

ИЗВОРИ ИНФОРМАЦИЈА О ДОБРОВОЉНИМ ПЕНЗИОНИМ ФОНДОВИМА У ОНЛАЈН ОКРУЖЕЊУ – АНАЛИЗА ДОСТУПНОСТИ И РАЗУМЉИВОСТИ

Ана Д. Ануфријев¹

САЖЕТАК

У светлу све веће дигитализације и потребе за финансијским планирањем, интернет је постао кључни канал путем којег грађани долазе до информација о добровољним пензионим фондовима (ДПФ). Циљ овог прегледног рада је да се анализирају извори информација о ДПФ-у у онлајн простору, као и њихова доступност и јасноћа за просечног корисника. Посебна пажња посвећена је веб-сајтовима компанија које управљају фондовима, сајтовима државних институција, финансијских портала, као и медијским садржајима који третирају ову тему. Кроз анализу структуре, језика и транспарентности ових извора, указује се на степен разумљивости доступних информација, као и на потенцијалне изазове у информисању шире јавности. Рад указује на значај дигиталне финансијске писмености и потребу да информације о пензионим улагањима буду не само технички доступне, већ и садржајно прилагођене крајњим корисницима.

КЉУЧНЕ РЕЧИ: добровољни пензиони фондови, интернет, информисање, финансијска писменост, доступност, јасноћа информација

SOURCES OF INFORMATION ON VOLUNTARY PENSION FUNDS IN THE ONLINE ENVIRONMENT – AN ANALYSIS OF AVAILABILITY AND COMPREHENSIBILITY

ABSTRACT

In the context of increasing digitalization and the growing need for financial planning, the internet has become a key channel through which citizens access information about voluntary pension funds (VPFs). The aim of this review paper is to analyze the online sources of information about VPFs, as well as their accessibility and clarity for the average user. Special attention is given to the websites of fund management companies, government institutions, financial portals, and media content covering this topic. Through an analysis of structure,

1 Универзитет "Унион – Никола Тесла" e-mail anufrijevana@hotmail.com тел.+381 (0)62262-072 ORCID 0000-0001-5476-440X

language, and transparency of these sources, the paper explores the level of comprehensibility of the available information and highlights potential challenges in informing the general public. The study emphasizes the importance of digital financial literacy and the need for pension investment information to be not only technically accessible but also content-appropriate for end users.

KEY WORDS: *voluntary pension funds, internet, information access, financial literacy, availability, clarity of information*

УВОД

У савременом дигиталном добу, доступност и разумљивост информација имају кључну улогу у процесу доношења финансијских одлука. Један од сегмената личних финансија који добија на значају, како у свету тако и у Србији, јесте штедња за старост кроз добровољне пензионе фондове (ДПФ). Као облик дугорочног улагања, ДПФ представљају важан инструмент за осигурање финансијске сигурности по окончању радног века.

Међутим, упркос повољностима које овај облик штедње пружа, учешће грађана у добровољним пензионим фондовима у Србији и даље је релативно ниско. Један од потенцијалних разлога за то може бити недовољна информисаност, као и ограничена разумљивост понуђених информација од стране друштава за управљање фондовима, посебно у онлајн окружењу.

Интернет је данас доминантан канал комуникације и истраживања, па је процена доступности и квалитета информација на званичним сајтовима пензионих фондова, као и другим релевантним изворима (портали, форуми, друштвене мреже), од суштинске важности за разумевање како грађани долазе до информација и у којој мери их могу правилно тумачити.

Циљ овог рада је да се изврши анализа извора информација о добровољним пензионим фондовима у онлајн простору, са посебним освртом на:

- доступност и транспарентност података које пружају друштва за управљање ДПФ-овима,
- разумљивост језика и структура понуђених садржаја,
- могућност просечног корисника да на основу доступних информација донесе информисану одлуку.

Анализа ће указати на добре праксе, али и на потенцијалне недостатке у комуникацији према јавности, што може бити корисно за унапређење транспарентности и веће поверење у овај облик штедње.

