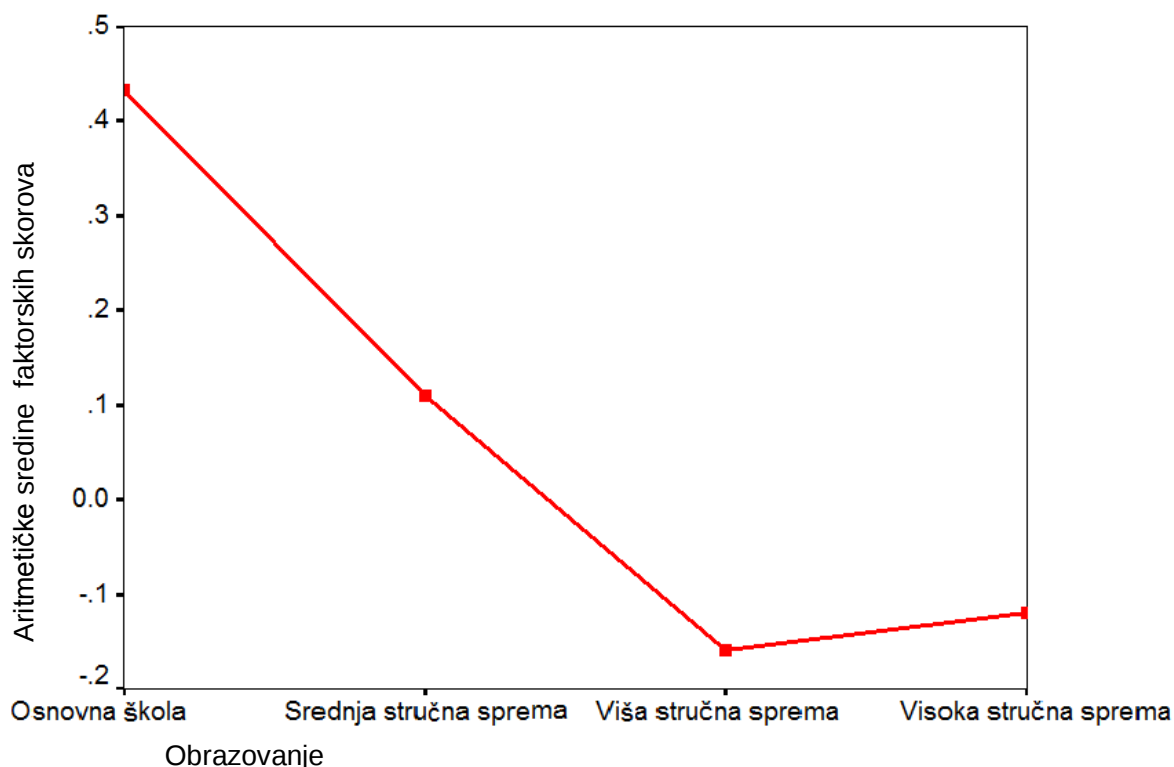
Izračunavanje F-odnosa i nivoa njegove značajnosti bazira se na konstataciji da nije prekršena pretpostavka o homogenosti varijanse, jer Leveneov test iznosi 0,175. U skladu sa tim, dobijena vrednost F-testa iznosi 1,131 i nije statistički značajna ($p=0,339$; $p>0,05$), što sugerise da ne postoji statistički značajna razlika između aritmetičkih sredina faktorskih skorova trećeg faktora u sve četiri grupe nivoa obrazovanja (tabela 94). Polazeći od tog nalaza može se izvesti zaključak da razlike u vrednostima faktorskih skorova po grupama nivoa obrazovanja ne uslovljavaju razliku u pridavanju značaja trećem faktoru, tj. *značajnom dopunom već ostvarenim finansijskim prinalležnostima po osnovu osiguranja* kao faktoru zadovoljstva članova dobrovoljnih penzijskih fondova kvalitetom pruženih usluga. Dakle, razlika aritmetičkih sredina po grupama nivoa obrazovanja nije značajna, a i njen uticaj na treći faktor je mali (eta kvadrat iznosi 0,022).

Tabela 94. Uticaj obrazovanja na preferenciju trećeg faktora

		N	Aritmetička sredina (AS)	Standardna devijacija (SD)	F odnos	p
Obrazovanje	Osnovna škola	7	0,4322546	1,18045071	1,131	0,339
	Srednja sreučna sprema	64	0,1100548	1,07516513		
	Viša stručna sprema	15	-0,1588066	1,00140218		
	Visoka stručna sprema	64	-0,1201123	0,89432502		

Izvor: Autor

Prema podacima na grafikonu 56, vidi se da najveći značaj trećem faktoru pridaju ispitanici sa završenom osnovnom školom. Razlog tome je, verovatno, u mogućnosti da se dobrovoljnim penzijskim osiguranjem može obezbediti značajna dopuna već ostvarenim finansijskim prinalležnostima po osnovu osiguranja. S druge strane, značaj ovog faktora najmanje cene ispitanici sa višom i visokom stručnom spremom, jer, sobzirom na ostvarena primanja, imaju manju potrebu za dopunom svojih budućih penzija.



Grafikon 56. Aritmetičke sredine faktorskih skorova trećeg faktora u odnosu na obrazovanje

Izvor: Autor

Uticaj stepena obrazovanja na razlike u pridavanju značaja četvrtom faktoru – veći komfor u korišćenju ličnih finansijskih sredstava

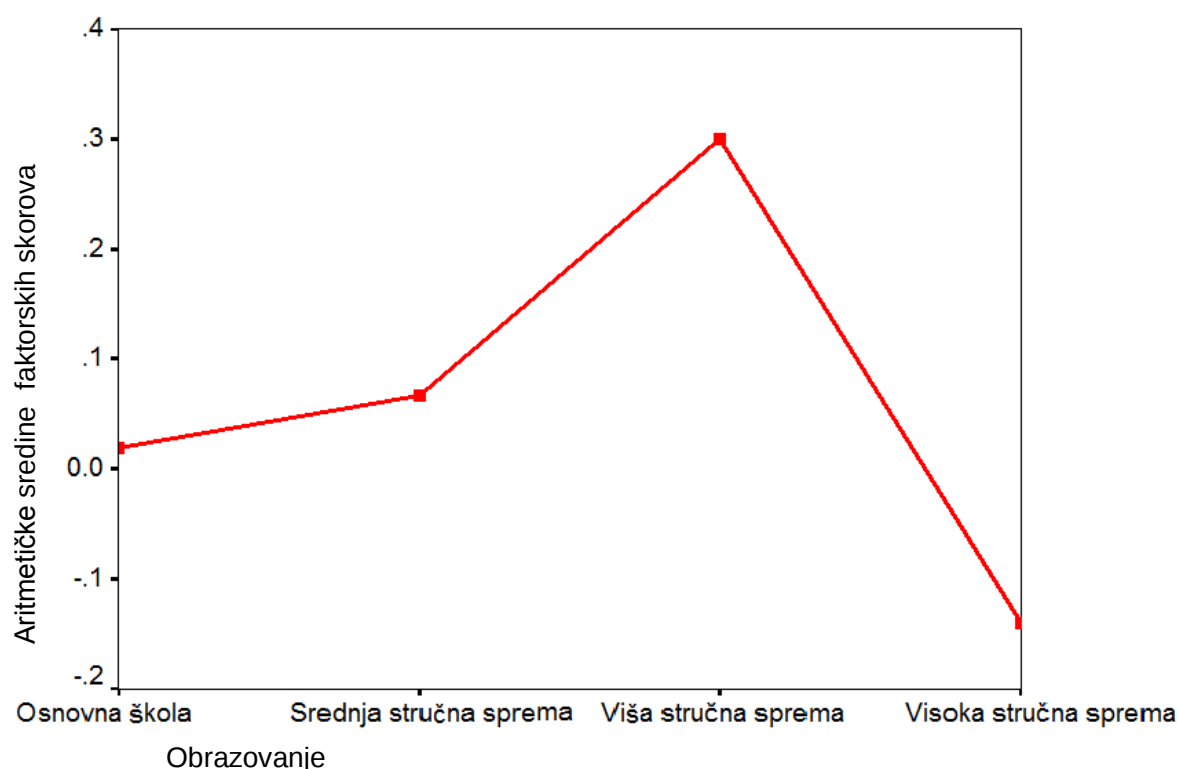
Imajući u vidu Leveneov test, u obradi i interpretaciji dobijenih istraživačkih podataka, uvažena je činjenica da nije prekršena pretpostavka o homogenosti varijanse ($p=0,366$; $p>0,05$). U skladu sa tim, podaci u tabeli 95. nedvosmisleno ukazuju da ne postoji statistički značajna razlika vrednosti aritmetičkih sredina faktorskih skorova četvrtog faktora u sve četiri grupe nivoa obrazovanja ($p>0,05$), odnosno da razlike u vrednostima faktorskih skorova po grupama nivoa obrazovanja ne uslovljavaju razliku u pridavanju značaja *većem komforu u korišćenju ličnih finansijskih sredstava* kao faktoru zadovoljstva članova dobrovoljnih penzijskih fondova kvalitetom pruženih usluga ($F=0,961$; $p=0,413$). Uticaj razlike aritmetičkih sredina faktorskih skorova četvrtog faktora po grupama na pridavanju značaja većem komforu u korišćenju ličnih finansijskih sredstava je mali, jer eta kvadrat iznosi 0,02.

Tabela 95. Uticaj obrazovanja na preferenciju četvrtog faktora

		N	Aritmetička sredina (AS)	Standardna devijacija (SD)	F odnos	p
Obrazovanje	Osnovna škola	7	0,0196436	0,67424020	0,961	0,413
	Srednja stručna sprema	64	0,0673391	1,07164863		
	Viša stručna sprema	15	0,2992480	0,86910945		
	Visoka stručna sprema	64	-0,1396239	0,97965430		

Izvor: Autor

Grafikon 57. pokazuje da najveći značaj četvrtom faktoru pridaju ispitanici (članovi dobrovoljnih penzijskih fondova) koji imaju završenu višu školu. To se može objasniti da ova grupa ispitanika ima šanse da može da obezbedi veći komfor u korišćenju ličnih finansijskih sredstava. Grupa ispitanika koja ima visoku stručnu sprema ovom faktoru pridaje najmanji značaj, jer su verovatno, na stanovištu da su obezbedili određeni nivo komfora u korišćenju ličnih finansijskih sredstava i da imaju malo prostora za njegovo unapređivanje.



Grafikon 57. Aritmetičke sredine faktorskih skorova četvrtog faktora u odnosu na obrazovanje

Izvor: Autor

Uticaj stepena obrazovanja na razlike u pridavanju značaja petom faktoru – DPF pruža mogućnost izbora načina i dužine primanja penzije

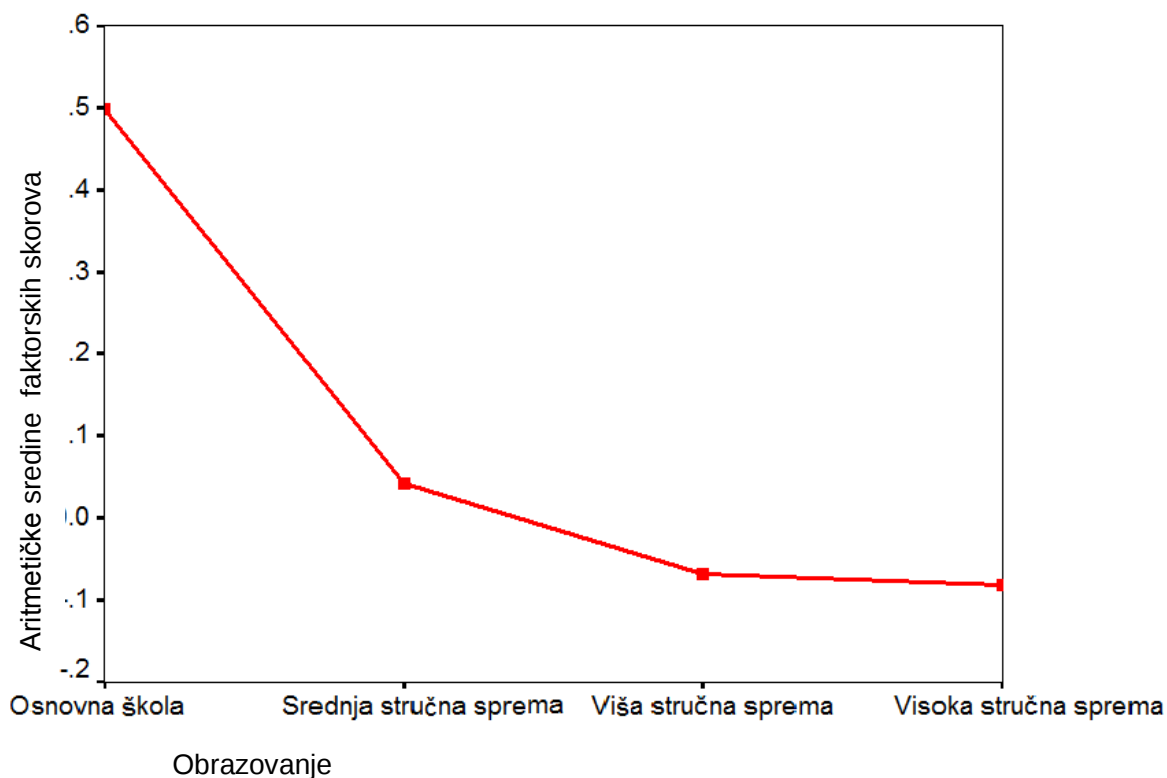
Zbog vrednosti Leveneovog testa (0,669) izračunavanje vrednosti F-odnosa i nivoa njegove značajnosti zasnovano je na verovanju da nije narušena pretpostavka o homogenosti varijanse. Iz podataka prikazanih u tabeli 96. vidi se da vrednost F-odnosa iznosi 0,779, a nivo njegove statističke značajnosti je 0,508, što znači da nije statistički značajan. Na osnovu navedenih statističkih pokazatelja može se rezimirati da ne postoji statistički značajna razlika između aritmetičkih sredina faktorskih skorova petog faktora u sve četiri grupe nivoa obrazovanja, odnosno da razlike u vrednostima faktorskih skorova po grupama nivoa obrazovanja ne uslovljavaju razliku u pridavanju *značaja mogućnostima DPF u pružanju izbora načina i dužine primanja penzije* kao faktoru zadovoljstva članova dobrovoljnih penzijskih fondova kvalitetom pruženih usluga. Kao što se vidi, razlike između grupa po nivoima obrazovanja nisu značajne, a i njihov uticaj na peti faktor je veoma mali, jer eta kvadrat iznosi samo 0,02.

Tabela 96. Uticaj obrazovanja na preferenciju petog faktora

		N	Aritmetička sredina (AS)	Standardna devijacija (SD)	F odnos	p
Obrazovanje	Osnovna škola	7	0,4976594	0,80472963	0,779	0,508
	Srednja sreučna sprema	64	0,0429777	0,98868635		
	Viša stručna sprema	15	-0,0675394	0,82233486		
	Visoka stručna sprema	64	-0,0815796	1,06695239		

Izvor: Autor

Podaci prikazani na grafikonu 58. nedvosmisleno pokazuju da petom izdvojenom faktoru (DPF pruža mogućnost izbora načina i dužine primanja penzije) najveću pažnju posvećuju članovi dobrovoljnih penzijskih fondova koji imaju završenu osnovnu školu, a najmanju ispitanici sa visokim obrazovanjem. Očigledno je da sa porastom nivoa obrazovanja raste i kritičnost prema mogućnostima DPF u davanju izbora načina i dužine primanja penzije kao faktora zadovoljstva članova dobrovoljnih penzijskih fondova kvalitetom pruženih usluga.



Grafikon 58. Aritmetičke sredine faktorskih skorova petog faktora u odnosu na obrazovanje

Izvor: Autor

Uticaj stepena obrazovanja na razlike u pridavanju značaja šestom faktoru – fleksibilnost i transparentnost uplate novčanih sredstava u DPF

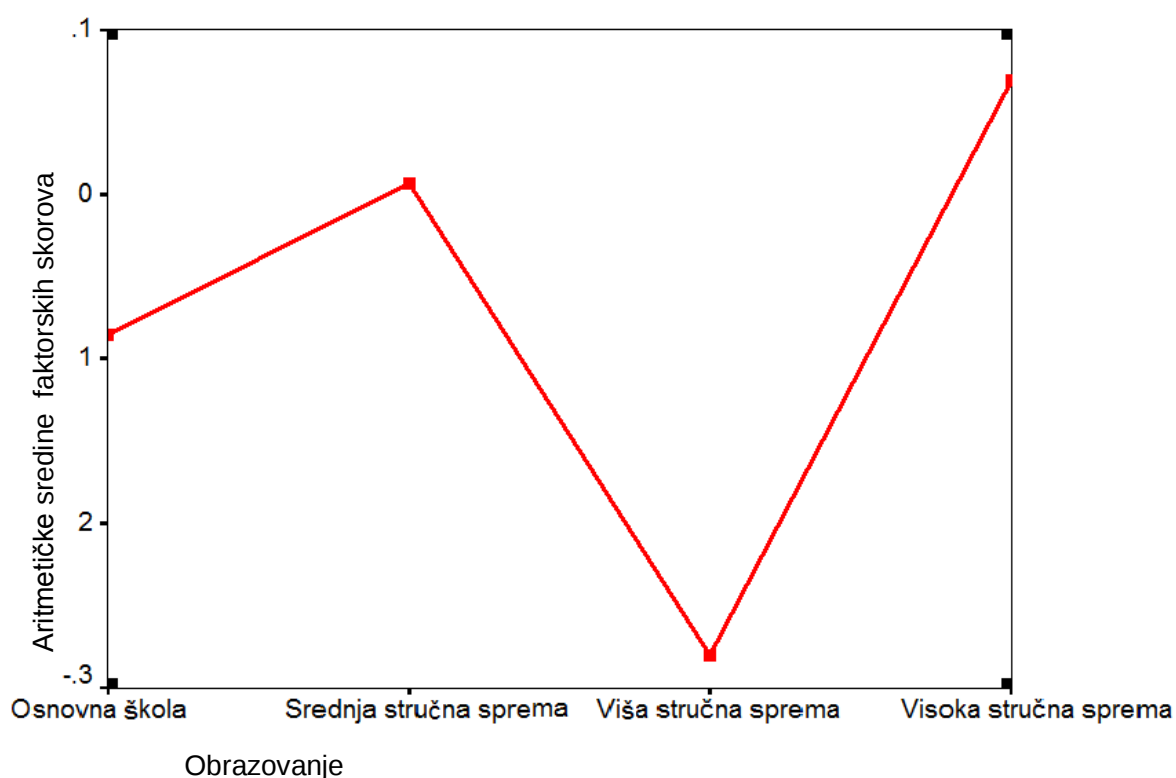
U utvrđivanju uticaja stepena (nivoa) obrazovanja na razlike u pridavanju značaja šestom faktoru – *fleksibilnost i transparentnost uplate novčanih sredstava u DPF* – pošlo se od očekivanja da nije prekršena pretpostavka o jednakosti varijanse (vrednost Leveneovog testa iznosi 0,892, što je veće od 0,05). S obzirom na to da vrednost F-odnosa iznosi 0,506 (tabela 97) i da nije statistički značajna ($p=0,679$), može se izvesti zaključak da razlike u vrednostima faktorskih skorova po razmatranim obrazovnim grupama značajno ne uslovljavaju javljanje razlika u pridavanju značaja fleksibilnom i transparentnom uplaćivanju novčanih sredstava u DPF kao faktoru zadovoljstva članova fondova kvalitetom pruženih usluga. I vrednost eta kvadrata (0,01) ukazuje da je vrednost aritmetičkih sredina faktorskih skorova grupa po nivoima (stepenima) obrazovanja na pridavanje značaja šestom faktoru mala.

Tabela 97. Uticaj obrazovanja na preferenciju šestog faktora

		N	Aritmetička sredina (AS)	Standardna devijacija (SD)	F odnos	p
Obrazovanje	Osnovna škola	7	-0,0854739	1,09216510	0,506	0,679
	Srednja sreučna sprema	64	0,0062702	1,07238467		
	Viša stručna sprema	15	-0,2802283	1,01373415		
	Visoka stručna sprema	64	0,0687570	0,92127550		

Izvor: Autor

Najveći značaj fleksibilnosti i transparentnosti uplate novčanih sredstava u DPF kao faktoru zadovoljstva članova dobrovoljnih penzijskih fondova kvalitetom pruženih usluga pridaje grupa ispitanika sa završenom visokom školom, a najmanji grupa sa završenom višom školom (grafikon 59). Teško je doneti zaključak zašto je to tako, ali možda bi se moglo reći da je to posledica stečenog iskustva.