МЕТОДЕ ИСТРАЖИВАЊА

У овом раду коришћен је комбинаован метод истраживања који обухвата квалитативну и квантитативну анализу, са циљем да се процени доступност и разумљивост информација о добровољним пензионим фондовима у онлајн окружењу.

Као примарни извор података коришћена је анализа званичних сајтова друштава за управљање добровољним пензионим фондовима у Србији. Вршена је оцена струк-

туре, језичке приступачности, видљивости основних информација (попут приноса, накнада, процедура исплате), као и усклађеност са принципима транспарентности.

У циљу објективног поређења, конструисана је **аналитичка табела** која приказује кључне параметре доступне на веб-сајтовима свих активних фондова. Табела укључује податке о доступности основних докумената (проспеката, извештаја, статута), приказу нето вредности имовине (NAV), доступности калкулатора за прорачун, као и степену интерактивности и корисничког искуства. Уз табеларни приказ, дизајниран је и графички приказ за лакше разумевање компаративних резултата, који приказује оцену доступности и транспарентности по друштвима за управљање

ТЕОРИЈСКИ ОКВИР

Добровољни пензиони фондови представљају финансијски инструмент дугорочне штедње који омогућава појединцима да, поред обавезног пензијског осигурања, самостално уплаћују средства ради обезбеђивања додатних прихода у старости. Они функционишу на принципу капитализације — уплаћена средства се улажу на финансијском тржишту, а учесник фонда стиче право на исплату акумулираног износа по испуњењу одређених услова, као што су навршене године живота или пензионисање.

У Републици Србији, добровољни пензиони фондови су регулисани Законом о добровољним пензијским фондовима и пензијским плановима, првобитно донетим 2005. године („Службени гласник РС“, бр. 85/2005), а пречишћени текст закона који је утврдила Народна банка Србије из 2011. године представља актуелни и прецизнији извор законске регулативе. Овај пречишћени текст пружа јаснију и консолидовану правну основу за оснивање, управљање и контролу добровољних пензионих фондова, као и за заштиту права учесника фонда.

Ануфријев (2007.а), истиче се да су финансијски проблеми и демографски фактори довели до потребе за развојем добровољног пензијског осигурања као одговор на недостатке јавног система. Ова монографија нагласила је значај реформе која има за циљ смањење дефицита и усаглашавање са оквирима социјалне политике у Србији. Такође према Ануфријев (2007.б) увођење Закона о добровољним пензионим фондовима и пензијским плановима отворило је бројна питања у јавности, нарочито у погледу тога како ће запослени грађани Србије реаговати на овај нови облик штедње. Поставља се питање да ли ће велики број запослених имати приступ довољно јасним и поузданим информацијама о потенцијалним ризицима и предностима које добровољни пензиони фондови носе. Ауторка такође истиче да су фондови на мање развијеним финансијским тржиштима, као што је српско, изложени специфичним изазовима у погледу остваривања стабилних приноса. Ипак, један од кључних принципа функционисања ових фондова је повереничка одговорност према корисницима, што значи да су интереси чланова фонда приоритет у процесу управљања њиховим средствима. Радојковић (2022) сматра да су добровољни пензиони фондови у Србији од 2006. године, када су започели са радом, показали стабилан раст, али и суочавање са изазовима као што су ниска стопа учлањења и ограничена свест јавности о значају овог вида штедње.

Интерактивна веза између добровољних пензионих фондова и финансијске писмености мора бити јако повезана како би добровољни пензиони фондови као институционални инвеститори остваривали раст. Финансијска писменост представља способност појединца да разуме основне финансијске појмове, управља својим приходима и доноси информисане одлуке у вези са штедњом, инвестицијама и управљањем ризицима. У контексту добровољних пензионих фондова, ова врста писмености постаје кључна јер се од грађана очекује да самостално процене погодности дугорочног инвестирања и разумеју сложене финансијске инструменте. Недовољна финансијска писменост може довести до неучествовања у пензионим шемама или до избора неадекватних фондова, што дугорочно утиче на финансијску сигурност у старости. Допунска штедња за старост постаје неопходна у условима све веће неизвесности у погледу одрживости јавних пензионих система и њихове способности да обезбеде адекватан животни стандард по завршетку радног века.

Да би се унапредила финансијска писменост и омогућило доношење рационалних финансијских одлука, од кључне је важности да информације које се пружају корисницима буду транспарентне, приступачне и разумљиве. Компаније које управљају добровољним пензионим фондовима морају на јасан и недвосмислен начин објаснити услове, трошкове, ризике и очекиване приносе повезане са фондовима. Недостатак транспарентности не само да смањује поверење јавности у финансијски сектор, већ директно утиче и на учешће грађана у добровољним пензионим шемама. Због тога је потребна сарадња регулатора, финансијских институција и образовних установа у едукацији јавности и унапређењу квалитета доступних информација.

Ипак, на првом месту неопходно је извршити сегментацију основних претпоставки добровољног пензионог осигурања. У домаћој теорији и пракси, појам „осигурање“ користи се као заједнички назив за три различите области: осигурање имовине и живота (или лица), добровољно пензијско и инвалидско осигурање, као и здравствено осигурање. Иако се ова три вида осигурања сврставају под исти термин, у теоријским анализама недостаје детаљнија разрада њихових сличности и разлика. У суштини, ради се о три засебна система која функционишу по различитим принципима и циљевима. Ипак, употреба истог термина може створити утисак веће међусобне повезаности него што заправо постоји у стварној пракси.

Павловић и Бранковић (2011) истакли су да добровољни пензиони фондови функционишу на основу неколико кључних принципа. Прво, учешће у фондовима је засновано на личној одлуци појединца, што значи да је приступ у потпуности добровољан. Друго, ризици који проистичу из улагања средстава равномерно се распоређују међу члановима фонда, чиме се смањује финансијска несигурност за појединце. Трећи принцип подразумева једнака права и обавезе свих учесника, без обзира на висину улога. Четврто, рад фондова мора бити транспарентан и доступан јавности, како би се обезбедило поверење и надзор. И на крају, пети принцип се односи на континуирано прикупљање и улагање финансијских средстава током радног века, како би се обезбедио приход у старости.

На другом месту потребно је јасно дефинисати разлику између обавезног и добровољног осигурања, што ће такође обезбедити виши ниво финансијске писмености будућих корисника ових услуга. Док обавезно пензијско осигурање

представља законски прописану обавезу по којој сви запослени и samozaposleni морају уплаћивати доприносе у државни пензијски фонд, који функционише на принципу међугенерациске солидарности средства која се прикупљају користе се за исплату пензија садашњим пензионерима, а висина пензије зависи од стажа и уплаћених доприноса. Добровољно пензијско осигурање је додатна, лична одлука грађана да штеде за старост преко приватних пензионих фондова, који акумулирају и улажу средства учесника. Овај вид осигурања пружа већу флексибилност и потенцијал за већи принос, а његов циљ је обезбеђење допунског извора прихода у пензионерском добу. Обавезно осигурање је колективни систем са фиксним правилима, добровољно осигурање је индивидуални и инвестициони процес заснован на личном избору и ризику.

Када је у питању улога државе у функционисању добровољног пензионог осигурања, она је неспорна, али се поставља питање – колика та улога треба да буде у свакодневној пракси? Одговор на то питање може бити само начелан: улога државе у добровољном пензијском систему је онолика колику она сама одреди. Имајући у виду значај и сложеност пензијске индустрије, као и њену повезаност са другим сегментима финансијског система, регулаторна и контролна функција државе је несумњива – у већој или мањој мери. По правилу, држава се директно не укључује као активан учесник у процесима акумулације, инвестирања и дистрибуције, јер добровољно пензијско осигурање треба да носи обележја либералности и приватности (Михајловић, 2019).