Grafikon 59. Aritmetičke sredine faktorskih skorova šestog faktora u odnosu na obrazovanje

Izvor: Autor

Uticaj stepena obrazovanja na razlike u pridavanju značaja sedmom faktoru – mogućnost korišćenja akumuliranih sredstava u DPF za pokretanje ličnog biznisa u cilju dobre zarade

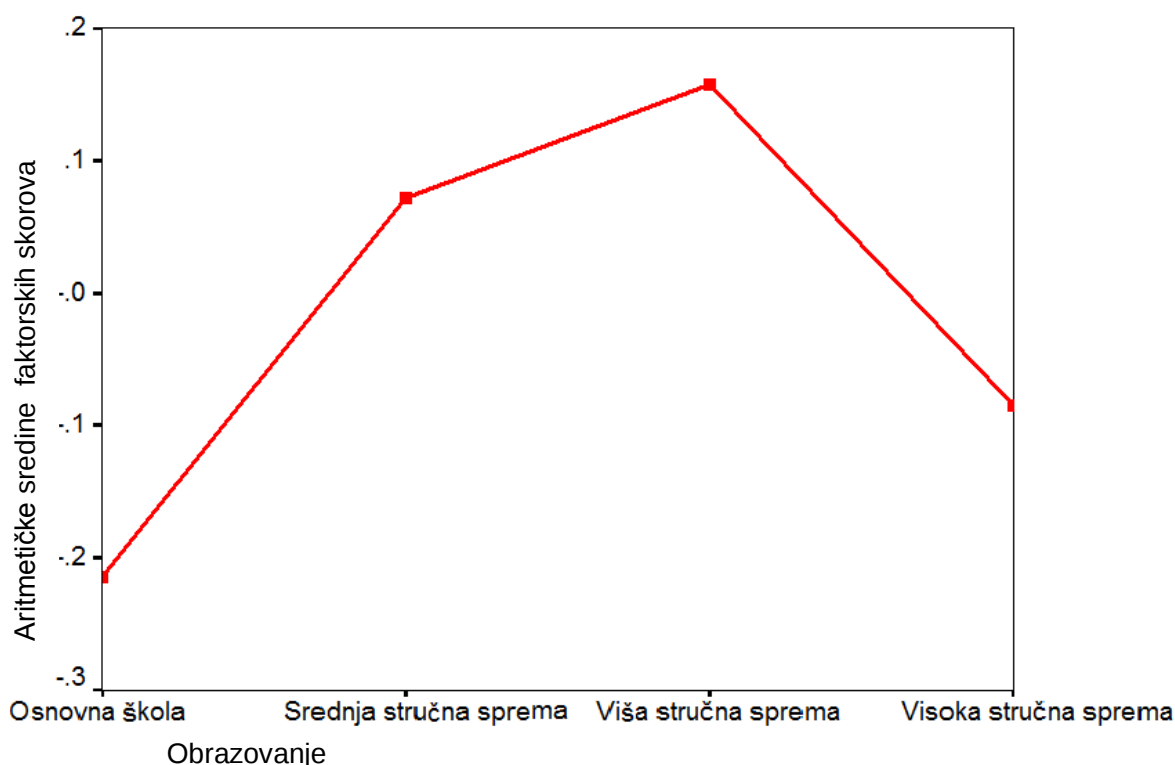
Jednakost varijansi u rezultatima u svakoj od četiri grupe nivoa obrazovanja ispitana je Leveneovim testom, pri čemu je dobijena vrednost 0,313 ($p>0,05$), što kazuje da nije narušena pretpostavka o homogenosti varijanse. U skladu sa tom činjenicom, podaci u tabeli 98. ukazuju na to da razlike u vrednostima faktorskih skorova po grupama nivoa obrazovanja nemaju značajan uticaj na razlike u pridavanju značaja sedmom faktoru – mogućnost korišćenja akumuliranih sredstava u DPF za pokretanje ličnog biznisa u cilju dobre zarade – kao faktoru zadovoljstva članova dobrovoljnih penzijskih fondova kvalitetom pruženih usluga, jer je $F=0,488$, a $p=0,691$ ($p>0,05$). To je potvrdila i vrednost eta kvadrata, koja iznosi 0,01, što ukazuje na mali uticaj razlika aritmetičkih sredina grupa po nivoima obrazovanja na sedmi faktor.

Tabela 98. Uticaj obrazovanja na preferenciju sedmog faktora

		N	Aritmetička sredina (AS)	Standardna devijacija (SD)	F odnos	p
Obrazovanje	Osnovna škola	7	-0,2146097	1,52825376	0,488	0,691
	Srednja stručna sprema	64	0,0713415	1,06298012		
	Viša stručna sprema	15	0,1572095	0,81926642		
	Visoka stručna sprema	64	-0,0847145	0,91657000		

Izvor: Autor

Podaci na grafikonu 60. ukazuju da grupa ispitanika sa završenom višom školom pridaje najveći značaj mogućnosti da mogu koristiti akumulirana sredstava u DPF za pokretanje ličnog biznisa u cilju ostvarivanja dobre zarade. To sugerise da je ova grupa i najspremnija da uložena sredstva u dobrovoljni penzijski fond uloži u lični biznis radi bolje zarade. Najmanji značaj takvom pristupu akumuliranim sredstava u dobrovoljni penzijski fond ima grupa ispitanika sa završenom osnovnom školom. To je donekle i razumljivo, jer su im mogućnosti izbora vrste biznisa kojim bi mogli da se bave relativno ograničena.



Grafikon 60. Aritmetičke sredine faktorskih skorova sedmog faktora u odnosu na obrazovanje

Izvor: Autor

Sumarni rezultati analize uticaja nivoa (stepena) obrazovanja na razlike u pridavanju značaja izdvojenim faktorima zadovoljstva članova dobrovoljnih penzijskih fondova kvalitetom pruženih usluga (tabela 99), može se konstatovati da nivo obrazovanja nema značajan uticaj na razlike u pridavanju značaja ni jednom faktoru.

Tabela 99. Uticaj obrazovanja na razlike u pridavanju značaja faktorima zadovoljstva članova dobrovoljnih penzijskih fondova kvalitetom pruženih usluga

Red. broj	FAKTORI	Aritmetičke sredine grupa				F odnos	p
		1	2	3	4		
1.	Dobar vid štednje koja doprinosi kvalitetnijem životu u budućnosti	0,1864069	0,0463791	0,1761992	-0,108064	0,526	0,665
2.	Doprinos lagodnijem životu i ličnoj sigurnosti	0,2390736	0,0245898	-0,0320009	-0,0432383	1,188	0,904
3.	Značajna dopuna već ostvarenim finansijskim prinalležnostima po osnovu osiguranja	0,4322546	0,1100548	-0,1588066	-0,1201123	1,374	0,339
4.	Veći komfor u korišćenju ličnih finansijskih sredstava	0,0196436	0,0673391	0,2992480	-0,1396239	0,961	0,413
5.	DPF pruža mogućnost izbora načina i dužine primanja penzije	0,4976594	0,0429777	-0,0675394	-0,0815796	0,779	0,508
6.	Fleksibilnost i transparentnost uplate novčanih sredstava u DPF	-0,0854739	0,0062702	-0,2802283	0,0687570	0,506	0,679
7.	Mogućnost korišćenja akumuliranih sredstava u DPF za pokretanje ličnog biznisa u cilju dobre zarade	-0,2146097	0,0713415	0,1572095	-0,0847145	0,488	0,691

Grupe su: 1= Osnovna škola; 2=Srednja stručna sprema; 3=Viša stručna sprema; 4=Visoka stručna sprema.

Izvor: Autor

17.4. Uticaj radnog iskustva na razlike u pridavanje značaja faktorima zadovoljstva članova dobrovoljnih penzijskih fondova kvalitetom pruženih usluga

Uticaj radnog iskustva na razlike u pridavanju značaja prvom faktoru – dobar vid štednje koja doprinosi kvalitetnijem životu u budućnosti

Pri utvrđivanju vrednost F-odnosa i njegove značajnosti, uvažen je Leveneov test, koji iznosi 0,690, što sugerše da pri tome nije narušena pretpostavka o jednakosti varijanse u rezultatima u svakoj od pet grupa. Proračunata vrednost F-odnosa iznosi 2,196 (tabela 100) i nije statistički značajna ($p=0,072$; $p>0,05$). To otkriva da uticaj razlike u vrednostima faktorskih skorova po grupama dužine radnog staža nemaju značajan uticaj na razlike u pridavanju značaja prvom faktoru – *dobar vid štednje koja doprinosi kvalitetnijem životu u budućnosti* – kao faktoru zadovoljstva članova dobrovoljnih penzijskih fondova kvalitetom pruženih usluga. Međutim, ako se pogleda vrednost eta kvadrata (0,06), uočava se da ona sugerše da je uticaj razlika aritmetičkih sredina faktorskih skorova po grupa ispitanika razvrstanih po dužini radnog iskustva u pridavanju značaja prvom faktoru, ipak, srednja (Cohen, 1988).¹³⁰

Tabela 100. Uticaj radnog iskustva na preferenciju prvog faktora

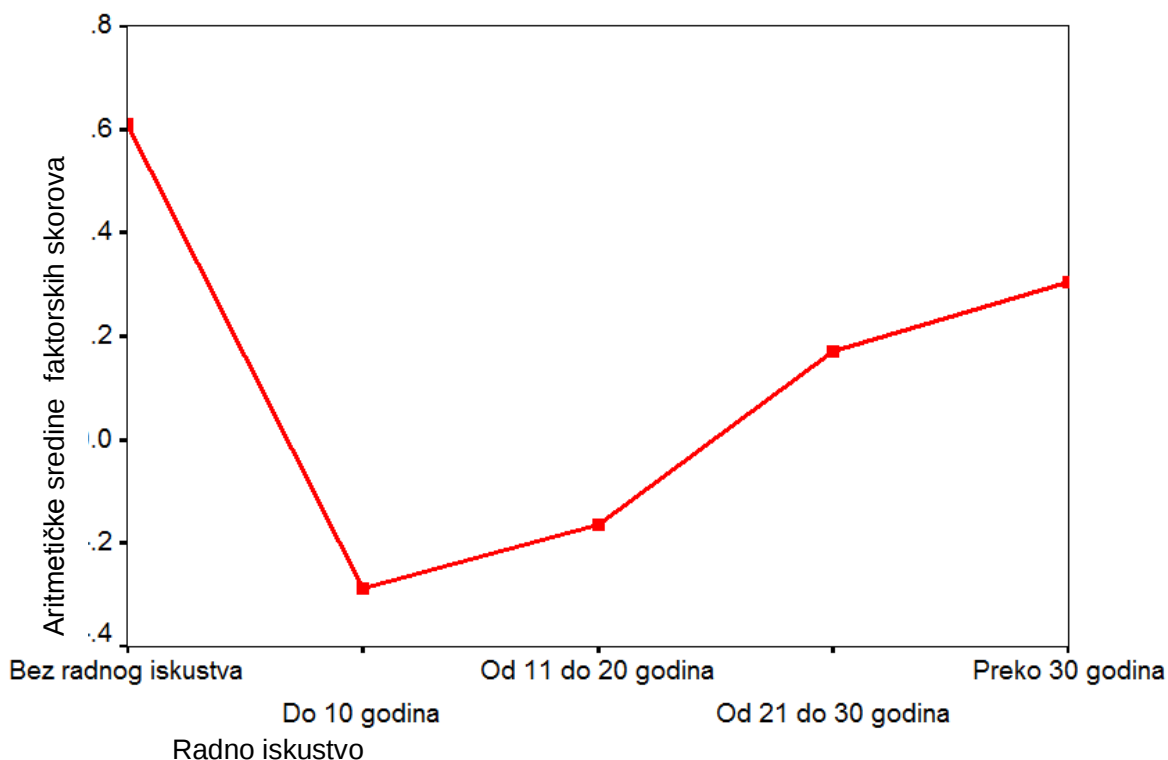
		N	Aritmetička sredina (AS)	Standardna devijacija (SD)	F odnos	p
Radno iskustvo	Bez radnog iskustva	4	0,6091628	0,69700173	2,196	0,072
	Do 10 godina	28	-0,2871236	0,91685115		
	Od 11 do 20 godina	52	-0,1647182	10,05245218		
	Od 21 do 30 godina	44	0,1699001	10,01739433		
	Preko 30 godina	22	0,3042068	0,85459667		

Izvor: Autor

Na grafikonu 61, jasno se uočava da grupa ispitanika (članova dobrovoljnih penzijskih fondova) koja je bez radnog iskustva pridaje najveći značaj dobrom vidu štednje koja doprinosi kvalitetnijem životu u budućnosti kao faktoru zadovoljstva kvalitetom pruženih usluga. Moglo bi se reći da je to, donekle i očekivano, jer se radi o ispitanicima koji nisu u radnom odnosu, pa ulaganje u dobrovoljni penzijski fond vidi kao šansu za dobru štednju koja u budućnosti može da doprinese kvalitetnijem životu.

¹³⁰ Detaljnije: Cohen, J. W. (1988). *Statistical power analysis for the behavioral sciences* (2nd edn). Hillsdale, Nj: Lawrence Erlbaum Associates, pp. 284–287.

Najmanji značaj ovom vidu štednje pridaje grupa koja ima radno iskustvo do 10 godina. Ovi ispitanici se, verovatno, rukovode pretpostavkom da je još rano da se posvete štednji za stare dana. Sa povećanjem dužine radnog staža, kao što se iz grafikona vidi, raste i značaj koji se pridaje ovom faktor zadovoljstva članova dobrovoljnih fondova kvalitetom pruženih usluga.



Grafikon 61. Aritmetičke sredine faktorskih skorova prvog faktora u odnosu na radno iskustvo

Izvor: Autor

Uticaj radnog iskustva na razlike u pridavanju značaja drugom faktoru – doprinos lagodnijem životu i ličnoj sigurnosti

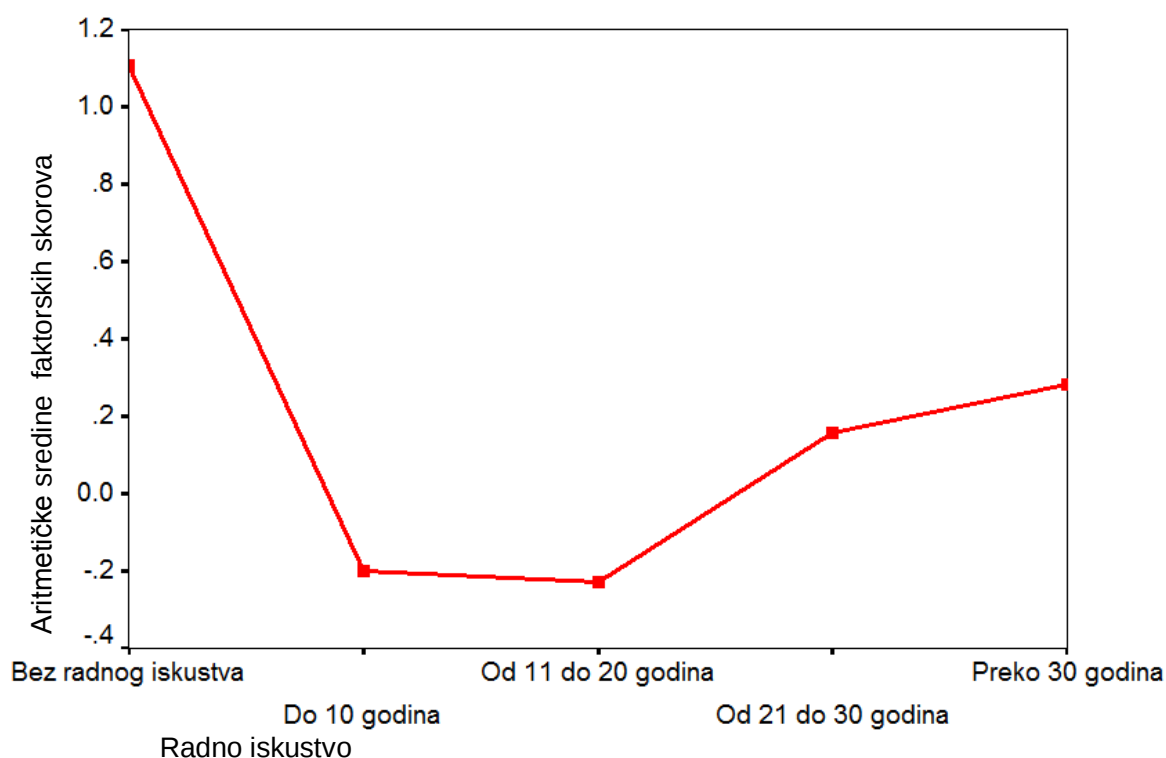
I u ovoj analizi pošlo se od konstatacije da nije narušena pretpostavka o homogenosti varijanse (Leveneov test iznosi 0,252, što je više od 0,05). Pri tome, dobijena vrednost F-odnosa iznosi 3,057 (tabela 101), a nivo statističke značajnosti $p=0,019$ ($p<0,05$). Ta argumentacija upućuje na zaključak da razlike u vrednostima faktorskih skorova po grupama dužine radnog staža (iskustva) nemaju značajan uticaj na razlike u pridavanju značaja doprinosu lagodnijem životu i ličnoj sigurnosti kao faktoru zadovoljstva članova dobrovoljnih penzijskih fondova kvalitetom pruženih usluga. U saglasnosti sa tim je i vrednost eta kvadrata (0,08), koja upućuje na zaključak da razlike u vrednostima aritmetičkih sredina faktorskih skorova grupa po dužini radnog iskustva imaju srednji uticaj na pridavanje značaja drugom faktor (doprinos lagodnijem životu i ličnoj sigurnosti).

Tabela 101. Uticaj radnog iskustva na preferenciju drugog faktora

		N	Aritmetička sredina (AS)	Standardna devijacija (SD)	F odnos	p
Radno iskustvo	Bez radnog iskustva	4	1,1053582	0,68421169	3,057	0,019
	Do 10 godina	28	-0,2002791	1,07520944		
	Od 11 do 20 godina	52	-0,2292974	1,02186107		
	Od 21 do 30 godina	44	0,1560761	0,81988900		
	Preko 30 godina	22	0,2837501	1,03818521		

Izvor: Autor

Kao i u prethodnom slučaju, grupa ispitanika bez radnog iskustva pridaje najveći značaj doprinosu lagodnijem životu i ličnoj sigurnosti kao faktoru zadovoljstva članova dobrovoljnih penzijskih fondova kvalitetom pruženih usluga (grafikon 62). Ostale grupe sa bogatijim radnim stažom ovom faktoru pridaju manji značaj jer, verovatno, vide mogućnost i u drugim vidovima penzijskog osiguranja kao šansu za lagodnijim životom i ličnom sigurnošću (npr. obavezno državno penzijsko osiguranje).

**Grafikon 62:** Aritmetičke sredine faktorskih skorova drugog faktora u odnosu na radno iskustvo

Izvor: Autor

Uticaj radnog iskustva na razlike u pridavanju značaja trećem faktoru – značajn dopuna već ostvarenim finansijskim prinalležnostima po osnovu osiguranja

U uslovima kada Leveneov test iznosi 0,049 ($p < 0,05$), prekršena je pretpostavka o homogenosti varijanse. Zbog toga su u utvrđivanju vrednosti F-odnosa i njegove značajnosti uvaženi pokazatelji aproksimativne F raspodele (*Robust Tests of Equality of Mean*) koja je na nivou značajnosti 0,002. U tim okolnostima, vrednost F-odnosa iznosi 3,178, a nivo značajnosti je 0,015 (tabela 102). To ukazuje da uticaj razlika u vrednostima aritmetičkih sredina faktorskih skorova po grupama dužine radnog staža bitno utiču na razlike u pridavanju pažnje trećem faktoru – *značajna dopuna već ostvarenim finansijskim prinalležnostima po osnovu osiguranja* – kao faktoru zadovoljstva članova dobrovoljnih penzijskih fondova kvalitetom pruženih usluga. I vrednost eta kvadrata (0,08) sugerise da je uticaj razlika aritmetičkih sredina faktorskih skorova po kategorijama radnog iskustva u pridavanju značaja trećem faktoru srednja.