ON – LINE ОКРУЖЕЊЕ КАО КАНАЛ КОМУНИКАЦИЈЕ

Онлајн окружење данас представља не само нови медијум комуникације, већ и суштински канал преко којег се одвија велики део интеракција у приватном, пословном и јавном животу. Захваљујући развоју дигиталних технологија, интернет је омогућио сталну повезаност, тренутну размену информација и приступ садржајима без просторних и временских ограничења. У контексту организационе и институционалне комуникације, онлајн канали попут имејла, веб-платформи, мобилних апликација, друштвених мрежа и интерактивних портала постају доминантан облик посредовања између институција и корисника услуга. Како наводе Скот и Рајнс, „комуникациони канали се не могу више посматрати изоловано од технологије, јер дигитално окружење обликује не само начин већ и саму суштину организационе комуникације“ (Scott & Rains 2020)

Онлајн окружење, осим што убрзава проток информација, омогућава и виши ниво интерактивности, транспарентности и персонализованог приступа. За разлику од традиционалних медија, онлајн комуникација није једносмерна – она подразумева двосмерну, па чак и вишесмерну размену у реалном времену, што знатно повећава могућности за учешће, повратну информацију и изградњу односа. То је посебно важно у јавном сектору, где грађани очекују брз, прецизан и транспарентан одговор од институција. Онлајн окружење, дакле, није само технолошки оквир, већ и нова комуникациона парадигма која преобликује односе унутар организација, као и односе са корисницима, клијентима и јавношћу.

Чињеница да живимо у дигиталном добу постаје све више општепозната и готово излизана. Савремене технологије су дубоко укореењене у све аспекте нашег живота, до те мере да их прихватамо као саставни део свакодневице, без потребе да их свесно препознајемо. Дигитална трансформација доноси суштинске промене у друштву, мењајући начине функционисања система у различитим областима, укључујући и пензијске системе. Поред унапређења ефикасности административних процеса, једна од значајних предности дигитализације огледа се у могућности размене података у реалном времену, што доприноси већој транспарентности пословања и јачању поверења између учесника – како доприносилаца, тако и корисника пензијских фондова (Deshler, 2017).

Добровољни пензиони фондови све више препознају значај аутоматизације процеса као суштински корак у модернизацији комуникације и укупног пословања. Ипак, многа тела се још увек колебају између различитих технолошких решења – да ли се ослонити на појединачне алате за аутоматизацију задатака или инвестирати у свеобухватна решења за управљање пословним процесима (BPM)? Иако оба приступа имају за циљ побољшање ефикасности, смањење грешака и већу усклађеност са прописима, BPM пружа шири оквир који омогућава дубљу интеграцију и бољу комуникацију у оквиру дигиталног окружења. У онлајн систему управљања пензијама, на пример, дигитални радни токови омогућавају брже прослеђивање захтева, аутоматско обавештавање корисника и ефикасно доношење одлука — што у великој мери унапређује интеракцију и комуникацију између свих учесника у процесу (Lankalapalli, 2025).

Из свега претходно реченог произилази да онлајн окружење представља нову, технолошки посредовану димензију комуникације, која мења традиционалне моделе размене информација и односа са корисницима. Савремено доба се карактерише снажном дигитализацијом која, како истичу Kaplan и Haenlein (2010), доводи до стварања виртуелног простора у коме потрошачи не само да пасивно примају информације већ и активно учествују у комуникацији са институцијама. Онлајн окружење омогућава двосмерну комуникацију, што представља суштинску промену у односу на једносмерне моделе карактеристичне за традиционалне медије (Kietzmann, Hermkens, McCarthy & Silvestre, 2011).

Комуникациони канали у онлајн окружењу све више попримају форму персонализованих платформи које омогућавају интеракцију у реалном времену, прилагођену потребама и навикама корисника. Као што указују Strauss и Frost (2014), дигитални канали попут веб-сајтова, друштвених мрежа, форума и електронске поште играју кључну улогу у формирању перцепције публике о институцијама, производима и услугама. У контексту добровољних пензионих фондова, разумљивост и транспарентност информација које се пласирају путем онлајн канала имају директан утицај на поверење потенцијалних корисника и њихову спремност на улагање.

Додатно, онлајн окружење не функционише само као средство комуникације, већ и као простор изградње односа и повратне везе. Castells (2010) наглашава да се у мрежном друштву комуникација не одвија више вертикално већ хоризонтално, чиме се мења динамика утицаја и моћи. Ово је посебно важно у областима као што је финансијско планирање, где је разумљивост, поузданост и доступност информација кључна за доношење информисаних одлука.