Tabela 102. Uticaj radnog iskustva na preferenciju trećeg faktora

		N	Aritmetička sredina (AS)	Standardna devijacija (SD)	F odnos	p
Radno iskustvo	Bez radnog iskustva	4	0,7949925	0,38234024	3,178	0,015
	Do 10 godina	28	-0,3651094	1,08029575		
	Od 11 do 20 godina	52	-0,1246433	1,05848868		
	Od 21 do 30 godina	44	0,0766754	0,94987404		
	Preko 30 godina	22	0,4614013	0,65839383		

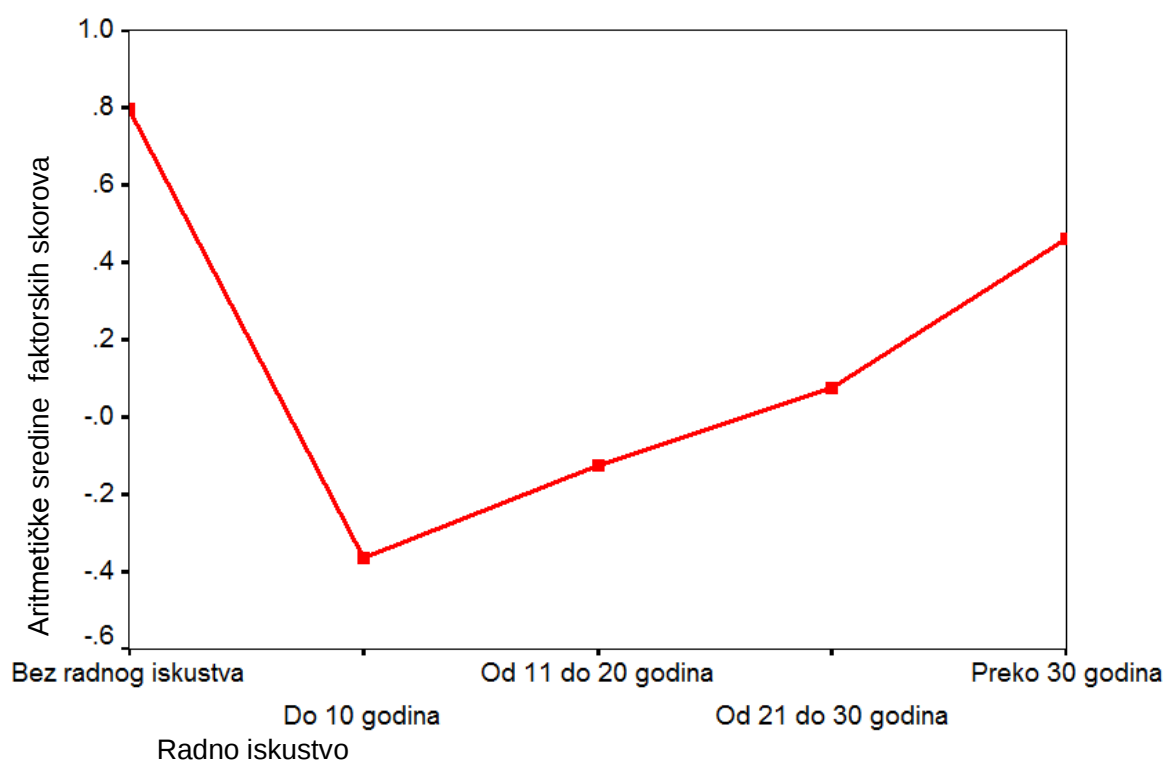
Izvor: Autor

Ako se pogledaju rezultati međusobnih razlika grupa (*Post Hoc Multiple Comparisons*) u tabeli 103, može se konstatovati da statistički značajna razlika postoji samo između grupe sa radnim iskustvom do 10 godina i grupe sa iskustvom preko 30 godina (0,027). Zašto je to tako pokazuju podaci na grafikonu 63. Naime, grupa sa radnim iskustvom do 10 godina ima najmanje od ulaganja u dobrovoljne penzijske fondove kao značajnoj dopuni već ostvarenim finansijskim prinalležnostima po osnovu osiguranja, dok su pogledi grupe ispitanika sa radnim iskustvom preko 30 godina daleko optimističniji.

Tabela 103. Razlike između upoređivanih grupa

Radno iskustvo		Razlika aritmetičkih sredina grupa	p
Bez radnog iskustva	Do 10 godina	1,1601020	0,174
	Od 11 do 20 godina	0,9196358	0,364
	Od 21 do 30 godina	0,7183172	0,619
	Preko 30 godina	0,3335913	0,970
Do 10 godina	Bez radnog iskustva	-10,1601020	0,174
	Od 11 do 20 godina	-0,2404661	0,829
	Od 21 do 30 godina	-0,4417848	0,333
	Preko 30 godina	-0,8265107*	0,027
Od 11 do 20 godina	Bez radnog iskustva	-0,9196358	0,364
	Do 10 godina	0,2404661	0,829
	Od 21 do 30 godina	-0,2013187	0,850
	Preko 30 godina	-0,5860445	0,129
Od 21 do 30 godina	Bez radnog iskustva	-0,7183172	0,619
	Do 10 godina	0,4417848	0,333
	Od 11 do 20 godina	0,2013187	0,850
	Preko 30 godina	-0,3847259	0,554
Preko 30 godina	Bez radnog iskustva	-0,3335913	0,970
	Do 10 godina	0,8265107*	0,027
	Od 11 do 20 godina	0,5860445	0,129
	Od 21 do 30 godina	0,3847259	0,554

Izvor: Autor



Grafikon 63. Aritmetičke sredine faktorskih skorova trećeg faktora u odnosu na radno iskustvo

Izvor: Autor

Uticaj radnog iskustva na razlike u pridavanju značaja četvrtom faktoru – veći komfor u korišćenju ličnih finansijskih sredstava

Utvrđivanje vrednosti F-odnosa i njegove značajnosti zasnovano je na pretpostavci da nije narušena homogenost varijanse, jer Leveneov test iznosi 0,996. Dobijena vrednost F-odnosa iznosi 0,752 (tabela 104), a $p=0,558$, što znači da F-odnos nije statistički značajan ($p>0,05$). To sugerise da uticaj razlike u vrednostima faktorskih skorova po grupama dužine radnog staža nemaju značajan uticaj na razlike u pridavanju značaja četvrtom faktoru, odnosno *većem komforu u korišćenju ličnih finansijskih sredstava* kao faktoru zadovoljstva članova dobrovoljnih penzijskih fondova kvalitetom pruženih usluga.

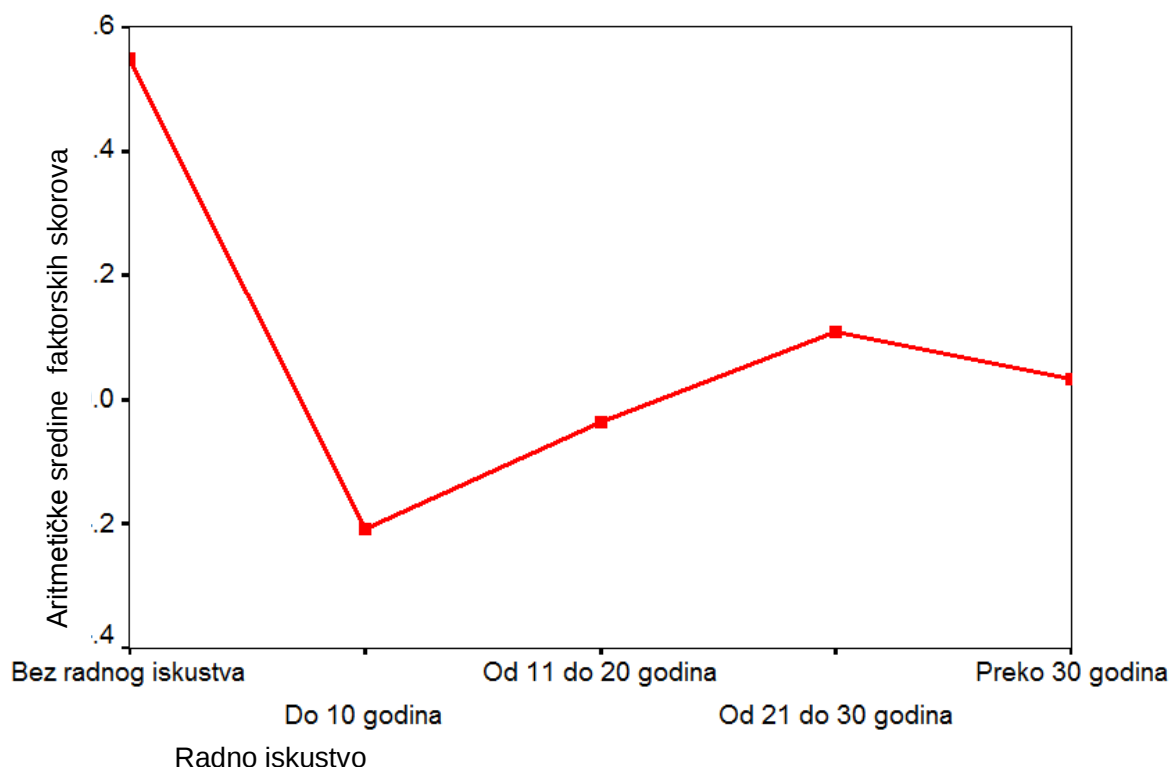
U skladu sa prethodnim nalazom je i vrednost eta kvadrata (0,02), koja upućuje na logičan zaključak da je uticaj razlika aritmetičkih sredina faktorskih skorova po grupa dužine radnog iskustva u pridavanju značaja prvom faktoru mala.

Tabela 104. Uticaj radnog iskustva na preferenciju četvrtog faktora

		N	Aritmetička sredina (AS)	Standardna devijacija (SD)	F odnos	p
Radno iskustvo	Bez radnog iskustva	4	0,7949925	0,38234024	0,752	0,558
	Do 10 godina	28	-0,3651094	10,08029575		
	Od 11 do 20 godina	52	-0,1246433	10,05848868		
	Od 21 do 30 godina	44	0,0766754	0,94987404		
	Preko 30 godina	22	0,4614013	0,65839383		

Izvor: Autor

Najveći značaj većem komforu u korišćenju ličnih finansijskih sredstava, kao faktoru zadovoljstva članova dobrovoljnih penzijskih fondova kvalitetom pruženih usluga, pridaje grupa ispitanika bez radnog iskustva (grafikon 64), jer ispitanici ove grupe, objektivno, to i žele. S druge strane, grupa ispitanika sa radnim iskustvom do 10 godina ovom faktoru pridaje najmanje značaja, jer, verovatno nemaju pouzdano iskustvo da bi mislili drugačije.



Grafikon 64. Aritmetičke sredine faktorskih skorova četvrtog faktora u odnosu na radno iskustvo

Izvor: Autor

Uticaj radnog iskustva na razlike u pridavanju značaja petom faktoru, koji se odnosi na mogućnost izbora načina i dužine primanja penzije

Na osnovu vrednosti Leveneovog testa homogenosti varijanse koji iznosi 0,021, što je ispod granične vrednosti 0,05 i granična vrednost *Robust Tests of Equality of Means*, koja je, takođe, ispod 0,05, u utvrđivanju razlika o uticaju radnog iskustva na pridavanje značaja petom faktoru zadovoljstva članova dobrovoljnih penzijskih fondova kvalitetom pruženih usluga, pošlo se od činjenice da je narušena pretpostavka o jednakosti varijansi u rezultatima svake od pet testiranih grupa. Ovi statistički parametri su važni za dalju obradu dobijenih podataka, kao i za njihovu interpretaciju.

Podaci u tabeli 105. upućuju na zaključak da ne postoji statistički značajna razlika između aritmetičkih sredina faktorskih skorova petog faktora u pet grupa dužine radnog staža (iskustva). To se može objasniti činjenicom da uticaj razlike u dužini radnog iskustva po razmatranim grupama na razlike u pridavanju značaja petom faktoru zadovoljstva članova dobrovoljnih penzijskih fondova kvalitetom pruženih usluga – *DPF pruža mogućnost izbora načina i dužine primanja penzije* – statistički nije značajna, jer je $F=0,784$, a $p=0,537$ ($p>0,05$). Imajući u vidu navedene konstatacije, može se doći do zaključka da radno iskustvo ispitanika (članova dobrovoljnih penzijskih fondova) nema značajan uticaj na njihove stavove o mogućnostima dobrovoljnih penzijskih fondova da obezbede svojim članovima izbor načina i dužine primanja penzije.

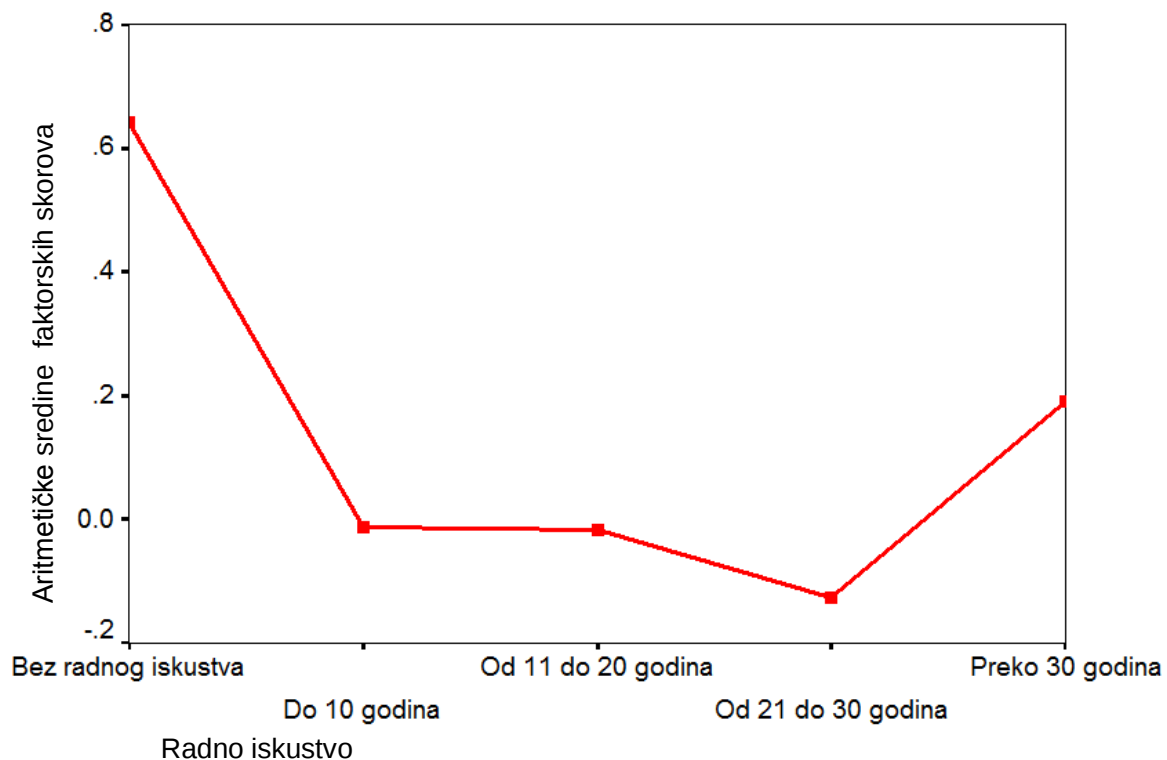
Prehodni nalaz potkrepljuje i vrednost eta kvadrata (0,02), što upućuje na konstataciju da je uticaj razlika aritmetičkih sredina faktorskih skorova grupa po dužini radnog iskustva na peti faktor mala.

Tabela 105. Uticaj radnog iskustva na preferenciju petog faktora

		N	Aritmetička sredina (AS)	Standardna devijacija (SD)	F odnos	p
Radno iskustvo	Bez radnog iskustva	4	0,6417866	0,35065722	0,784	0,537
	Do 10 godina	28	-0,0119231	0,99774712		
	Od 11 do 20 godina	52	-0,0164508	1,16293041		
	Od 21 do 30 godina	44	-0,1260745	0,96606699		
	Preko 30 godina	22	0,1895191	0,67236012		

Izvor: Autor

Na grafikonu 65. se uočava da najveći značaj mogućnostima dobrovoljnih penzijskih fondova da obezbede svojim članovima izbor načina i dužine primanja penzije pridaje grupa koja je bez radnog iskustva. To se može smatrati više izrazom njihovih želja, nego doživljenom iskustvu. Sasvim je drugačije sa grupom ispitanika koji imaju radno iskustvo od 21 godine do 30 godina. Ona pridaje najmanji značaj ovom faktoru, što je, verovatno izraz doživljenog iskustva.



Grafikon 65. Aritmetičke sredine faktorskih skorova petog faktora u odnosu na radno iskustvo

Izvor: Autor

Uticaj radnog iskustva na razlike u pridavanju značaja šestom faktoru – fleksibilnost i transparentnost uplate novčanih sredstava u DPF

Postupak izračunavanja vrednosti F-odnosa i nivoa njegove značajnosti baziran je na argumentaciji da nije narušena pretpostavka o homogenosti varijanse, jer vrednost Leveneovog testa iznosi 0,968 ($p > 0,05$). Rezultati ovih proračuna prikazani su u tabeli 106.

Na osnovu prikazanih podataka vidi se da je vrednost F-odnosa 1,249, a nivo njegove statističke značajnosti $p = 0,293$ ($p > 0,05$), što upućuje na konstataciju da ne postoji statistički značajna razlika aritmetičkih sredina faktorskih skorova šestog faktora – *fleksibilnost i transparentnost uplate novčanih sredstava u DPF* – svih pet grupa sa različitim dužinama radnog staža, odnosno iskustva.

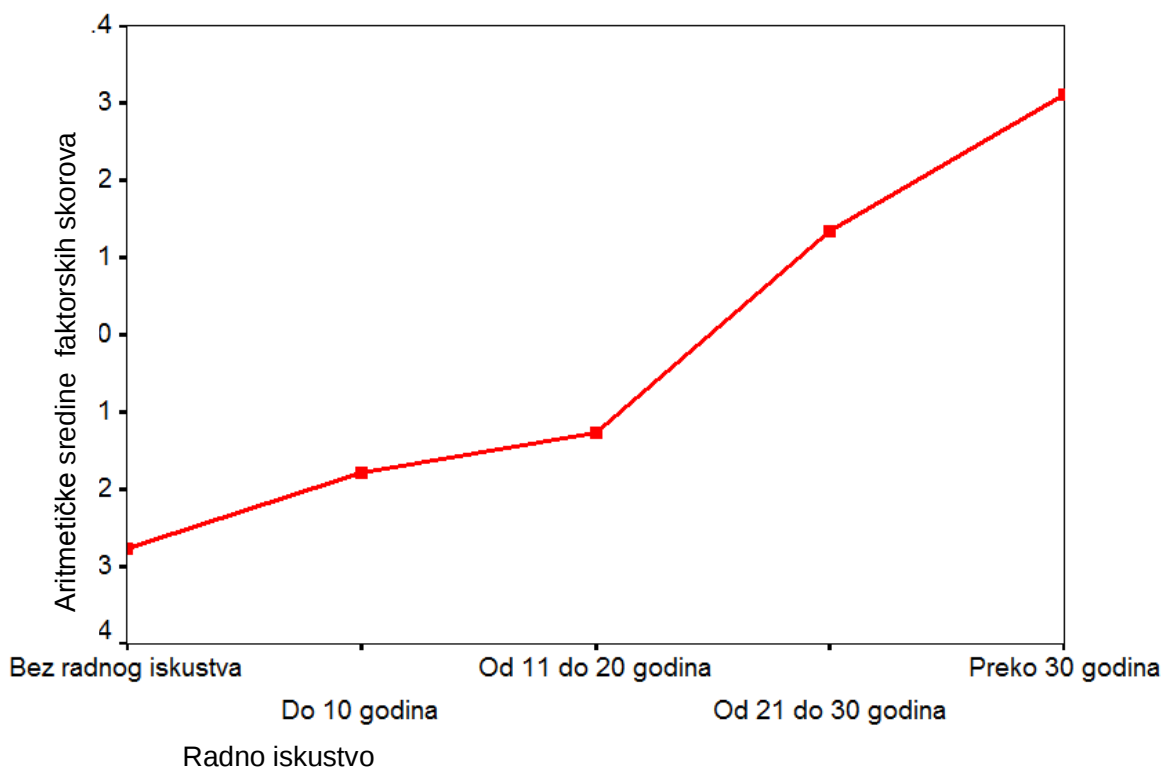
Međutim, koliki je stvarni uticaj razlike aritmetičkih sredina faktorskih skorova šestog faktora na pridavanje značaja fleksibilnosti i transparentnosti uplate novčanih sredstava u DPF, kazuje vrednost eta kvadrata, koja iznosi 0,03, što znači da je taj uticaj mali. Dakle, članovi dobrovoljnih penzijskih fondova, bez obzira na dužinu radnog iskustva, imaju slične stavove o fleksibilnosti i transparentnosti uplate novčanih sredstava u DPF kao faktoru zadovoljstva kvalitetom pruženih usluga.