Имајући у виду специфичности онлајн комуникације и њен све већи утицај на одлуке појединаца у финансијској сфери, разумевање начина на који се добровољни пензиони фондови представљају у дигиталном простору постаје од суштинске важности. У Србији, као и у већини других земаља у транзицији, ниво финансијске писмености и поверења грађана у финансијске институције често је ограничен, што значи да транспарентност и разумљивост информација доступних на интернету играју кључну улогу у процесу доношења одлука о приступању добровољним пензионим фондовима (Станишић & Станишић, 2020). Према истраживањима Народне банке Србије (2023), управо веб-сајтови друштава за управљање пензионим фондовима и пратећи дигитални алати све чешће представљају примарни извор информација за потенцијалне кориснике, нарочито млађе популације.

С тим у вези, критички приступ процени квалитета, доступности и разумљивости информација које се пласирају онлајн од стране пензијских фондова у Србији не само да доприноси бољем разумевању улоге дигиталних комуникационих канала, већ може утицати и на унапређење пракси у овој области. Како истиче Dholakia (2015), у финансијском сектору поверење се све више заснива на перцепцији транспарентности и етичке одговорности које институције демонстрирају управо путем својих онлајн наступа. Стога, анализа начина на који се добровољни пензиони фондови у Србији представљају у дигиталном окружењу представља важан корак ка разумевању њиховог утицаја на понашање корисника.

АНАЛИЗА ОНЛАЈН ИНФОРМАЦИЈА НА САЈТОВИМА ДОБРОВОЉНИХ ПЕНЗИОНИХ ФОНДОВА У СРБИЈИ

У циљу сагледавања транспарентности и квалитета комуникације добровољних пензионих фондова у Републици Србији у онлајн окружењу, спроведена је анализа њихових званичних интернет страница. Посматрани су фондови који делују под окриљем шест друштава за управљање, а акценат је стављен на доступност кључних информација од значаја за потенцијалне и постојеће чланове. Фокус је био на постојању основних докумената као што су проспекти, затим на томе да ли је јасно објашњено шта представља вредност инвестиционе јединице (NAV), као и да ли се те вредности редовно приказују на сајту. Посебно је важан сегмент који се односи на комуникацију са будућим члановима, односно да ли сајт садржи одељак посвећен приступању фонду.

Резултати анализе представљени су у табели 1. Из ње се може уочити да већина фондова објављује основне информације у складу са добром праксом дигиталне транспарентности. Проспекти су доступни на сајтовима скоро свих фондова, са изузетком Raiffeisen Future, код кога није било могуће идентификовати овај документ у моменту анализе. Објашњење појма NAV доступно је у различитом степену детаљности, док вредности инвестиционих јединица редовно објављују сви осим DDOR Garant фонда, чији сајт у тренутку анализе није садржао ту информацију. Сви фондови пружају одређени вид подршке за нове чланове – било кроз детаљна упутства, било кроз online форме, што говори у прилог релативно високом нивоу дигиталне приступачности и оријентисаности ка корисницима.

Табела 1: Доступност и разумљивост информација на сајтовима ДПФ у Републици Србији