Tabela 106. Uticaj radnog iskustva na preferenciju šestog faktora

		N	Aritmetička sredina (AS)	Standardna devijacija (SD)	F odnos	p
Radno iskustvo	Bez radnog iskustva	4	-0,2760207	0,90495191	1,249	0,293
	Do 10 godina	28	-0,1789472	0,93752857		
	Od 11 do 20 godina	52	-0,1274060	1,01672268		
	Od 21 do 30 godina	44	0,1341769	1,00039344		
	Preko 30 godina	22	0,3107244	1,02575783		

Izvor: Autor

Ipak, ako se pogledaju podaci na grafikonu 66. uočava se da značaj koji članovi dobrovoljnih penzijskih fondova pridaju fleksibilnosti i transparentnosti uplate novčanih sredstava u DPF kao faktoru zadovoljstva kvalitetom pruženih usluga raste sa godinama radnog iskustva



Grafikon 66. Aritmetičke sredine faktorskih skorova šestog faktora u odnosu na radno iskustvo

Izvor: Autor

Uticaj radnog iskustva na razlike u pridavanju značaja sedmom faktoru – mogućnost korišćenja akumuliranih sredstava u DPF za pokretanje ličnog biznisa u cilju dobre zarade

U sagledavanju uticaja dužine radnog iskustva na razlike u pridavanju značaja sedmom faktoru, takođe je primenjen Leveneov test homogenosti varijansi, čija je vrednost 0,205, što premašuje graničnu vrednost 0,05. Shodno tome, može se konstatovati da nije narušena pretpostavka o jednakosti varijansi u rezultatima svake od pet grupa.

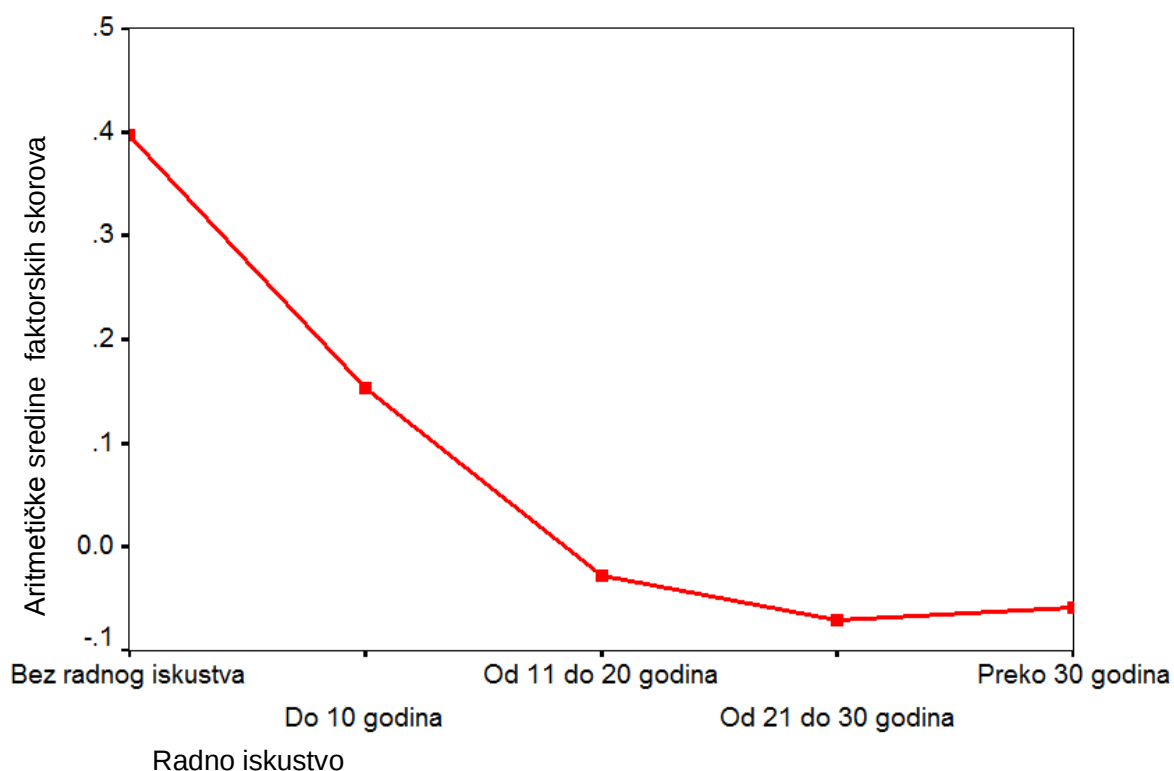
Podaci prikazani u tabeli 107. upućuju na zaključak da razlike u vrednostima faktorskih skorova po grupama dužine radnog staža (iskustva) nemaju značajan uticaj na razlike u pridavanju značaja sedmom faktoru – mogućnost korišćenja akumuliranih sredstava u DPF za pokretanje ličnog biznisa u cilju dobre zarade – kao faktoru zadovoljstva članova dobrovoljnih penzijskih fondova kvalitetom pruženih usluga, pošto je $F=0,398$, a $p=0,810$ ($p>0,05$). U saglasnosti sa ovom konstatacijom je i vrednost eta kvadrata, koja iznosi 0,01, što upućuje na mali uticaj razlika aritmetičkih sredina grupa po dužini radnog iskustva na sedmi faktor.

Tabela 107. Uticaj radnog iskustva na preferenciju sedmog faktora

		N	Aritmetička sredina (AS)	Standardna devijacija (SD)	F odnos	p
Radno iskustvo	Bez radnog iskustva	4	0,3966056	0,65294701	0,398	0,810
	Do 10 godina	28	0,1525484	0,90138163		
	Od 11 do 20 godina	52	-0,0280020	1,20652544		
	Od 21 do 30 godina	44	-0,0707891	0,94504713		
	Preko 30 godina	22	-0,0584979	0,74070984		

Izvor: Autor

Ako se obrati pažnja na grafikon 67, vidi se da sa rastom dužine radnog iskustva, opada značaj koji članovi dobrovoljnih penzijskih fondova pridaju mogućnostima korišćenja akumuliranih sredstava u DPF za podsticanje neke vrste ličnog biznisa koji može da doprinese većoj zaradi i ekonomskoj stabilnosti. To je i razumljivo, jer sa rastom dužine radnog iskustva, rastu i godine života, a smanjuju se šanse za pokretanje ličnog biznisa.

**Grafikon 67.** Aritmetičke sredine faktorskih skorova sedmog faktora u odnosu na radno iskustvo

Izvor: Autor

Sumarni pregled analize uticaja radnog iskustva na razlike u pridavanju značaja faktorima zadovoljstva članova dobrovoljnih penzijskih fondova kvalitetom pruženih usluga prikazan je u tabeli 108. Kao što se u tabeli vidi, razlike aritmetičkih sredina faktorskih skorova po grupama dužine radnog iskustva značajno utiču na razlike u pridavanju značaja drugom faktoru – *doprinos lagodnijem životu i ličnoj sigurnosti* i trećem faktoru – *značajn dopuna već ostvarenim finansijskim prinalležnostima po osnovu osiguranja*. Takođe se može konstatovati da je uticaj razlika aritmetičkih sredina faktorskih skorova po grupama dužine radnog iskustva na preostalih pet faktora zadovoljstva članovima dobrovoljnih penzijskih fondova kvalitetom pruženih usluga prisutna, ali nije statistički značajna.

Tabela 108. Uticaj radnog iskustva na razlike u pridavanju značaja faktorima zadovoljstva članova dobrovoljnih penzijskih fondova kvalitetom pruženih usluga

Red. broj	FAKTORI	Aritmetičke sredine grupa					F odnos	p
		1	2	3	4	5		
1.	Dobar vid štednje koja doprinosi kvalitetnijem životu u budućnosti	0,6091628	-0,2871236	-0,1647182	0,169900	0,3042068	2,196	0,072
2.	Doprinos lagodnijem životu i ličnoj sigurnosti	1,1053582	-0,2002791	-0,2292974	0,1560761	0,2837501	3,057	0,019
3.	Značajna dopuna već ostvarenim finansijskim prinalležnostima po osnovu osiguranja	0,7949925	-0,3651094	-0,1246433	0,0766754	0,4614013	3,178	0,015
4.	Veći komfor u korišćenju ličnih finansijskih sredstava	0,7949925	-0,3651094	-0,1246433	0,0766754	0,4614013	0,961	0,413
5.	DPF pruža mogućnost izbora načina i dužine primanja penzije	0,6417866	-0,0119231	-0,0164508	0,1260745	0,1895191	0,784	0,537
6.	Fleksibilnost i transparentnost uplate novčanih sredstava u DPF	-0,2760207	-0,1789472	-0,1274060	0,1341769	0,3107244	1,249	0,293
7.	Mogućnost korišćenja akumuliranih sredstava u DPF za pokretanje ličnog biznisa u cilju dobre zarade	0,3966056	0,1525484	-0,0280020	-0,0707891	-0,0584979	0,488	0,691

Grupe su: 1=Bez radnog iskustva
4=Od 21 do 30 godina

2=Do 10 godina
5=Preko 30 godina

3=Od 11 do 20 godina

Izvor: Autor

Imajući u vidu rezultate analize uticaja razlika u socijalnim obeležjima članova dobrovoljnih penzijskih fondova na razlike u pridavanju značaja izdvojenim faktorima kvaliteta pruženih usluga može se zaključiti da je *treći istraživački zadatak, kojim je trebalo da se utvrdi* uticaj razlika u socijalnim obeležja članova dobrovoljnih penzijskih fondova na razlike u pridavanju značaja izdvojenim faktorima kvaliteta pruženih usluga realizovan.

Ovim zadatkom *delimično je potvrđena i pretpostavka iskazana u trećoj posebnoj hipotezi da razlike u socijalnim obeležjima članova dobrovoljnih penzijskih fondova (pol, godine starosti, obrazovanje, radno iskustvo) utiču na razlike u proceni značaja izdvojenih faktora*, jer su rezultati istraživanja ubedljivo pokazali da samo polne razlike značajno utiču na

razlike koje se javljaju u pridavanju značaja drugom faktoru, koji podrazumeva lagodniji život i ličnu sigurnost, kao i sedmom faktoru, čija je suština u mogućnosti korišćenja akumuliranih sredstava u DPF za pokretanje ličnog biznisa u cilju ostvarivanja dobre zarade. Takođe, i razlike po grupa dužine radnog iskustva značajno utiču na drugi faktor zadovoljstva članova dobrovoljnih penzijskih fondova kvalitetom pruženih usluga i na treći faktor – značajna dopuna već ostvarenim finansijskim prinalležnostima po osnovu osiguranja.

18. PREDVIĐANJE PREFERENCIJE FAKTORA ZADOVOLJSTVA ČLANOVA DOBROVOLJNIH PENZIJSKIH FONDOVA KVALITETOM PRUŽENIH USLUGA

U okviru ovog dela rada, trebalo je, *na osnovu pretpostavljenih socijalnih obeležja članova dobrovoljnih penzijskih fondova, empirijskim putem utvrditi mogućnost predikcije njihovih stavova o zadovoljstvu kvalitetom pruženih usluga, odnosno da li razlike u navedenim obeležjima uslovljavaju i razlike u predviđanju značaja izdvojenih faktora*. Sasvim je bilo logično da se u tom cilju primeni regresiona analiza, i to linearni model regresije. Naravno, to je podrazumevalo da se proverí da li se na primenjenom uzoraku može naučno korektno primeniti ovaj statistički postupak, što je i urađeno u skladu sa datim objašnjenjima u delu rada – *Metodološki pristup istraživanju faktora zadovoljstva članova dobrovoljnih penzijskih fondova kvalitetom pruženih usluga*.

Bitno je naglasiti da je u primenjenom modelu regresije, kao metoda izabrana opcija „Enter“, jer je u ovom slučaju najadekvatnija. Da bi se ovaj statistički postupak mogao primeniti bilo je potrebno da bude zastupljena adekvatna veličina uzorka. Po jednom kriterijumu (Stevens,1996) to bi značilo 15 ispitanika po prediktoru ($15 \times 4 = 60$), a po drugom (Tabachnick & Fidell, 2007), $N > 50 + 8m$, pri čemu je „m“ broj nezavisnih varijabli ($50 + 8 \times 4 = 82$). Kao što se vidi, oba kriterijuma su ispunjena, pa samim tim nije bilo smetnji za primenu standardizovane višestruke regresije.

Skup prediktorskih varijabli, o čemu je već bilo reči, predstavljala su socijalna obeležja ispitanika (članova DPF): 1) pol, 2) godine starosti, 3) obrazovanje i 4) radno iskustvo.

Predikcija značaja ulaganja u DPF kao dobrog vida uštede koja doprinosi kvalitetnijem životu u budućnosti

Rezultati regresijske analize, prvog u nizu izdvojenog faktora (kriterijumska varijabla) – *dobar vid štednje koja doprinosi kvalitetnijem životu u budućnosti* – prikazani su u tabeli 109. Imajući u vidu da je vrednost koeficijenta multiple korelacije (R) 0,207, može se zaključiti da je povezanost između pretpostavljenih socijalnih obeležja, kao prediktorskih varijabli i prvog izdvojenog faktora, kao kriterijumske varijable, veoma niska, kao i da se pretpostavljenim socijalnim obeležjima ispitanika može objasniti 4,3% varijanse kriterijuma.

Tabela 109. Sumarni rezultati regresione analize prediktorskih varijabli i kriterijumske varijable (prvog faktora)

Kriterijumska varijabla	Koeficijent multiple korelacije (R)	Koeficijent multiple determinacije (R Square)	Korigovani koeficijent determinacije* (Adjusted R Square)
<i>Dobar vid štednje koja doprinosi kvalitetnijem životu u budućnosti</i>	0,207	0,043	0,017

* Korigovani koeficijent determinacije koristi se kod malih uzoraka, što u ovom istraživanju nije slučaj.

Izvor: Autor

Testiranjem značajnosti koeficijenta multiple determinacije (tabela 110) pokazalo se da on nije statistički značajan ($r=0,171$; $p>0,05$), jer vrednost F-testa iznosi 1,627. To upućuje na činjenicu da dobijeni statistički pokazatelji nemaju sva statistička svojstva. Naime, pretpostavljene prediktorske varijable nemaju prediktivnu vrednost za prvi kriterijum, odnosno faktor (tabela 111). Ovo samo ukazuje na složenost posmatrane pojave – zadovoljstva članova dobrovoljnih penzijskih fondova kvalitetom pruženih usluga.

Tabela 110. Test značajnosti koeficijenta multiple determinacije

Analiza varijanse	Suma kvadrata (Sum of Square)	Br. stepeni slobode (df)	Prosečni kvadrat odstupanja (Mean Square)	F-test	p
Regresija	6,400	4	1,600	1,627	0,171
Rezidual (greška)	142,600	145	0,983		
Suma	149,000	149			

Izvor: Autor

Tabela 111. Prognoza vrednovanja prvog faktora na osnovu prediktorskih obeležja

Prediktorske varijable	Nestandardizovani koeficijenti		Parcijalni standardizovani regresioni koeficijent (Beta)	T-test	p
	B	Stand. greška			
<i>Pol</i>	0,235	0,165	0,117	1,426	0,156
<i>Godine starosti</i>	-0,095	0,199	-0,051	-0,480	0,632
<i>Obrazovanje</i>	-0,063	0,081	-0,064	-0,780	0,437
<i>Radno iskustvo</i>	0,192	0,105	0,198	1,833	0,069

Izvor: Autor

Predikcija doprinosa lagodnijem životu i ličnoj sigurnosti

Kad je u pitanju druga kriterijumska varijabla, tj. drugi u nizu izdvojenih faktora – *doprinos lagodnijem životu i ličnoj sigurnosti*, rezultati regresijske analize (tabela 112) ukazuju da je korelacija između prediktorskih varijabli i kriterijumske varijable jedva umerena ($R=0,300$), a da se pomoću pretpostavljenih socijalnih obeležja ispitanika (prediktora) može objasniti 9%, što je znatno više nego u prethodnom slučaju.

Tabela 112. Sumarni rezultati regresione analize prediktorskih varijabli i kriterijumske varijable (drugog faktora)

Kriterijumska varijabla	Koeficijent multiple korelacije (R)	Koeficijent multiple determinacije (R Square)	Korigovani koeficijent determinacije (Adjusted R Square)
<i>Doprinos lagodnijem životu i ličnoj sigurnosti</i>	0,300	0,090	0,065

Izvor: Autor

Ako se analiziraju podaci testa značajnosti koeficijenta multiple determinacije (tabela 113) uočava se da je vrednost F-testa (3,579) statistički značajna, jer je $p=0,008$, odnosno $p<0,05$. Na osnovu navedenih pokazatelja može se konstatovati da je sistem prediktorskih varijabli značajan u predikciji kriterijumske varijable.

Tabela 113. Test značajnosti koeficijenta multiple determinacije

Analiza varijanse	Suma kvadrata (Sum of Square)	Br. stepeni slobode (df)	Prosečni kvadrat odstupanja (Mean Square)	F-test	p
Regresija	13,390	4	3,348	3,579	0,008
Rezidual (greška)	135,610	145	0,935		
Suma	149,000	149			

Izvor: Autor

Međutim, vrednosti, kao i predznaci standardizovanih parcijalnih regresionih koeficijenata (beta) prikazanih u tabeli 114, daju za pravo da se zaključi da među socijalnim obeležjima ispitanika (članova DPF) kao prediktorima, najveći doprinos prognoziranju vrednosti preferencije kriterijumske varijable daju obeležja ispitanika označenih kao pol ($p=0,001$) i radno iskustvo ($p=0,034$). Sa praktičnog stanovišta, sobzirom na vrednost i predznak parcijalnih standardizovanih regresionih koeficijenata (Beta), može se zaključiti da ispitanici ženskog pola, kao i ispitanici sa bogatijim radnim iskustvom imaju pozitivniji stav prema doprinosu uloženi sredstava u DPF lagodnijem životu i ličnoj sigurnosti.

Parcijalni doprinos preostala dva sociojalna obeležja ispitanika (godine starosti i obrazovanje) kao prediktora, nije statistički značajan, te se mogu isključiti iz skupa

prediktorskih varijabli, pri čemu se ne bi bitno umanjila valjanost predviđanja kriterijumske varijable.

Tabela 114. Prognoza vrednovanja drugog faktora na osnovu prediktorskih obeležja

Prediktorske varijable	<i>Nestandardizovani koeficijenti</i>		<i>Parcijalni standardizovani regresioni koeficijent (Beta)</i>	T-test	p
	B	Stand. greška			
<i>Pol</i>	0,529	0,161	0,263	3,270	0,001
<i>Godine starosti</i>	-0,249	0,194	-0,133	-1,284	0,201
<i>Obrazovanje</i>	-0,044	0,079	-0,045	-0,564	0,574
<i>Radno iskustvo</i>	0,219	0,102	0,226	2,139	0,034

Izvor: Autor

Predikcija značaja dopune već ostvarenih finansijskih prinadležnosti po osnovu osiguranja

Pokazatelji predikcije trećeg faktora – značajna dopuna već ostvarenim finansijskim prinadležnostima po osnovu osiguranja – prikazani su u tabeli 115. Iz dobijenih podataka vidi se da je povezanost između prediktorskih varijabli i kriterijumske varijable po intenzitetu nešto niža nego u prethodnom slučaju ($R=281$) i da prediktori objašnjavaju varijansu kriterijuma (trećeg faktora) sa 7,9%.

Tabela 115. Sumarni rezultati regresione analize prediktorskih varijabli i kriterijumske varijable (trećeg faktora)

Kriterijumska varijabla	Koeficijent multiple korelacije (R)	Koeficijent multiple determinacije (R Square)	Korigovani koeficijent determinacije (Adjusted R Square)
<i>Značajna dopuna već ostvarenim finansijskim prinadležnostima po osnovu osiguranja</i>	0,281	0,079	0,054

Izvor: Autor

Slična je situacija i sa testom značajnosti koeficijenta multiple determinacije (tabela 116) koji je nešto niži, jer F-testa iznosi 3,117, ali je statistički značajna ($p=0,017$), što znači da je $p<0,05$.

Tabela 116. Test značajnosti koeficijenta multiple determinacije

<i>Analiza varijanse</i>	<i>Suma kvadrata (Sum of Square)</i>	<i>Br. stepeni slobode (df)</i>	<i>Prosečni kvadrat odstupanja (Mean Square)</i>	<i>F-test</i>	<i>p</i>
Regresija	11,793	4	2,950	3,117	0,017
Rezidual (greška)	137,202	145	0,946		
Suma	149,000	149			

Izvor: Autor

Na osnovu vrednosti i predznaka parcijalnih standardizovanih regresionih koeficijenata (Beta), u tabeli 117, vidi se da su, kao i u prethodnom slučaju, najefikasniji prediktori pol ($p=0,024$) i radno iskustvo ($p=0,014$). Pri tome, ispitanici ženskog pola, kao i ispitanici sa većim radnim iskustvom imaju pozitivniji stav prema značaju finansijske dopune već ostvarenih finansijskih prinadležnosti po osnovu osiguranja. To je, donekle, i razumljivo, jer su u pitanju ispitanici kojima je dokapitalizacija uvek dobro došla. S druge strane, ostali prediktori – godine starosti i obrazovanje – nisu relevantni, te se mogu isključiti iz skupa prediktorskih varijabli za ovu kriterijumsku varijablu.

Tabela 117. Prognoza vrednovanja trećeg faktora na osnovu prediktorskih obeležja

<i>Prediktorske varijable</i>	<i>Nestandardizovani koeficijenti</i>		<i>Parcijalni standardizovani regresioni koeficijent (Beta)</i>	<i>T-test</i>	<i>p</i>
	<i>B</i>	<i>Stand. greška</i>			
<i>Pol</i>	0,369	0,161	0,184	2,282	0,024
<i>Godine starosti</i>	-0,099	0,195	-0,053	-0,509	0,612
<i>Obrazovanje</i>	-0,118	0,079	-0,120	-1,483	0,140
<i>Radno iskustvo</i>	0,218	0,103	0,224	2,115	0,014

Izvor: Autor

Predikcija značaja većeg komfora u korišćenju ličnih finansijskih sredstava

Prema rezultatima regresijske analize prikazane u tabeli 118. uočava se da je povezanost između prediktorskih varijabli i kriterijumske varijable – *veći komfor u korišćenju ličnih finansijskih sredstava* – niska ($R=244$), pri čemu analizirana socijalna obeležja ispitanika objašnjavaju 5,9% varijanse kriterijuma.

Tabela 118. Sumarni rezultati regresione analize prediktorskih varijabli i kriterijumske varijable (četvrtog faktora)

Kriterijumska varijabla	Koeficijent multiple korelacije (R)	Koeficijent multiple determinacije (R Square)	Korigovani koeficijent determinacije (Adjusted R Square)
<i>Veći komfor u korišćenju ličnih finansijskih sredstava</i>	0,244	0,059	0,033

Izvor: Autor

Test značajnosti koeficijenta multiple determinacije (tabela 119) pokazuje da vrednost F-testa iznosi 2,117 i da statistički nije značajan, što je sasvim logično, jer je $p > 0,05$ ($p = 0,063$). To upućuje na zaključak da celokupni sistem prediktorskih varijabli nije značajan za predikciju kriterijumske varijable.

Tabela 119. Test značajnosti koeficijenta multiple determinacije

Analiza varijanse	Suma kvadrata (Sum of Square)	Br. stepeni slobode (df)	Prosečni kvadrat odstupanja (Mean Square)	F-test	p
Regresija	8,842	4	2,210	2,117	0,063
Rezidual (greška)	140,158	145	0,967		
Suma	149,000	149			

Izvor: Autor

Ako se imaju u vidu prethodni pokazatelji, onda je sasvim razumljivo što se godine starosti, obrazovanje i radno iskustvo ne nameću kao relevantni prediktori kriterijumske varijable (tabela 120) – *veći komfor u korišćenju ličnih finansijskih sredstava*, odnosno što se pomoću njih ne mogu predvideti zahtevi članova PDF u pogledu komfora u korišćenju ličnih finansijskih sredstava. Međutim, podatak da prediktorska varijabla *pol* ima prediktivnu vrednost, jer parcijalni standardizovani regresivni koeficijenta (Beta) iznosi 0,169 i statistički je značajan ($p < 0,05$), može se, u ovom slučaju, tretirati kao slučajnost, zboga toga što celokupni sistem prediktorskih varijabli nije statistički značajan za predikciju kriterijumske varijable.

Tabela 120. Prognoza vrednovanja četvrtog faktora na osnovu prediktorskih obeležja

Prediktorske varijable	Nestandardizovani koeficijenti		Parcijalni standardizovani regresioni koeficijent (Beta)	T-test	p
	B	Stand. greška			
<i>Pol</i>	0,338	0,163	0,169	2,072	0,040
<i>Godine starosti</i>	-0,363	0,197	-0,195	-1,845	0,067
<i>Obrazovanje</i>	-0,086	0,080	-0,087	-1,069	0,287
<i>Radno iskustvo</i>	0,183	0,104	0,189	1,761	0,080

Izvor: Autor

Predikcija mogućnosti izbora načina i dužine primanja penzije

Iz prikazanih podataka u tabeli 121. uočava se da je povezanost između prediktorskih varijabli i kriterijuma – DPF pruža mogućnost izbora načina i dužine primanja penzije – veoma niska. Naima, koeficijent multiple determinacije (R) iznosi samo 1,129, dok analizirana obeležja ispitanika objašnjavaju varijansu kriterijuma samo sa 1,7%. Naravno, to i ne iznenađuje, jer ovaj faktor (kriterijumska varijabla) nije u korelaciji ni sa jednim drugim faktorom (kriterijumom).

Tabela 121. Sumarni rezultati regresione analize prediktorskih varijabli i kriterijumske varijable (petog faktora)

<i>Kriterijumska varijabla</i>	<i>Koeficijent multiple korelacije (R)</i>	<i>Koeficijent multiple determinacije (R Square)</i>	<i>Korigovani koeficijent determinacije (Adjusted R Square)</i>
<i>DPF pruža mogućnost izbora načina i dužine primanja penzije</i>	0,129	0,017	-0,011

Izvor: Autor

Takođe, podaci u tabeli 122. pokazuju da je vrednost F-testa niska (0,609) i da nije statistički značajna ($p=0,657$; $p>0,05$). To znači da celokupni sistem prediktorskih varijabli nije značajan u predikciji kriterijumske varijable (peti faktor).

Tabela 122. Test značajnosti koeficijenta multiple determinacije

<i>Analiza varijanse</i>	<i>Suma kvadrata (Sum of Square)</i>	<i>Br. stepeni slobode (df)</i>	<i>Prosečni kvadrat odstupanja (Mean Square)</i>	<i>F-test</i>	<i>p</i>
Regresija	2,461	4	0,615	0,609	0,657
Rezidual (greška)	146,539	145	1,011		
Suma	149,000	149			

Izvor: Autor

S obzirom na prethodne pokazatelje regresijske analize, proizilazi da nema svrhe analizirati parcijalni doprinos svake prediktorske varijable u objašnjavanju varijanse kriterijuma. To potvrđuju i vrednosti parcijalnih standardizovanih regresionih koeficijenata (Beta) prikazanih u tabeli 123, koji nisu statistički značajni ($p>0,05$).

Tabela 123. Prognoza vrednovanja petog faktora na osnovu prediktorskih obeležja

Prediktorske varijable	Nestandardizovani koeficijenti		Parcijalni standardizovani regresioni koeficijent (Beta)	T-test	p
	B	Stand. greška			
Pol	-0,143	0,167	-0,071	-0,855	0,394
Godine starosti	-0,080	0,201	-0,043	-0,397	0,692
Obrazovanje	-0,096	0,082	-0,098	-1,177	0,241
Radno iskustvo	-0,012	0,106	-0,012	0,108	0,914

Izvor: Autor

Predikcija fleksibilnosti i transparentnosti uplate novčanih sredstava u DPF

Prikazani podaci u tabeli 124. pokazuju da je povezanost između analiziranih socijalnih obeležja ispitanika i kriterijumske varijable – *fleksibilnost i transparentnost uplate novčanih sredstava u DPF* – niska ($R=0,236$) i da prediktori objašnjavaju 5,6% varijanse kriterijuma.

Tabela 124. Sumarni rezultati regresione analize prediktorskih varijabli i kriterijumske varijable (šestog faktora)

Kriterijumska varijabla	Koeficijent multiple korelacije (R)	Koeficijent multiple determinacije (R Square)	Korigovani koeficijent determinacije (Adjusted R Square)
<i>Fleksibilnost i transparentnost uplate novčanih sredstava u DPF</i>	0,236	0,056	0,030

Izvor: Autor

Dobijeni pokazatelji na testu značajnosti koeficijenta multiple determinacije (tabela 125) pokazuju da pretpostavljena socijalna obeležja ispitanika, kao prediktorske varijable, u izvesnoj meri doprinose prognoziranju vrednosti kriterijumske varijable. Ipak, taj doprinos prediktorskih varijabli kao sistema nije statistički značajan u prognoziranju kriterijuma, jer vrednost F-testa iznosi 2,136, što nije statistički značajno ($p=0,079$; $p>0,05$).

Tabela 125. Test značajnosti koeficijenta multiple determinacije

Analiza varijanse	Suma kvadrata (Sum of Square)	Br. stepeni slobode (df)	Prosečni kvadrat odstupanja (Mean Square)	F-test	p
Regresija	8,292	4	2,073	2,136	0,079
Rezidual (greška)	140,708	145	0,970		
Suma	149,000	149			

Izvor: Autor

Na osnovu dobijenih vrednosti t-testa i standardizovanih parcijalnih regresionih koeficijenata (Beta), navedenih u tabeli 126, može se zaključiti da među pretpostavljenim socijalnim obeležjima ispitanika (članova DPF-a) najveći doprinos prognoziranju vrednosti kriterijumske varijable daje obeležje ispitanika označeno kao *radno iskustvo* ($p=0,007$; $p<0,01$). Parcijalni doprinos ostalih obeležja statistički nije značajan. Međutim, to što je t-test statistički značajan za kriterijum radno iskustvo, nije validan podatak i ne uzima se u razmatranje zbog vrednosti testa značajnosti koeficijenta multiple determinacije, koji, kao što je već naglašeno, nije statistički značajan. Zato se ovaj nalaz može smatrati slučajnošću zbog čega se *radno iskustvo* ne može prihvatiti kao prediktor.

Tabela 126. Prognoza vrednovanja šestog faktora na osnovu prediktorskih obeležja

Prediktorske varijable	<i>Nestandardizovani koeficijenti</i>		<i>Parcijalni standardizovani regresioni koeficijent (Beta)</i>	T-test	p
	B	Stand. greška			
<i>Pol</i>	0,183	0,164	0,092	1,119	0,263
<i>Godine starosti</i>	-0,280	0,197	-0,150	-1,419	0,158
<i>Obrazovanje</i>	0,060	0,080	0,062	0,753	0,453
<i>Radno iskustvo</i>	0,287	0,104	0,295	2,751	0,007

Izvor: Autor

Predikcija mogućnosti korišćenja akumuliranih sredstava u DPF za pokretanje ličnog biznisa u cilju dobre zarade

Poslednji (sedmi) u nizu izdviženih faktora – *mogućnost korišćenja akumuliranih sredstava u DPF za pokretanje ličnog biznisa u cilju dobre zarade*, takođe ne može da se predviđa nijednom prediktorskom varijablom (pretpostavljenim socijalnim obeležjem ispitanika). Na to upućuju sumarni rezultati regresione analize prediktorskih varijabli i kriterijumske varijable (tabela 127), jer je vrednost koeficijenta multiple korelacije veoma niska ($R=0,245$), a i prediktori učestvuju u objašnjavanju varijanse kriterijuma sa 6%.

Tabela 127. Sumarni rezultati regresione analize prediktorskih varijabli i kriterijumske varijable (sedmog faktora)

Kriterijumska varijabla	Koeficijent multiple korelacije (R)	Koeficijent multiple determinacije (R Square)	Korigovani koeficijent determinacije (Adjusted R Square)
<i>Mogućnost korišćenja akumuliranih sredstava u DPF za pokretanje ličnog biznisa u cilju dobre zarade</i>	0,245	0,060	0,034

Izvor: Autor

Istovremeno, i test značajnosti koeficijenta multiple determinacije (tabela 128) nije statistički značajan ($F=2,319$; $p=0,060$) što upućuje na zaključak da sistem prediktorskih varijabli nije značajan u predviđanju kriterijumske varijable (sedmog faktora).

Tabela 128. Test značajnosti koeficijenta multiple determinacije

<i>Analiza varijanse</i>	<i>Suma kvadrata (Sum of Square)</i>	<i>Br. stepeni slobode (df)</i>	<i>Prosečni kvadrat odstupanja (Mean Square)</i>	<i>F-test</i>	<i>p</i>
Regresija	8,959	4	2,240	2,319	0,060
Rezidual (greška)	140,041	145	0,966		
Suma	149,000	149			

Izvor: Autor

Prema podacima u tabeli 129, parcijalni doprinos prediktorskih varijabli: godine starosti, obrazovanje i radno iskustvo nije statistički značajan. Međutim, to što pol kao prediktor ima statistički značajan uticaj na predikciju kriterijuma – *mogućnost korišćenja akumuliranih sredstava u DPF za pokretanje ličnog biznisa u cilju dobre zarade*, može se smatrati slučajnošću zbog vrednosti prethodnih pokazatelja.

Tabela 129. Prognoza vrednovanja sedmog faktora na osnovu prediktorskih obeležja

<i>Prediktorske varijable</i>	<i>Nestandardizovani koeficijenti</i>		<i>Parcijalni standardizovani regresioni koeficijent (Beta)</i>	<i>T-test</i>	<i>p</i>
	<i>B</i>	<i>Stand. greška</i>			
<i>Pol</i>	-0,401	0,163	-0,200	-2,455	0,015
<i>Godine starosti</i>	0,245	0,197	0,131	1,244	0,215
<i>Obrazovanje</i>	-0,053	0,080	-0,054	-0,658	0,512
<i>Radno iskustvo</i>	-0,204	0,104	-0,210	-1,962	0,052

Izvor: Autor

Imajući u vidu rezultate regresione analize može se konstatovati da je *četvrti istraživački zadatak*, u kome je trebalo je utvrditi *mogućnot predikcije estrahovanih faktora zadovoljstva članova dobrovoljnih penzijskih fondovana kvalitetom pruženih usluga na osnovu pretpostavljenih socijalnih obeležja klijenata (pol, godine starosti, obrazovanje, radno iskustvo) u potpunosti realizovan*.

Ovim zadatkom potvrđena je i teorijska pretpostavka iskazana u četvrtoj posebnoj hipotezi da je moguće vršiti predikciju stavova o zadovoljstvu članova dobrovoljnih penzijskih fondova kvalitetom pruženih usluga na osnovu njihovih pretpostavljenih socijalnih obeležja (tabela 130).

Tabela 130. Sažet pregled analiziranih parametara predikcije identifikovanih faktora kvaliteta pruženih usluga članovima dobrovoljnih penzijskih fondova

Red. br.	FAKTORI (kriterijumske varijable)	Prediktorske varijable			
		<i>Pol</i>	<i>Godine starosti</i>	<i>Obrazovanje</i>	<i>Radno iskustvo</i>
1.	Dobar vid štednje koja doprinosi kvalitetnijem životu u budućnosti	p>0,05	p>0,05	p0,05	p>0,05
2.	Doprinos lagodnijem životu i ličnoj sigurnosti	p=0,001 p<0,01	p>0,05	p>0,05	p=0,034 p<0,05
3.	Značajna dopuna već ostvarenih finansijskih prinaldežnosti po osnovu osiguranja	p=0,024 p<0,05	p>0,05	p>0,05	p=0,014 p<0,05
4.	Veći komfor u korišćenju ličnih finansijskih sredstava	p=0,040 p<0,05*	p>0,05	p>0,05	p>0,05
5.	DPF pruža mogućnost izbora načina i dužine primanja penzije	p>0,05	p>0,05	p>0,05	p>0,05
6.	Fleksibilnost i transparentnost uplate novčanih sredstava u DPF	p>0,05	p>0,05	p>0,05	p=0,007 p<0,01*
7.	Mogućnost korišćenja akumuliranih sredstava u DPF za pokretanje ličnog biznisa u cilju dobre zarade	p=0,015 p<0,05*	p>0,05	p>0,05	p>0,05

*Doprinos prediktora predviđanju kriterijuma može se, na osnovu ostalih pokazatelja, smatrati slučajnošću, pa se ne mogu smatrati statistički značajnim.

Izvor: Autor

ZAKLJUČCI I PREPORUKE ZA DALJA ISTRAŽIVANJA

Dobrovoljni penzijski fondovi na našem tržištu posluju preko deset godina, što je relativno kratak vremenski period imajući u vidu dugoročan karakter ove finansijske institucije. Na tržištu posluje sedam dobrovoljnih penzijskih fondova kojima upravljaju 4 društava za upravljanje dobrovoljnim penzijskim fondovima, kojima je više od 185.445 građana poverilo na upravljanje preko 36,2 milijarde dinara. Uprkos nepovoljnim kretanjima na berzama, kako u zemlji, tako i u regionu, građani i poslodavci prepoznaju značaj dugoročne štednje, o čemu govori podatak da, i ako prosečna vrednost investicione jedinice prate kretanja na berzi, prosečan doprinos, kao imovina fonda beleži porast.

Prostor za razvoj sektora je značajan, s obzirom da je učešće neto imovine fondova u bruto društvenom proizvodu oko 0,15%, što je znatno niže od evropskog proseka (15%) i proseka zemalja u okruženju (5%), kao i da svega 9,3% zaposlenih ima zaključen ugovor o članstvu sa nekim od postojećih fondova. Tržište penzijskih fondova i dalje odlikuje visok stepen tržišne koncentracije, ali bez obzira na to, potencijal za osnivanje novih i rast postojećih fondova postoji. Dakle, sasvim je izvesno da postoji zainteresovanost za sektor dobrovoljnih penzijskih fondova, kako kod osnivača, tako i kod korisnika usluga fondova.

Jedan od veoma značajnih podsticaja za razvoj dobrovoljnih penzijskih fondova u Srbiji predstavlja i postojanje poreskih olakšica. Poreske olakšice, koje predviđaju da se doprinosi uplaćeni iz sredstava poslodavca, odnosno obustavom od zarade ne oporezuju, doprineli su razvoju sistema penzijskih fondova, obzirom da stimulišu poslodavce da zaposlenima povećavaju zarade uplaćivanjem u penzijski fond. Tako je u 2017. godini svaki iznos uplate do 5.589 dinara bio oslobođen plaćanja poreza i doprinosa, a od 1. februara 2018. godine on je usklađen sa rastom cena na malo i trenutno iznosi 5.757 dinara.

Razvijenost organizacione mreže društava je važan faktor za povećanje tržišnog učešća fondova, a banke imaju veliku ulogu u ostvarivanju ovog cilja. One su finansijske institucije koje se mogu baviti posredovanjem, a imajući u vidu da poseduju razgranatu organizacionu mrežu i lakšu dostupnost korisnicima, proizilazi da korišćenje ovog prodajnog kanala može pružiti komparativnu prednost.