Назив фонда	УРЛ фонда	Друштво за управљање	Проспект на сајту	Објашњење шта је НАВ	Вредности ИЈ на сајту	Одељак за будуће чланове
Dunav	https://dunavpenzije.com/en/homepage-en/	Dunav осигурање	Не	Да описа-но шта је “Investment Unit Value” уз значај ИЈ у портфолију	Да Нпр.19.07.2025 – 3.479,22 РСД	Да – “Become a Member” секција са фор-муларом и описом корака
Generali Basic	https://www.penzijskifond.rs/generali_basic.1172.html	Generali ДЗУ	Да	Да Опис шта представља NAV се не налази директно на страници фонда, у делу „Честа питања“	Да нпр. 19.07.2025. 3.809,99 РСД	Да
Generali Index	https://www.penzijskifond.rs/naslovna/fond_generali_index.1161.html	Generali ДЗУ	Да	Да идентично као и код претходног	Да (нпр. 19.07.2025. 2.01219,44 RSD)	Да
Raiffeisen Future	https://www.raiffeisenfuture.rs/nasi-fondovi/	Raiffeisen ДЗУ	Не	Делимично	Да (нпр. 19.07.2025. 1.274,32 RSD)	Да
DDOR Garant Ekvilibrio	https://ddorgarant.rs/fond-ekvilibrio/	DDOR VPFMC	Да – у одељку „Documents“ (Prospekt)	Да – NAV дефинисан као дневна нето вредност имовине након трошкова	Да – нпр. 19.07.2025: 2 .851,62 РСД	Да – форма „Kontakтирајте нас“ + опис корака за учлањење
DDOR Garant	https://www.ddor.rs/osiguranje/dobrovoljni-penzijski-fond/ddor-garant/	DDOR друштво за управљање	Да – доступан је PDF „Fund Prospectus“ у одељку Documents (као што саопштава FAQ и упутства)	Да – NAV је дефинисан као нето вредност имовине фонда након трошкова	Не (аутор није пронашла)	Да – постоји форма „Become a Member“

Извор: Израда аутора

АНАЛИЗА ДОСТУПНОСТ И РАЗУМЉИВОСТ ИНФОРМАЦИЈА НА САЈТОВИМА ДПФ У РЕПУБЛИЦИ СРБИЈИ

Табела 1 приказује преглед шест добровољних пензионих фондова који послују у Србији, с акцентом на кључне параметре дигиталне комуникације и доступности информација. Анализиране су следеће категорије: доступност проспекта, објашњење појма NAV (нето вредност имовине по инвестиционој јединици), доступност актуелне вредности ИЈ на сајту, као и постојање одвојеног одељка или функционалности за приступ нових чланова.

Прво, када је реч о доступности проспекта, може се приметити да су готово сва друштва за управљање обезбедила овај документ у електронској форми. У случају фондова као што су *Generali Basic*, *Generali Index*, и *DDOR Garant Ekvilibrio*, проспекти су директно доступни у PDF формату, често у делу означеном као „Документи“. *Raiffeisen Future* не објављује проспект на првом нивоу навигације, што указује на нешто нижу транспарентност у односу на конкуренцију. Упутства и правила фонда су доступна, али су фрагментисана по секцијама сајта.

Други параметар — објашњење шта представља NAV — такође варира у степену детаљности. Фонд *DDOR Garant Ekvilibrio* и *DDOR Garant* дају најјасније дефиниције: NAV се третира као дневна нето вредност имовине фонда након одбитка свих трошкова, што је у складу са најбољом праксом финансијског извештавања. Код *Generali* фондова, објашњење је индиректно — налази се у рубрици „Честа питања“ или у информативним материјалима, али није интегрисано на страници самог фонда. *Raiffeisen Future* наводи NAV, али недовољно јасно објашњава методологију израчунавања, што смањује разумљивост за просечног корисника.

Трећа колона приказује вредност инвестиционе јединице (ИЈ) на дан анализе. Ово је критичан податак за чланове фонда јер представља индикатор перформанси. Сајтови као што су *Generali Basic*, *Dunav* и *DDOR Ekvilibrio* редовно објављују ажуриране вредности ИЈ, често и у виду графичких приказа или PDF извештаја. *DDOR Garant* једини од набројаних није у моменту анализе имао видљиву вредност ИЈ, што указује на одређени недостатак у транспарентности или потенцијално нефункционалну веб структуру.

На крају, одељак за будуће чланове је присутан код свих фондова, што указује на висок ниво оријентације ка корисницима. У већини случајева постоје одвојене секције под називима „Приступите фонду“, „Учланите се“, „Постаните члан“, или „Become a Member“, уз детаљне инструкције, обрасце и понекад чак и online формуларе. Посебно се истичу фондови *Dunav* и *DDOR Garant Ekvilibrio*, који нуде интуитивну навигацију и визуелно прилагођена упутства за приступ.