Može se reći da je u Srbiji tržište kapitala još uvek nedovoljno razvijeno, sa malim brojem finansijskih instrumenata koji zadovoljavaju uslove za ulaganje imovine dobrovoljnih penzijskih fondova, te je mogućnost za diversifikaciju portfelja fondova sužena. Smanjena su ulaganja u hartije od vrednosti, a po prvi put jedno društvo deo imovine fonda je usmerilo na ulaganja u nepokretnosti.

Posebno treba istaći da će razvoj „trećeg stuba“ u Srbiji biti prvenstveno uslovljen rastom životnog standarda naših građana, makroekonomskom stabilnošću, održavanjem stabilnosti finansijskog sistema koji će doprineti daljem rastu poverenja građana u institucije

dugoročne štednje proširivanjem i produbljavanjem tržišta kapitala, razvojem konkurencije u sistemu dobrovoljnih penzijskih fondova, kao i finansijskom edukacijom građana Srbije.

Uspešno poslovanje dobrovoljnih penzijskih fondova u tesnoj je vezi sa kvalitetom usluga koje pružaju svojim članovima, odnosno klijentima. Kada je u pitanju kvalitet, to je i očekivano, jer on sve više postaje uzor u savremenom poslovanju u svim sferama ljudske delatnosti, bez obzira na to da li je u pitanju materijalna proizvodnja ili su po sredi usluge.

S obzirom na rastući značaj usluga i njihovo veliko učešće u nacionalnim ekonomijama, u savremenom poslovanju se, sasvim logično, kvalitet usluga postavlja kao prioritet za organizacije koje žele da diferenciraju svoje usluge u visoko konkurentnom okruženju. Uopšteno gledano, u uslugama se uočavaju dva trenda – u visoko razvijenim zemljama, usluge postaju dominantni sektor ekonomije, a istovremeno proizvodi koji se nude sve više predstavljaju spoj proizvoda i usluga kao odgovor na veće i objektivnije razumevanje korisnikovih potreba.

U ovom radu pažnja je bila usmerena na *kvalitet pruženih usluga kao determinanti zadovoljstva članova dobrovoljnih penzijskih fondova (DPF)*, što je bio **predmet istraživanja**. Složenost predmeta istraživanja i njegova šira teorijska zasnovanost uticali su na to da **opšti cilj istraživanja** bude: *empirijskim putem definisati indikatore kao polazne osnove za izradu instrumenta za merenje stavova članova dobrovoljnih penzijskih fondova o zadovoljstvu kvalitetom pruženih usluga*.

Očigledno je da ovako postavljeni cilj istraživanja sadrži veći broj varijabli, zbog čega mu se pristupilo diferencijalno. Naime, bilo je neophodno da se opšti cilj deduktivno prelomi u posebne ciljeve, odnosno zadatke. Isti metodološki put je korišćen i pri postavljanju opšte i posebnih hipoteza.

Prvi istraživački zadatak bio je usmeren na **definisanje indikatora zadovoljstva članova dobrovoljnih penzijskih fondova kvalitetom pruženih usluga**, jer od njih zavisi valjanost opisa i objašnjenja istraživane pojave. S obzirom na to da postoje različiti načini određivanja validnosti indikatora, u ovom istraživanju primenjena je validacija pomoću mišljenja ispitanika (korisnika DPF). Da bi se ovaj način validacije indikatora kvaliteta usluga DPF mogao uspešno da primeni, pošlo se od koncepta balansirano merenja performansi (*Balance Scorecard – BSC*), u okviru koga je dat akcenat na kvalitet isporučenih vrednosti i satisfakcije klijenata. Na osnovu sprovedene metodološke procedure u određivanju indikatora, došlo se do 30 indikatora zadovoljstva članova dobrovoljnih penzijskih fondova kvalitetom pruženih uslugama.

Pri njihovom utvrđivanju, uvažavani su osnovni epistemološki zahtevi naučnog saznanja – validnost, objektivnost, pouzdanost i preciznost, a takođe je izvršena i provera relijabilnosti (pouzdanosti) skale stavova o zadovoljstvu članova dobrovoljnih penzijskih fondova kvalitetom pruženih uslugama. Sve to, opravdano, upućuju na konstataciju da je **prvi zadatak** – na osnovu mišljenja i stavova članova dobrovoljnih penzijskih fondova,

rukovodeći se epistemološkim principima naučnog saznanja, *definisati indikatore njihovog zadovoljstva kvalitetom pruženih usluga – u celosti realizovan*. Samim tim, **potvrđena je i prva posebna hipoteza** – *moguće je empirijskim putem, na osnovu mišljenja i stavova članova dobrovoljnih penzijskih fondova, definisati indikatore njihovog zadovoljstva kvalitetom pruženih usluga*.

Drugi istraživački zadatak bio je usmeren na *empirijsko istraživanje mogućnosti da se veći broj stavova članova dobrovoljnih penzijskih fondova o zadovoljstvu kvalitetom pruženih usluga svede na manji broj faktora (latentnih dimenzija), ali koji će reprezentovati sve ostale manifestne varijable*. Da bi se realizovao, primenjena je faktorska analiza (promaks varijanta sa Kajzerovom normalizacijom varijabli) koja je omogućila da se 30 manifestnih varijabli o zadovoljstvu članova DPF kvalitetom pruženih usluga sažme i svede na sedam faktora, ali koji reprezentuju sve ostale. Identifikovani faktori objašnjavaju ukupnu varijansu sa 62,261%. Pri tome, najveći doprinos objašnjavanju ukupne varijanse daje prvi faktor – *dobar vid štednje koja doprinosi kvalitetnijem životu u budućnosti* – 31,955%. To se moglo i očekivati, jer članovi dobrovoljnih penzijskih fondova svoja ulaganja u fond vide kao vid uštede, izvor sredstava za sigurniju budućnost, veću sigurnost za svoje potomke i slično, što je, svakako, izraz njihove odgovornosti prema porodici.

Drugi faktor – *doprinos lagodnijem životu i ličnoj sigurnosti* – učestvuje u objašnjavanju ukupne varijanse sa 8,094%. Njegovo izdvajanje ukazuje na to da je nemoguće bez dobre štednje obezbedi ugodna stabilnost života.

Treći faktor – *značajna dopuna već ostvarenih finansijskih prinadležnosti po osnovu osiguranja* – učestvuje u objašnjavanju ukupne varijanse sa 5,703%. To kazuje da se ne isključuje mogućnost dopune već ostvarenih finansijskih prinadležnosti po osnovu osiguranja putem članstva u dobrovoljnim penzionim fondovima.

Učešće preostala četiri faktora u objašnjavanju ukupne varijanse je neznatno manje (u rasponu od 4,877% do 3,645%), ali ne i zanemarljivo.

U okviru ovog zadatka utvrđena je i međusobna korelativna povezanost izdvojenih faktora. Ovaj statistički postupak se mogao da primeni s obzirom na to da je u obradi podataka primenjena PROMAKS (PROMAX) kosougla rotacija. Rezultati ove analize kazuju da su svi izdvojeni faktori međusobno značajno povezani na nivou 0,01 i 0,05 i da je korelacija pozitivna, osim kada je u pitanju korelacija sa sedmim faktorom – *mogućnost korišćenja akumuliranih sredstava u DPF za pokretanje ličnog biznisa u cilju dobre zarade*.

Zanimljivo je da peti faktor – *DPF pruža mogućnost izbora načina i dužine primanja penzije* – nije u korelaciji ni sa jednim faktorom, jer je sasvim logično da je, u ovom slučaju, svaka povezanost i uslovljenost nebitna, pa samim tim i isključena.

Rezultati do kojih se došlo u realizaciji **drugog istraživačkog zadatka** potvrđuju da je on u potpunosti realizovan, kao i da je **potvrđena druga posebna hipoteza**, kojom se

pretpostavlja da se veći broj stavova članova dobrovoljnih penzijskih fondova (manifestacionih varijabli) o zadovoljstvu kvalitetom pruženih usluga može svesti na manji broj faktora (latentne varijable), ali koji reprezentuju sve ostale manifestne varijable.

Trećim istraživačkim zadatakom trebalo je da se ustanovi da li razlike u socijalnim obeležjima članova dobrovoljnih penzijskih fondova utiču na razlike u proceni značaja izdvojenih faktora. Pri tome, skup socijalnih obeležja ispitanika (članova DPF) činili su pol, godine starosti, obrazovanje i radno iskustvo.

Rezultati istraživanja su pokazali da polne razlike značajno utiču na razlike u pridavanju značaja drugom faktoru – *doprinos lagodnijem životu i ličnoj sigurnosti* ($t=-2,975$; $p=0,003$; $p<0,01$) i sedmom faktoru – *mogućnost korišćenja akumuliranih sredstava u DPF za pokretanje ličnog biznisa u cilju dobre zarade* ($t=2,237$; $p=0,027$; $p<0,05$). Uticaja polnih razlika na razlike u pridavanju značaja ostalim faktorima kvaliteta pruženih usluga je prisutna, ali nije statistički značajna.

Međutim, rezultati analize uticaja godina života na razlike u pridavanju značaja izdvojenim faktorima zadovoljstva članova dobrovoljnih penzijskih fondova kvalitetom pruženih usluga pokazuju da razlike u godinama života nemaju značajan uticaj na razlike u pridavanju značaja ni jednom faktoru. Takođe, analize uticaja nivoa (stepena) obrazovanja na razlike u pridavanju značaja izdvojenim faktorima zadovoljstva članova dobrovoljnih penzijskih fondova kvalitetom pruženih usluga pokazala je da i razlike u nivou obrazovanja nemaju značajan uticaj na razlike u pridavanju značaja ni jednom faktoru, jer vrednost F-odnosa u oba slučaja nije statistički značajna ($p>0,05$).

Kada je u pitanju socijalno obeležje – dužina radnog iskustva – rezultati istraživanja su pokazali da razlike aritmetičkih sredina faktorskih skorova po grupama dužine radnog iskustva značajno utiču na razlike u pridavanju značaja drugom faktoru – *doprinos lagodnijem životu i ličnoj sigurnosti* ($F=3,057$; $p=0,019$; $p<0,05$) i trećem faktoru – *značajna dopuna već ostvarenim finansijskim prinalležnostima po osnovu osiguranja* ($F=3,178$; $p=0,015$; $p<0,05$). Takođe je utvrđeno da je uticaja razlika aritmetičkih sredina faktorskih skorova po grupama dužine radnog iskustva na preostalih pet faktora zadovoljstva članovima dobrovoljnih penzijskih fondova kvalitetom pruženih usluga prisutna, ali da nije statistički značajna.

Kao što se vidi, **treći istraživački zadatak** je u **potpunosti realizovan**, ali njegovom realizacijom samo je **delimično potvrđena pretpostavka iskazana u trećoj posebnoj hipotezi** da razlike u socijalnim obeležjima članova dobrovoljnih penzijskih fondova (pol, godine starosti, obrazovanje, radno iskustvo) utiču na razlike u proceni značaja izdvojenih faktora zadovoljstva kvalitetom pruženih usluga, jer samo polne razlike značajno utiču na razlike u pridavanju značaja drugom faktoru – *doprinos lagodnijem životu i ličnoj sigurnosti*, i sedmom faktoru – *mogućnost korišćenja akumuliranih sredstava u DPF za pokretanje ličnog biznisa u cilju dobre zarade*. Takođe, i razlike koje se javljaju po grupa koje su razvrstane po dužini radnog iskustva značajno utiču na drugi faktor zadovoljstva

članova dobrovoljnih penzijskih fondova kvalitetom pruženih usluga i na treći faktor – značajna dopuna već ostvarenim finansijskim prinalležnostima po osnovu osiguranja (tabela 131).

Tabela 131. Uticaj razlika u socijalnim obeležja članova dobrovoljnih penzijskih fondova na razlike u pridavanju značaja izdvojenim faktorima kvaliteta pruženih usluga

SOCIJALNA OBELEŽJA	FAKTORI						
	I	II	III	IV	V	VI	VII
Pol	p>0,05	p<0,01	p>05	p>05	p>05	p>05	p<0,05
Godine starosti	p>05	p>05	p>05	p>05	p>05	p>05	p>05
Obrazovanje	p>05	p>05	p>05	p>05	p>05	p>05	p>05
Radno iskustvo	p>05	p<0,05	p<0,05	p>05	p>05	p>05	p>05

Izvor: **Autor**

U okviru *četvrtog istraživačkog zadatka* trebalo je utvrditi *moгуćnost predikcije estrahovanih faktora zadovoljstva članova dobrovoljnih penzijskih fondova kvalitetom pruženih usluga na osnovu pretpostavljenih socijalnih obeležja klijenata (pol, godine starosti, obrazovanje, radno iskustvo).*

Utvrđeno je da najveći doprinos prognoziranju kriterijumskih varijabli (faktora) daju obeležja ispitanika (prediktori) označena kao *pol* i *radno iskustvo*, što je u saglasnosti sa već dobijenim rezultatima o uticaju razlika u pretpostavljenim socijalnim obeležjima članova dobrovoljnih penzijskih fondova na javljanje razlika u percepciji značaja izdvojenih faktora. Socijalno obeležje – *pol* – značajno doprinosi predikciji kriterijuma – *doprinos lagodnijem životu i ličnoj sigurnosti* ($p=0,001$; $p<0,01$) i kriterijuma – *značajna dopuna već ostvarenih finansijskih prinalležnosti po osnovu osiguranja* ($p=0,024$; $p<0,05$). Slični pokazatelji dobijeni su i u slučaju utvrđivanja prediktivne vrednosti socijalnog obeležja – *radno iskustvo*. Naime, radno iskustvo, i u ovom slučaju značajno doprinosi predikciji kriterijuma – *doprinos lagodnijem životu i ličnoj sigurnosti* ($p=0,024$; $p<0,05$) i kriterijuma – *značajna dopuna već ostvarenih finansijskih prinalležnosti po osnovu osiguranja* ($p=0,014$; $p<0,05$).

Dakle, rezultati regresione analize (tabela 132) pokazuju da prediktorska varijabla *pol* ima značajnu prediktorsku vrednost za drugi i treći faktor zadovoljstva članova dobrovoljnih penzijskih fondova kvaliteta pruženih usluga, a radno iskustvo, takođe, za drugi i treći faktor. Ostala socijalna obeležja nemaju značajnu prediktorsku vrednost.

Tabela 132. Uticaj socijalnih obeležja ispitanika na predikciju faktora zadovoljstva članova dobrovoljnih penzijskih fondova kvalitetom pruženih usluga

Red. br.	FAKTORI (kriterijumske varijable)	Prediktorske varijable			
		Pol	Godine starosti	Obrazovanje	Radno iskustvo
1.	Dobar vid štednje koja doprinosi kvalitetnijem životu u budućnosti				
2.	Doprinos lagodnijem životu i ličnoj sigurnosti	+			+
3.	Značajna dopuna već ostvarenih finansijskih prinadležnosti po osnovu osiguranja	+			+
4.	Veći komfor u korišćenju ličnih finansijskih sredstava				
5.	DPF pruža mogućnost izbora načina i dužine primanja penzije				
6.	Fleksibilnost i transparentnost uplate novčanih sredstava u DPF				
7.	Mogućnost korišćenja akumuliranih sredstava u DPF za pokretanje ličnog biznisa u cilju dobre zarade				

Izvor: **Autor**

Na osnovu rezultata regresione analize može se konstatovati da je **četvrti istraživački zadatak** u potpunosti realizovan.

Ovim zadatkom **potvrđena je i teorijska pretpostavka iskazana u četvrtoj posebnoj hipotezi** da je moguće vršiti predikciju stavova o zadovoljstvu članova dobrovoljnih penzijskih fondova kvalitetom pruženih usluga na osnovu njihovih pretpostavljenih socijalnih obeležja.

I, na kraju, način saopštavanja zaključaka sugerise da je realizacijom postavljenih zadataka **ostvaren i cilj ovog istraživanja**, a samim tim i **potvrđena opšta hipoteza** kojom je iskazana pretpostavka da je moguće, na osnovu mišljenja i stavova članova dobrovoljnih penzijskih fondova o zadovoljstvu kvalitetom pruženih usluga, ustanoviti indikatore kao polazne osnove za identifikovanje faktora zadovoljstva članova dobrovoljnih penzionih fondova kvalitetom pruženih usluga. Pri tome se pretpostavlja da razlike u socijalnim obeležjima članova dobrovoljnih penzijskih fondova (pol, godine starosti, obrazovanje, radno iskustvo) utiču na razlike u proceni značaja izdvojenih faktora. Takođe je moguća predikcija definisanih faktora zadovoljstva članova dobrovoljnih penzijskih fondova kvalitetom pruženih usluga na osnovu pretpostavljenih socijalnih obeležja klijenata.

U celini gledano, prezentovani rezultati istraživanja potvrđuju svu složenost **istraživanja kvalitet pruženih usluga kao determinante zadovoljstva članova dobrovoljnih penzijskih**

fondova. To je razlog zbog čega je dobijen veliki broj empirijskih podataka koji u hijerarhijskom smislu imaju veći ili manji značaj za zaključivanje o predmetu koji je postavljen u ovoj disertaciji.

Nesumnjivo, složenost teme nije omogućila da se do kraja i bez ostataka objasne svi aspekti zadovoljstva članova dobrovoljnih penzijskih fondova kvalitetom pruženih usluga. Zbog toga se nameće potreba da se nastavi sa istraživanjem u ovom pravcu, bilo radi provere postojećih rezultata, ili radi dobijanja novih, detaljno ispitanih, u praksi potvrđenih podataka.

Svakako, bilo bi poželjno sagledati prediktivne vrednosti i drugih obeležja članova dobrovoljnih penzijskih fondova – demografsko poreklo, socijalno poreklo, migraciona obeležja, bračni status, vrsta školske spreme i sl.

Naravno, bilo bi korisno, pre svega iz praktičnih razloga, da se na osnovu rezultata ovog empirijskog istraživanja kao polazne premise, definiše model vrednovanja koji bi, van svake sumnje, unapredio i olakšao vrednovanje kvaliteta pruženih usluga kao jedne od bitnih pretpostavki uspešnog poslovanja dobrovoljnih penzijskih fondova.

Nalazi ovog doktorskog istraživanja mogu se koristiti za buduća istraživanja i kao osnova za slična istraživanja u drugim zemljama, bilo da služe samo kao smernica za razvoj instrumenata istraživanja ili da se koriste u komparativnim analizama.

LITERATURA

1. Aleksić, T. (2009). Investicioni fondovi. Novi Sad: DataStatus.
2. Arsovski, S. (2008). Integrisani menadžment sistemi – modeli i realizovani sistemi. Kragujevac: Festival kvaliteta.
3. Arsovski, S. (2008). Integrisani menadžment sistemi – modeli i realizovani sistemi. Kragujevac. Festival kvaliteta.
4. Arsovski, S. i Lazić, M. (2010). Vodič za menadžere kvalitetom, Kruševac: MŠ Kragujevac, Centar za kvalitet, 2010.
5. Arsovski, S. i Lazić, M. (2010). Vodič za menadžere kvalitetom. Kragujevac: MŠ Kragujevac, Centar za kvalitet.
6. Atanasijević, T, Aćimović, N. i Begović, D. (1994). Statističke metode za upravljanje kvalitetom Beograd: Evropa Jugoinspekt.
7. Bakić, O. i dr. (1991). Marketing uslužnih delatnosti, Beograd: Ekonomski fakultet.
8. Ballou, R, H. (1999). Business logistics management. New Jersey, Prentice Hall International.
9. Batkoska, L. (2005). Metodologija na naučoto istraživanje. Ohrid: Fakultet za turizam i ugostiteljstvo, Centar za naučno-naučnoistraživačka rabota.
10. Beard, T, L. (1997). The Maturation of American Quality. Modern Machine Shop. April.
11. Bergman, B. and Klefsjö, B, (1994). Quality from Customer Needs to Customer Satisfaction. London: McGraw-Hill.
12. Bešić, C. i Đorđević, D. (2007). Benčmarking. Čačak: Tehnički fakultet - Čačak.
13. Bouman, M. and Van der Wiele, T. (1992). Measuring Service Quality in the Car Service Industry: Building and Testing an Instrument. International Journal of Service Industry Management. Vol. 3, No 4. pp. 4-16.
14. Brue, G. and Howes, R. (2006). Six Sigma. New York: McGraw-Hil.
15. Burić, Z. (2009). Institucionalni investitori na finansijskom tržištu. Beograd: Fakultet organizacionih nauka.
16. Buttle, F. (1997). ISO 9000: Marketing Motivations and Benefits, International Journal of Quality & Reliability Management. July 1997.

17. Capezio, P. and Morehouse, D. (1995). Taking the Mystery Out of TQM: A practical guide to TQM. National Press Publications.
18. Cohen, J. W. (1998). Statistical power analysis for the behavioral sciences (2nd edn). Hillsdale, New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates,
19. Cook, C. and Thompson, B. (1999). Reliability and validity of SERVQUAL scores used to evaluate perceptions of library service quality. Manuscript submitted for publication.
20. Crosby, Ph. B, (1996). The strategy of situation management. Boston: Industrial Education Institute.
21. Crosby, Ph. B. (2003). Quality is Free. New York: McGraw Hill.
22. Cruchand, L. (1995). Šta treba da znate o kvalitetu. Beograd: Poslovna politika.
23. Cvetinović, M. (2009). Menadžerska ekonomija, Beograd: Univerzitet Singidunum.
24. Ćosić, M. (2010). Upravljanje kvalitetom turističkih usluga. Beograd: Visoka turistička škola strukovnih studija.
25. Damnjanović, P, Ristić, Ž. i Radišić, M.(2007). Javni menadžment i javni marketing, Beograd: LIBER.
26. Damnjanović, P. (2015). Poslovna etika. Beograd: Visoka škola za poslovnu ekonomiju i preduzetništvo.
27. Danilović, M. (2005). Organizacija fonda. Beograd: Radnička štampa.
28. De Feo, J. and Barnard, W. (2004). Juran Institute's Six Sigma, Breakthrough and Beyond. McGraw-Hill.
29. Deminc, E. (1993). The New Economics for Industry, Education, Government. MIT.
30. Dinčić, M. i Ristić Ž. (2010). Ekonomija socijalnog, zdravstvenog i penzionog osiguranja. Beograd: EtnoStil.
31. Domazet I, Stošić I, Hanić A. (2016). New technologies aimed at improving the competitiveness of companies in the services sector. Međunarodna monografija „Europe and Asia: Economic Integration Prospects”, Izdavač: CEMAFI International. Nice, France. str. 363-377.
32. Domazet, I, Đokić, I. i Milovanov, O. (2018). The Influence of advertising media on brand awareness. Časopis Management, Vol 23, No. 1.
33. Domazet, I, Hanić, H. and Simeunović, I.(2012). Marketing communication efficiency and effectiveness of the media for various target groups. Mladenovac:

International Scientific Conference-Management 2012. Fakultet za industrijski menadžment, Univerzitet Union.

34. Domazet, I, Zubović, J. i Jeločnik, M. (2010). Development of long-term relationship with clients in financial sector companies as a source of competitive advantage. Romania: Bulletin, 62(2), 2010, str. 1-11. Petroleum-gas University of Ploiești.
35. Domazet, I. (2012). Marketing komunikacije finansijskih organizacija. Beograd: Institut ekonomskih nauka.
36. Domazet, I. (2018). Digital Transformation of Business Portfolio Through DCRM. In: Digital transformation: new challenges and business opportunities. Silver and Smith Publishers, London, pp. 214-235.
37. Domazet, I., Lazić, M. and Filimonović, D. (2017). Koncept aktivnog starenja i smanjenje marginalizacije starije populacije. FBIM Transactions: Finance, Business, Information & Industrial technologies, Management, 5(1). pp. 45-58.
38. Dželetović, S. (2011). Uspostavljanje i provera sistema menadžmenta kvalitetom, Beograd: Beogradska politehnika.
39. Đuričić, M. (2004). Menadžment kvaliteta. Kruševac: Fakultet za industrijski menadžment, 2004.
40. Đuričin, D, Janošević, S. i Kalićanin Đ. (2009). Menadžmen i strategija (četvrto izdanje). Beograd: Ekonomski fakultet,
41. Filipović, J. i Đurić, M. (2010). Sistem menadžmenta kvalitetom, Beograd: FON.
42. Fulgosi, A. (1988). Faktorska analiza. Zagreb: Školska knjiga.
43. Garvin, D.A. (1984). What does „Product Quality“ Really Mean?. Sloan Management Review. Fall 1984.
44. Glušica, Z. (2001). Implementacija TQM. Novi Sad: Mobes Quality.
45. Hair, J, F, Anderson, R, E, Tatham, R. L. & Black, W. C. (1998). Multivariate Analysis (5th Ed.). Upple Saddle River. New Jersey: Prentice Hall.
46. Hanić, H, Domazet, I. i Drašković, B (2011). Razvoj i upravljanje odnosima sa klijentima u industriji finansijskih usluga. Sremska Kamenica. Poslovna ekonomija. 9(2), str. 131-150.
47. Hanić, H. i Domazet, I (2012). Strengthening Economic Subjects Internal Capacities: Marketing Management and CRM, u Joao Sousa Andrade et al, ur. Managing Structural Changes: Trends and Requirements. Portugal: Faculdade de Economia Universidade de Coimbra, str. 44-60.

48. Hanić, H. i Domazet, I. (2012). Primena savremenih koncepata kriznog marketing menadžmenta i budžetiranje marketinga u uslovima krize, Naučni skup sa međunarodnim učešćem Drugi talas ekonomske krize - posledice na privredu regiona i moguća rešenja. Sremska Kamenica - Novi Sad: Edukons Univerzitet, str. 313-324.
49. Haywood- Farmer, J. (1988), "A Conceptual Model of Service Quality", International Journal of Operations & Production Management, Vol. 8 No. 6, pp. 19-29.
50. Heleta, M. (2011). Menadžment kvaliteta. Beograd: Univerzitet Singidunum.
51. Heleta, M. (2004). TQM – Model izvrsnosti, integrisani menadžment sistemi i model izvrsnost. Beograd: EDUCTA.
52. Hill, N. and Alexander, J. (2006). Handbook of customer satisfaction and loyalty measurement. Hampshire: Gower Publishing Limited.
53. Ilić, S. (2005). Reforma penzijskog sistema. Beograd: Megatrend.
54. Jeremić, Lj. (2010). Istraživanje tržišta i prodaja osiguranja. Beograd: Univerzitet Singidunum.
55. John, M, Ivancevich, P, L, Steven, J, S. & Philip, B, C. (1994). "Management Quality and Competitiveness". 1994 Burr Ridge, Illinois, Irwin Amsterdam, Addison-Wesley Publishing Group. European Journal of Engineering Education, 19:2, 239-240, DOI: 10.1080/03043799408928344
56. Jović, Z. (2009). Menadžment finansijskih institucija. Beograd: Univerzitet Singidunum.
57. Juran, J, M. (1970). Konzumerizam i kvalitet proizvoda, Kvalitet Progres (Njujork, Njujork: Američko društvo za kontrolu kvaliteta).
58. Juran, J, M. (1989). Juran on Leadership for Quality. The Free Press
59. Kaplan, R. and Norton, D. (1996). The Balanced Scorecard: Translating Strategy into Action, Harvard Business School Press, Boston, Massachusetts.
60. Keller, P. (2005). Six Sigma Demystified. New York: McGraw-Hill.
61. Kilibarda, M. (2007). Logistički kontroling kao podrška upravljanju kvalitetom u logistici. Kragujevac: Festival kvaliteta.
62. Kočović, J. i Šulejić, P. (2006). Osiguranje. Beograd: Ekonomski Fakultet.
63. Kosanović, R. (2010). Sindikalni leksikon. Beograd: Fredrich Ebert Stiftung, I. P. „Obeležja”

64. Kostić, R. (2007). Model menadžmenta totalnim performansama sa aspekta finansijske i ekonomske koristi. Kragujevac. Festival kvaliteta.
65. Kotler, Ph, Adam, S, Denize, S, and Armstrong, G. (2009). Principles of Marketing. Sydney: 4th edition, The Marketing Metrics Edition, Pearson Education Australia.
66. Kotler, Ph. and Keller, K, L. (2006). Marketing menadžment. Beograd: Data status.
67. Kovačević, M. (2002). O penzionim fondovima. Dostupno na: https://www.b92.net/info/vesti/index.php?yyyy=2002&mm=04&dd=18&nav_category=1&nav_id=58242 (pristupljeno 11.01.2020)
68. Lazarević, D. i Moconja, N. (2017). Evropska unija. Dostupno na: <https://dajananatasabl.wordpress.com/evropska-unija/> (pristupljeno 20.11.2019)
69. Lazić, M. (2005). Metod sedam koraka unapređenja kvaliteta – put ka savršenstvu kvaliteta?. 32. Kragujevac: Nacionalna konferencija o kvalitetu, Festival kvaliteta..
70. Lazić, M. (2006). Ispitivanje, analiza i ocena sposobnosti procesa – pretpostavka unapređenja kvaliteta. Kragujevac: Festival kvaliteta.
71. Lukić, S. i Skobo, N. (2015). Menadžment finansijskih institucija, Dostupno na https://docs.google.com/presentation/d/1Pk_CjMdytMKL3T1Ms7CRF00RMHC02iuzXZ43egbtAM8/edit#slide=id.p17 (pristupljeno 05. 01. 2020)
72. Ljubojević, Č. (2002). Marketing usluga. Novi Sad: STYLOS.
73. Macura, P. (2009). Marketing: osnove. Banja Luka: Ekonomski Fakultet.
74. Marjanović, D. & Radojević, P. (2011). Kontrola budžeta i finansiranje javnih potreba. Palić, Serbia: 16th International Scientific Symposium SM2011 “Strategic Management and Decision Support Systems in Strategic Management”.
75. Marjanović, D. (2018). Competitiveness of the Serbian Economy Through the Prism of Tax Incentives for Foreign Investors. *Economic Analysis*, 51 (3/4). pp. 95-104.
76. Marjanović, D. and Ahmetagić, D. and Beraha, I. (2019). Comparative Analysis of High Technology Exports and Selected Innovation Indicators for Serbia and CEE Countries. *Economic Analysis: Applied Research in Emerging Markets*, 52 (2). pp. 93-103.
77. Matković, G. et. al (2012). Izazovi uvođenja obaveznog privatnog penzijskog sistema u Srbiji. Beograd: Centar za liberalno-demokratske studije.
78. Micić, V. (2017). Economic development of the Serbia determined by the sectoral structure of the economy, *Economics Horizons*, Vol. 19, No 1, pp. 33-46.
79. Milisavljević, M, Maričić, B. i Gligorijević, M (2005). Osnovi marketinga. Beograd: Centar za izdavačku delatnost Ekonomskog fakulteta, 2005.

80. Milovanović, R. i Damnjanović, P. (1999). Osnovi andragogije (drugo izdanja). Beograd: Policijska akademija.
81. Mitrović, Ž. (1995). Sistem kvaliteta. Beograd.
82. Mitrović, Ž. (1996). Kvalitet i Menadžment, Beograd: Biro za projektovanje integralnog kvaliteta.
83. Mitrović, Ž. (1999). Metode u sistemu kvaliteta. Beograd: FON.
84. Mrkušić, D, Miloradić, J. i Žarković, N. (2009). Uvod u osiguranje i životna osiguranja. Beograd: Monart.
85. Narodna banka Srbije (2011). Odluka o bližim uslovima i maksimalnim visinama ulaganja imovine dobrovoljnog penzijskog fonda, kao i načinu ulaganja te imovine u inostranstvu, „Službeni glasnik RS“, br. 43/2011.
86. Nešić, T. (2005). Uloga kvaliteta u poboljšanju profitabilnosti, Beograd: Boneks inženjering.
87. Oliva, R. and Kallenberg, R. (2003). Managing the transition from products to services, International Journal of Service, Vol. 14, No. 2, pp. 160-172.
88. Ostojić, S. (2007). Osiguranje i upravljanje rizicima, Beograd: DataStatus.
89. Pak, J. (2011). Promene u pravu osiguranja Srbije u okviru evropskog razvoja osiguranja. Zbornik radova. Beograd: Udruženje za pravo osiguranja Srbije.
90. Pallant, J. (2009). SPSS: Priručnik za preživljavanje – Postupni vodič kroz analizu podataka pomoću SPSS-a za Windows. Prevod 3. izdanja – Miljenko Šućur. Beograd: Mikro knjiga.
91. Pande, P. and Holpp, L. (2006). Šta je šest sigma?. Zagreb: Mate.
92. Papić, Lj. (2011) Menadžment kvalitetom. Prijedor: Istraživački centar za upravljanje kvalitetim i pouzdanošću.
93. Parasuraman, A, Zeithaml, V, A. and Berry, L, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality, Journal of Retailing, Vol. 64, No. 1, pp. 12–40.
94. Parasuraman, A. (1999). Question re using SERVQUAL for comparisons in libraries.
95. Parasurman, A, Zeithaml V, A. & Berry L, L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research, Journal of marketing, Vol. 49, pp. 41–50.
96. Pešelj, B. (2006). Merenje performansi preduzeća- Tradicionalni i savremeni sistemi, Beograd: Centar za izdavačku delatnost Ekonomskog fakulteta.

97. Petrović, D. (2012). Reforme sistema penzijsko-invalidskog osiguranja. Beograd, Privredni pregled.
98. Pjanić, M. & Marjanović, D. (2009). Strategija upravljanja rizicima u osiguravajućim kompanijama. Palić, Serbia: 14th International Scientific Symposium SM2009 "Strategic Management and Decision Support Systems in Strategic Management".
99. Pjanić, M. & Marjanović, D. (2010). Efekti tranzicije penzijskog sistema i penzijskih fondova u Republici Srbiji. Kragujevac: Naučni skup: „Institucionalne promene kao determinanta privrednog razvoja Srbije u 2010. godini“, Savez ekonomista Srbije i Ekonomski fakultet u Kragujevcu.
100. Pjanić, M. & Marjanović, D. (2014). Integrisanost institucionalnih investitora Srbije u funkciji ekonomske efikasnosti, Palić, Serbia: 19th International Scientific Symposium SM2014 "Strategic Management and Decision Support Systems in Strategic Management".
101. Profesionalni penzijski fond (za posebne profesije). (2019). USAID/BearingPoint, Udruženje banaka, Beograd.
102. Pušara, M. (2019). Osiguranje (drugo izdanje). Beograd: Akademija poslovnih strukovnih studija.
103. Radojević, P. i Marjanović, D. (2011). Kvalitet usluga u bankarstvu: nesaglasnosti, odrednice i istraživačke tehnike za unapređivanje kvaliteta, Bankarstvo, No. 7-8.
104. Radojković, I. i Gajić, B. (2017). Razvijenost dobrovoljnih penzijskih fondova. Tokovi osiguranja. No. 4/2017, str. 33–44.
105. Radović-Marković, M. i Hanić, H. (2018). Metodologija istraživanja u ekonomskim naukama, Beograd: Beogradska bankarska akademija, Fakultet za bankarstvo, osiguranje i finansije i Institut ekonomskih nauka.
106. Rakonjac Antić, T. (2012). Penzijsko i zdravstveno osiguranje, Beograd: CID Ekonomskog fakulteta u Beogradu.
107. Rathmell, J. M. (1966). What Is Meant by Services?, Journal of Marketing. Vol. 30.
108. Republički zavod za statistiku, (2018). Demografska statistika. [online]. Beograd: Republički zavod za statistiku. Dostupno na: <https://publikacije.stat.gov.rs/G2019/Pdf/G201914016.pdf> (pristupljeno 05. 12. 2019)
109. Ristić, K. (2014). Ekonomija održivog razvoja. Beograd: Etnostil.
110. Ristić, Ž, Damjanović, P. i Radišić, M. (2007). Socijalni menadžment. Beograd: LIBER.

111. Ristić, Ž, Grozdanić, E. i Damjanović, P. (2008). Socijalna ekonomija i javni menadžment. Beograd: LIBER, 2008.
112. Robert, D. and David, C. (2006). Hospitality Marketing Management. John Wiley & Sons, Inc.
113. Saccani, N, Songini, L. and Gaiardelli, P. (2006). The role and performance measurement of after-sales in the durable consumer goods industries: an empirical study. International Journal of Productivity and Performance Management. Vol.55 No.3/4, pp.259-283.
114. Saksida, V. (2005). Dobrovoljno penzijsko osiguranje, Osiguranje u svetlu novog zakon – Savetovanje na Paliću, str. 179-183.
115. Saunders, C. (2006). Finansijska tržišta i institucije. Zagreb: Masmedia.
116. Senić, R. i Milojević, S. (2013). Ponašanje potrošača. Beograd: Beogradska poslovne škola, Visoka škola strukovnih studije.
117. Shanin, A. (2004). SERVQUAL and Model of Service Quality Gaps: A Framework for Determining and Prioritizing Critical Factors in Delivering Quality Services. Isfahan: Department of Management, University of Isfahan, Iran.
118. Smrečnik, T. (2002). Socijalna ekonomija: Osnovne teme i teorijske perspective. Beograd: Fakultet civilne odbrane Univerziteta u Beogradu.
119. Spasojević-Brkić, V, Cvijanović, M. i Klarin, M. (2019). Organizacija sistema kvaliteta i alata kvaliteta, <https://scindeks-clanci.ceon.rs/data/pdf/0350-0373/2004/0350-03730404091S.pdf> (pristupljeno 25.06.2019)
120. Stakić, S. i Jezdimirović, M. (2012). Javne finansije. Beograd: Univerzitet Singidunum.
121. Stanković, R. i Vujičić, S. (2011). ISOs menadžment sistemi – sadašnjost i budućnost. Kragujevac: 38. Nacionalna konferencija o kvalitetu sa međunarodnim učešćem.
122. Stefanović, N. (2009). Privatni penzioni fondovi. Beograd: Institut za ekonomske nauke i Beogradska bankarska akademija.
123. Stevens, J. (1996). Applied multivariate statistics for the social sciences. Mahwah, Nj: Lawrence Erlbaum.
124. Stojiljković, V. i Stojiljković, B. (1997). TQM Modeli izvrsnosti – QS9000. Niš: Mašinski fakultet u Nišu, CIM College.
125. Svetska banka. (2019). Ispunjavanje obećanja o obezbeđenju prihoda u starosti u Latinskoj Americi, USAID / BearingPoint.

126. Tabachnick, B. G. & Fidell L. S. (2007). Using multivarijate statistics [5th edn]. Boston: Person Education.
127. Tešanović, M. B. i Folić, M. M. (2018). Penziono osiguranje sa posebnim osvrtom na Republiku Srbiju. Beograd: Vojno delo, Br. 3.
128. Todorović, Z. (2009). Upravljanje kvalitetom, Banja Luka: Ekonomski fakultet.
129. Tomić, J. (2006). Reforma penzionog sistema u balkanskim zemljama. Novi Sad: Univerzitet u Novom Sadu.
130. Tomić, J. (2006). Štednja za starost. Novi Sad: Univerzitet u Novom Sadu.
131. Univerzalni penzijski fond. (2019). USAID/BearingPoint, Udruženje banaka, Beograd.
132. Vasiljević, B. (2005). Osnovi finansijskog tržišta. Beograd: Zavet.
133. Verma, R., & Boyer, K. K. (2000). Service classification and management challenges [Electronic version]. Journal of Business Strategies, 17(1), 5-24.
134. Vlada Republike Srbije, Nacionalna strategija zapošljavanja za period 2011–2020. godine, „Službeni glasnik RS“, br. 37/11.
135. Vračar, D. (1997). Strategije tržišnog komuniciranja: Beograd: Privredne vesti „Europublik“.
136. Vujić, D. (2000). Menadžment ljudskih resursa i kvalitet: ljudi – ključ kvaliteta i uspeha, Centar za primenjenu psihologiju Društva psihologa Srbije, 2000.
137. Vujić, D. (2004). Motivacija za kvalitet (drugo dopunjeno izdanje). Beograd: Centar za primenjenu psihologiju Društva psihologa Srbije.
138. Vulcanović, V. et al. (2001). Sistem kvaliteta ISO 9000:2000. Novi Sad: Institut za industrijsko inženjerstvo i menadžment.
139. Vunjak, N. (2005). Finansijski menadžment. Novi Sad: Ekonomski Fakultet.
140. Zakona o izmenama i dopunama Zakona o doprinosima za obavezno socijalno osiguranje, „Sl. glasnik RS“, br. 86/2019.
141. Zeithaml, V. A, Bitner M. & Gremler, D. (2006). Services Marketing – Integrating customer focus Across the firm (4th ed.). Boston: McGraw-Hill/Irwin.
142. Žarković, N. (2006). Reosiguranje sa saosiguranjem. Beograd: Fakultet za finansijsko menadžment i osiguranje.