Може се закључити да су добровољни пензионих фондови у Србији генерално усвојили основне принципе дигиталне транспарентности. Ипак, постоје одређене разлике у нивоу и начину комуникације са потенцијалним и постојећим члановима. Фондови који имају интегрисане FAQ секције, редовно објављене и објашњене NAV податке, као и лако доступне проспекте, свакако предњаче у ефикасности и отворености комуникације. Недостаци у видљивости или структури појединих елемената, као што је случај код *Raiffeisen Future* и *DDOR Garant*, могу представљати баријеру за одлуку о приступању фонду. Унапређење навигације, централизација докумената

и јасније дефинисање појмова од значаја за кориснике представљају правце за даље унапређење.

Графикон 1 омогућава брзо упоређивање фондова у односу на ове критеријуме и визуелно истиче степен транспарентности и корисничке оријентисаности. Видљиво је да не постоји униформан приступ комуникацији и информисању – неки фондови доследно пружају све кључне информације на јасан и лако доступан начин, док други имају ограничења у једној или више категорија. Овакав визуелни приказ доприноси бољем разумевању нивоа отворености појединачних фондова и може послужити као подлога за препоруке унапређења дигиталне комуникације у области добровољног пензијског осигурања.

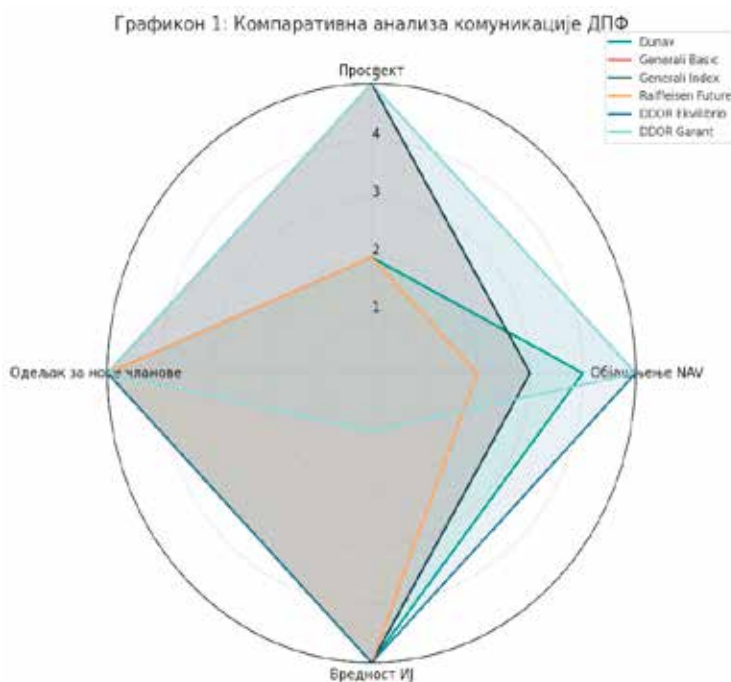


График 1: Кључне категорије доступности и разумљивости информација

На графику 1 су поређане четири кључне категорије доступности и разумљивости информација:

1. Проспект – да ли је документ доступан на сајту и лако пронађив;
2. Објашњење NAV – да ли је разумљиво објашњено шта представља нето вредност имовине;
3. Вредност инвестиционе јединице – да ли се редовно приказује и ажурира;
4. Одељак за будуће чланове – постојање садржаја или форме за приступ фонду.

Након визуализације приказа могуће је извући и следеће закључке:

- DDOR Ekvilibrio и DDOR Garant постижу највише оцене у скоро свим категоријама, посебно у објашњењу NAV и понуди проспеката.

- Raiffeisen Future има приметно слабију транспарентност – проспект није јасно доступан, а објашњење NAV-а је непотпуно.
- Dunav фонд има солидне перформансе, али изостаје проспект, што је значајан недостатак у контексту информисања.
- Generali фондови (Basic и Index) су уједначени и добро организовани, али им недостаје директно и јасно објашњење NAV-а на страницама фондова – оно се налази у другом делу сајта.