Internet izvori

- *Deskriptivna statistika*, Dostupno na:
<http://www.estatistika.rs/Article/Display/deskriptivna-statistika> (pristupljeno 15.05.2019)
- *Dunav dobrovoljni penzijski fond*. Dostupno na:
<http://www.dunavpenzije.com/saznajte-vi%C5%A1e/poreske-olak%C5%A1ice> (pristupljeno 03.09.2017)
- *Dunav dobrovoljni penzijski fond*. Dostupno na:
http://www.mojnovac.rs/upload/documents/prospekti_prezentacije/dunav/prospekt-dpf.pdf (pristupljeno 06.05.2020)
- Dunav penzije. Dostupno na: <https://dunavpenzije.com/en/find-out-more/investiciona-politika-dunav-fonda-en> (pristupljeno: 05.05.2020)
- Dunav“ dobrovoljni penzijski fond (2015). *Finansijski izveštaj: Izveštaj nezavisnog revizora*. [online]. Beograd: „Dunav“ dobrovoljni penzijski fond. Dostupno na: https://dunavpenzije.com/sites/default/files/finansijski_izvestaj_2015_fond.pdf (pristupljeno 10.05.2020)
- *Faktorska analiza*, <http://www.ef.uns.ac.rs/predmeti/mas/multivarijaciona-statisticka-analiza/Factor-Analysis.pdf> (pristupljeno 10. 10. 2020)
- Generali penzijski fond. Dostupno na:
https://www.penziskifond.rs/generali_index/povlacenje_sredstava.1186.html,
Povlačenje sredstava (pristupljeno 22.12.2019)
- Kamatica. Dostupno na: <https://www.kamatica.com/pojam/investiciona-jedinica> (pristupljeno 30.04.2020)
- *Makroekonomske analize i trendovi*, Dostupno na:
<https://www.ecinst.org.rs/sites/default/files/mat-kratki/mat-223-2-tema.pdf> (pristupljeno 13.07.2019)
- Narodna banka Srbije, *Beogradska berza*, Republički zavod za statistiku, Dostupno na: https://www.nbs.rs/internet/latinica/62/62_2/dpf_02_18.pdf (pristupljeno 25.08.2018)
- Narodna banka Srbije, Dostupno na: <http://www.pravno-informacioni-sistem.rs/SlGlasnikPortal/eli/rep/sgrs/narodnabanka/odluka/2017/77/1/reg> (pristupljeno 10. 01.2020)
- Narodna banka Srbije, *FONDex i vrednosti investicionih jedinica*, Dostupno na: <https://www.nbs.rs/internet/latinica/62/penzioniFondovi.html> (pristupljeno 10.01.2020)
- Narodna banka Srbije, *FONDex*. Dostupno na:
<https://www.nbs.rs/internet/latinica/62/fondex.html> (pristupljeno 25.03.2020)

- Narodna banka Srbije, *Izveštaji o poslovima nadzora društava za upravljanje dobrovoljnim penzijskim fondovima*, Dostupno na: https://www.nbs.rs/internet/latinica/62/62_2/dpf_04_17.pdf (pristupljeno 25.02.2018)
- Narodna banka Srbije, *Odluka o pravilima kontrole rizika u poslovanju društva za upravljanje dobrovoljnim penzijskim fondom i dobrovoljnog penzijskog fonda*, „Službeni glasnik RS“, br. 27/2006, Dostupno na: https://www.nbs.rs/internet/latinica/20/npf/pravila_kontrole_rizika_dzudpf_i_dpf.pdf (pristupljeno 07.05.2020)
- Narodna banka Srbije, *Propisi iz oblasti poslova nadzora dobrovoljnih penzijskih fondova*, Dostupno na: https://www.nbs.rs/internet/latinica/20/index_npf.html (pristupljeno 20.08.2020)
- Narodna banka Srbije, *Sektor dobrovoljnih penzijskih fondova u Srbiji*, Dostupno na: https://www.nbs.rs/internet/latinica/62/62_2/dpf_04_17.pdf (pristupljeno 04.02.2018)
- Narodna banka Srbije, *Sektor dobrovoljnih penzijskih fondova u Srbiji*, Dostupno na: https://www.nbs.rs/internet/latinica/62/62_2/dpf_04_18.pdf (pristupljeno 10.01.2019)
- Narodna banka Srbije, *Sektor dobrovoljnih penzijskih fondova u Srbiji*, Dostupno na: https://www.nbs.rs/internet/latinica/62/62_2/dpf_02_18.pdf (pristupljeno 28.12.2019)
- Narodna banka Srbije, *Sektor dobrovoljnih penzijskih fondova*, Dostupno na: https://www.nbs.rs/internet/latinica/62/62_2/dpf_02_19.pdf (pristupljeno 26.12.2019)
- Narodna banka Srbije, *Spisak društava za upravljanje dobrovoljnim penzijskim fondovima, podaci o društvu za upravljanje fondom, Prospekt fonda Dunav*, Dostupno na: <http://www.dunavpenzije.com/sites/default/files/prospekt-dpf1.pdf> (pristupljeno 11.02.2018)
- Narodna banka Srbije, *Statistički aneks*, decembar 2019, Dostupno na:
- Neobiltan. Dostupno na: <https://www.neobiltan.com/neoporezivi-iznosi-za-isplate-od-1-februara-2020-godine/> (pristupljeno 06.06.2020)
- Paragraf. Dostupno na: https://www.paragraf.rs/propisi/zakon_o_dobrovoljnim_penzijskim_fondovima_i_penzijskim_planovima.html, *Zakon o dobrovoljnim penzijskim fondovima i penzijskim planovima*, („SL. glasnik RS“, br. 85/2005 i 31/2011) (pristupljeno 10.01.2020)
- Penzin. Dostupno na: <https://www.penzin.rs/penzija-vrste-penzija-i-dodatnih-novcanih-naknada/> (pristupljeno 15.07.2018)
- *Prihodi od osiguranja lica*. Dostupno na: <https://www.biljanatrifunovicifa.com/2017/09/prihodi-od-osiguranja-lica/> (pristupljeno 07.06.2020)
- Privredna komora Srbije. Dostupno na: <https://www.privrednakomora.me/svjetska-trgovinska-organizacija-sto> (pristupljeno 16. 03.2020)
- *Republički fond za penzijsko i invalidsko osiguranje*, Dostupno na: <https://www.pio.rs/cir/o-nama-rfpio/istorijat.html> (pristupljeno 07.07.2019)
- *Republički zavod za statistiku Srbije*, Dostupno na: <https://publikacije.stat.gov.rs/G2018/Pdf/G20182051.pdf> (pristupljeno 05.12.2019)

- *Republički zavod za statistiku Srbije*, Popis stanovništva, domaćinstva i stanova. Dostupno na: <http://www.stat.gov.rs> (pristupljeno 05.12.2017)
- *Republički zavod za statistiku Srbije*, Vitalna statistika. Dostupno na: <http://www.stat.gov.rs> (pristupljeno 05.12.2017)
- *Republički zavod za statistiku Srbije*. Dostupno na: <http://data.stat.gov.rs/Home/Result/18010202?languageCode=sr-Latn> (pristupljeno 05.12.2019)
- *Republički zavod za statistiku Srbije*. Dostupno na: www.stat.gov.rs/oblasti/demografija-i-drustvene-statistike/stanovnistvo/popis-stanovnistva/domacinstva-i-stanova-2011/osnovni-podaci-popisa-2017-godine (pristupljeno 05.12.2017)
- *Republički zavod za statistiku Srbije. Publikacije*. Dostupno na: <https://publikacije.stat.gov.rs/G2017/Pdf/G20171172.pdf> (pristupljeno 11.11.2019)
- *Službeni glasnik Republike Srbije br. 34/03, 64/04, 84/04, 85/05, 101/05, 63/06, 5/09, 107/09 i 101/10*, Dostupno na: <http://www.zso.gov.rs/doc/domp/pio/Zakon%20o%20penzijskom%20i%20invalidskom%20osiguranju%2005092011.pdf> (pristupljeno 04.08.2019)
- *Zakon o osiguranju*, „Sl. glasnik RS”, br. 139/2014, https://www.paragraf.rs/propisi/zakon_o_osiguranju-2014.html (pristupljeno 05.05.2020)
- *Zakona o porezu na dohodak građana*, „Službeni glasnik RS“ br. 24/01, 80/02, 80/02-dr. zakon, 135/04, 62/06, 65/06- ispravka, 31/09, 44/09, 18/10, 50/11, 91/11-US, 93/12, 114/12-US, 47/13, 48/13-ispravka, 108/13, 57/14, 68/14 - dr. zakon, 112/15, 113/17 (pristupljeno 05.05.2020)

BIGRAFIJA AUTORA

1. Opšti podaci;

Ime IRENA BRAJEVIĆ
Adresa ULCINJSKA 18, 11 000 BEOGRAD
El.pošta irena.brajevic@gmail.com

2. Obrazovanje i usavršavanje;

Prirodno-matematički fakultet Univerziteta u Beogradu, Odsek za fiziku- istraživački smer

Stečena zvanja: master fizike i diplomirani fizičar

1994. - rad na projektu Instituta nuklearnih nauka " Vinča";

1994. - profesor fizike;

2005. do danas – direktor Osme beogradske gimnazije;

2018. - stečena Licenca za direktora.

Ukupan broj sati stručnog usavršavanja u proteklih pet godina je 223, a broj sati stručnog usavršavanja za rukovođenje školom je 150.

3. Rad i napredovanje u struci

Stručno iskustvo

2019- član radne grupe Ministarstva prosvete, nauke i tehnološkog razvoja za izradu plana nastave i učenja za učenike sa posebnim sposobnostima za biologiju i hemiju

2019- član radne grupe Ministarstva prosvete, nauke i tehnološkog razvoja za izradu plana nastave i učenja za učenike sa posebnim sposobnostima za istoriju i geografiju.

2019- uvođenje fakultativne nastave kineskog jezika i španskog jezika u obrazovni sistem

2018- član radne grupe Ministarstva prosvete, nauke i tehnološkog razvoja za praćanje aktivnosti na uvođenju državne mature.

2017- član radne grupe Ministarstva prosvete, nauke i tehnološkog razvoja za unapređivanje gimnazijskog obrazovanja;

2016- član radne grupe Ministarstva prosvete, nauke i tehnološkog razvoja za izradu koncepta Nacionalne mature Ministarstva prosvete, nauke i tehnološkog razvoja;

2014- rad u okviru „IPA" projekta, (Preduzetničko učenje SEECCEL). Saradnja sa obrazovnim ustanovama Turske, Albanije, Republike Srpske, Makedonije i Republike Hrvatske;

2014- uvođenje fakultativnog predmeta "Japanski jezik i kultura"
- druga godina učenja uz podršku Ambasade Japana;

2014. godine do danas - član Upravnog odbora Zavoda za unapređivanje obrazovanja i vaspitanja.

2013 - uvođenje fakultativnog predmeta "Japanski jezik i kultura" u obrazovni sistem RS uz podršku Fondacije Makoto, Filološkog fakulteta, odseka za Japanistiku i izrada plana i programa japanskog jezika za prvu godinu učenja u gimnaziji;

2013 - uvođenje fakultativnog predmeta ruski jezik u obrazovni sistem RS i izrada plana i programa ruskog jezika za prvu godinu učenja u gimnaziji;

2012 - učešće u razvojnim projektima u obrazovanju tj međunarodnom projektu Ministarstva prosvete, nauke i tehnološkog razvoja kao član podgrupe za Razvoj koncepta opšte mature u srednjem obrazovanju ;

2012 - Član UO Društva direktora;

2005 do danas - član Društva fizičara Srbije;

2005 do danas - aktivan član Zajednice gimnazija Srbije.

Priznanje za rad

- Zahvalnica cara Japana za širenje japanskog jezika i kulture, 2019;
- Zahvalnica Društva za slavenski jezik za aktivan rad u društvu i širenje slavenskog jezika, 2015;
- Povelja zahvalnosti Filološkog fakulteta Univerziteta u Beogradu za izuzetan doprinos ugledu i razvoju nauke o jeziku, književnosti i kulturi za rad institucije kojom rukovodim, 2014;
- Povelja zahvalnosti Univerziteta u Beogradu za uspešnu saradnju i podršku u radu, za rad institucije kojom rukovodim, 2015.

Irena Brajević je do sada objavila sledeće naučne radove:

1. Brajević, I. (2020). Quality of Services as Determinant of Voluntary Pension Funds Competitiveness. 12th International Scientific Conference. Belgrade: Institute of Economic Sciences. 28-29. October 2020, str.
2. Miletić, S, Stijović, I. i Brajević, I. (2016). Tržišni nadzor u funkciji zaštite potrošača, *Ekonomika*, br. 4, *Društvo ekonomista „Ekonomika“ Niš*, Niš, str, 65-73.
3. Stanković, Ž., Tešmanović, Lj. i Brajević, I. (2016). Implementacija lekcije evidencija kapitala u Moodle sistem, *VIII međunarodni naučno-stručni skup – Informacione Tehnologije za elektronsko Obrazovanje*, Zbornik radova PROCEEDINGS, Panevropski Univerzitet, Banja Luka, str. 60-66
4. Novaković S, Rudolfovna, B, E. i Brajević, I. (2015). Metode i tehnike upravljanja projektima, *Međunarodna naučno-stručna konferencija – Inovacijama u funkciji razvoja privrede*, Univerzitet Privredna akademija u Novom Sadu, Fakultet za primenjeni menadžment, ekonomiju i finansije Beograd, Beograd, str. 306-319.
5. Браевич, И. Лукич, Д. (2015). Оценивание в сербской образовательной системе согласно действующим положениям. *Воспитание и обучение: теория, методика практика*, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования „Чувашский государственный университет имени И.Н. Ульянова“, Центр научного сотрудничества „Интерактив плюс“, стр. 58-66.
6. Dimitrijević-Brajević, I. i Tešmanović, Lj. (2014). Informaciono-komunikacione tehnologije u obrazovanju, *VI međunarodni naučno-stručni skup Informacione Tehnologije za e-Obrazovanje*, Zbornik radova, Banja Luka, str. 141-146.
7. Brajević, I. i Živković, S. (2016). Ekološki i sigurnosni aspekt proizvodnje i upotrebe vodonika, *Međunarodna naučno-stručna konferencija – Inovacijama u budućnost*, Univerzitet Privredna akademija u Novom Sadu, Fakultet za primenjeni menadžment, ekonomiju i finansije Beograd, Beograd, str. 67-74.

UPITNIK – IDPF

za ispitivanje mišljenja i stavova o izboru dobrovoljnog penzijskog fonda

Pred Vama se nalazi upitnik kojim treba da izrazite mišljenje i stavove zašto ste se opredelili za izbor dobrovoljnog penzijskog fonda (DPF). Ovim upitnikom se prikupljaju podaci ANONIMNO u istraživačke svrhe. Rezultati neće biti dostupni bilo kome ko nije član istraživačkog tima. Zato Vas molimo da dajete TAČNE i ISKRENE odgovore, bez bojazni da ćete time ikoga oštetiti.

Molimo Vas da odgovorite na sva postavljena pitanja.

UNAPRED VAM SE ZAHVALJUJEMO NA SARADNJI!

I

Molimo Vas da date neke opšte podatke o sebi zaokruživanjem broja ispred nekog od ponuđenih odgovora za svako pitanje.

- a) **Pol:** 1. Muški
2. Ženski
- b) **Godine starosti:** 1. Do 19 godina
2. 20–39 godina
3. 40–59 godina
4. Preko 60 godina
- v) **Obrazovanje:** 1. Osnovna škola
2. Srednja stručna sprema
3. Viša stručna sprema
4. Visoka stručna sprema
- g) **Radno iskustvo:** 1. Bez radnog iskustva
2. Do 10 godina
3. Od 11 do 20 godina
4. Od 21 do 30 godina
5. Preko 30 godina

II

U ovom delu upitnika nalaze se tvrdnje o razlozima zbog kojih se ljudi opredeljuju za ulaganje u dobrovoljni penzijski fond (DPF). Sa određenim tvrdnjama se neki slažu, a neki ne. Nas interesuje koliko se Vi slažete sa svakom od ovih tvrdnji. Stepem Vašeg slaganja izrazićete zaokruživanjem samo jednog broja na skali od 1 do 5. Značenje svakog broja na skali prikazano je u sledećoj tabeli:

1	2	3	4	5
Uopšte se ne slažem	Uglavnom se ne slažem	Ne mogu da se opredelim	Uglavnom se slažem	Potpuno se slažem

Molimo Vas da pažljivo pročitate svaku tvrdnju koja Vam je ponuđena za vrednovanje

Redni broj	Tvrdnja	Stepen slaganja sa tvrdnjom				
1.	Sa malim ulaganjem novca u DPF može se dosta uštedeti.	1	2	3	4	5
2.	Uložena novčana sredstva u DPF doprinose sigurnijoj budućnosti.	1	2	3	4	5
3.	Ulaganje u DPF je dobar vid štednje.	1	2	3	4	5
4.	Uložena sredstva u DPF obezbeđuju dostojanstveniju starost.	1	2	3	4	5
5.	DPF je garancija sigurnije budućnosti dece.	1	2	3	4	5
6.	Pravila poslovanja, sistem kontrole i transparentnost DPF-a ulivaju poverenje..	1	2	3	4	5
7.	Ulaganjem u DPF doprinosi se kvalitetnijem životu u takozvanom trećem dobu.	1	2	3	4	5
8.	Akumulirana sredstva u DPF mogu se koristiti i za pokretanje ličnog biznisa.	1	2	3	4	5
9.	DPF daje mogućnost da prikupljena novčana sredstva ostanu naslednicima.	1	2	3	4	5
10.	Ulaganjem novčanih sredstva u DPF gubi se strah od siromaštva u starosti.	1	2	3	4	5
11.	Ulaganjem u DPF obezbeđuje se dodatna sredstva za bolju zdravstvenu negu.	1	2	3	4	5
12.	Uplate novčanih sredstava u DPF su fleksibilne, bez pritiska i ograničenja.	1	2	3	4	5
13.	Štednjom u DPF postićemo dodatnu odgovornost prema porodici.	1	2	3	4	5
14.	Ulaganjem u DPF obezbeđuje se uvećanje naših sredstava sa dobrom zaradom.	1	2	3	4	5
15.	Uplatom novčanih sredstava u DPF mogu da se uvećaju buduća niska primanja.	1	2	3	4	5
16.	Prikupljen novac u DPF omogućava ispunjenje želja za putovanjem ili bavljenjem željenim hobijem.	1	2	3	4	5
17.	Ulaganjem u DPF obezbeđuje se lagodiji život.	1	2	3	4	5
18.	Uložena novčana sredstva u DPF daju mogućnost kupovine nekretnine.	1	2	3	4	5
19.	Ulaganjem u DPF obezbeđuju se dodatna sredstva za školovanje unučadi.	1	2	3	4	5
20.	DPF daje mogućnost da sami biramo način primanja penzije.	1	2	3	4	5
21.	DPF daju mogućnost da sami biramo dužinu primanja penzije.	1	2	3	4	5
22.	Ulaganjem u DPF značajno se doprinosi dopuni već obezbeđene državne penzije.	1	2	3	4	5
23.	Rast akumuliranih sredstva u DPF može se svakodnevno pratiti na ličnom računu.	1	2	3	4	5
24.	Uplaćena novčana sredstva u DPF-u obezbeđuju materijalnu sigurnost.	1	2	3	4	5
25.	Ulaganje sredstava u DPF dopunjuju kućni budžet.	1	2	3	4	5
26.	Uplate sredstava u DPF omogućuje jedini vid penzije jednom delu građanstva.	1	2	3	4	5
27.	Uložena novčana sredstva u DPF obezbeđuju ostvarivanje penzije i stranim državljanima	1	2	3	4	5
28.	Ulaganje u DPF pruža finansijsku podršku za vreme kad ne budemo radno aktivni.	1	2	3	4	5
29.	Uložena novčana sredstva u DPF mogu se koristiti i za otplatu kredita.	1	2	3	4	5
30.	Uplatom sredstava u DPF oslobađamo se straha, ukoliko državna penzija ne bude dovoljna.	1	2	3	4	5