Уочене разлике у начину представљања и доступности кључних информација указују на то да дигитална трансформација у области пензијских фондова у Србији није равномерно спроведена. Док поједини фондови користе савремене веб алате, интерактивне форме и транспарентно објашњавају стручне појмове, други задржавају минималистички приступ који корисника оставља без важних информација. Ово може утицати на ниво поверења грађана и њихову одлуку да приступе систему добровољног пензијског осигурања. Савремени корисници, навикнути на брз и смислен приступ информацијама, све више очекују јасну, визуелно организовану и интуитивну презентацију садржаја. Стога је потребно унапређивати не само обим доступних информација, већ и њихову прилагођеност крајњем кориснику, у складу са савременим принципима дигиталне комуникације (Nielsen, 2000; Morville & Rosenfeld, 2007).

У наставку је извршен преглед релевантних информација које се налазе на званичним сајтовима добровољних пензијских фондова у Републици Србији, сачињен на основу прегледа литературе и доступних интернет извора. Циљ овог прегледа је да се утврди у којој мери је стручна и јавна комуникација фондова усклађена са препорукама из теорије и праксе дигиталне транспарентности, као и да се провери да ли се на веб-сајтовима појављују кључне категорије информација које се у литератури препознају као неопходне за доношење рационалних одлука корисника (нпр. Castells, 2010; Morville & Rosenfeld, 2007; Nielsen, 2000). У том смислу, Табела 2 је резултат спроведеног desk research-а, тј. систематског прегледа доступне веб-документације и онлајн комуникације фондова, са посебним освртом на присуство основних елемената као што су проспект фонда, редовно објављиване вредности инвестиционих јединица (ИЈ), објашњења концепта нето вредности имовине (NAV), као и доступност јасно означених секција за нове или потенцијалне чланове. Ова табела представља алат за упоредну анализу, и пружа илустрацију у којој мери су фондови у Србији прилагодили своје онлајн окружење захтевима савремене дигиталне комуникације. Степен транспарентности, јасноће и систематичности у приказу података важан је индикатор зрелости дигиталне инфраструктуре фонда и његовог односа према кориснику.

Табела 2: Резултат спроведеног desk research-a

Табела 2. Упоредни приказ доступности кључних информација на сајтовима фондова у Србији у односу на критеријуме из литературе					
Фонд	Проспект / Статут (по Morville & Rosenfeld, 2007)	NAV + објашњење (по Nielsen, 2000)	Извештаји о пословању (по Pavlović & Branković, 2011)	Калкулатор / Симулатор (по Stanišić & Stanišić, 2020)	Простор за нове чланове (по Castells, 2010)
DDOR Garant	☑	☑	☑	✗	☑
Generali Basic	☑	☑	☑	☑	☑
Generali Index	☑	☑	☑	☑	☑
Dunav	☑	☑	☑	✗	☑
Raiffeisen Future	☑	☑	☑	☑	☑
Triglav Future	☑	☑	☑	✗	☑

Упоређујући стање у Србији са праксом у Европској унији, уочава се значајнија стандардизација и транспарентност у државама као што су Холандија, Шведска или Немачка. Тамо су веб-сајтови пензионих фондова често структурирани по принципима корисничког искуства (UX), са обавезним приказом кључних индикатора (NAV, трошкови, ризични профил фонда) и алатима за симулацију приноса. Уз то, доступна су прилагођена објашњења за различите категорије корисника – младе, самозапослене, исељенике итд. (EIOPA, 2021).

Да би домаћи пензиони фондови напредовали у истом смеру, препоручује се: (1) јасно означавање и објашњење стручних термина попут NAV и инвестиционе јединице, (2) увођење визуелних елемената као што су графикони приноса и симулатори уплата, (3) креирање специфичних секција за нове чланове, и (4) поједностављен процес приступања путем електронских форми. Овакви кораци не само да доприносе бољој комуникацији, већ и подстичу учешће у систему добровољне пензијске штедње, што је у интересу и фондова и државне стратегије дугорочне финансијске одрживости.

ЗАКЉУЧАК

Добровољни пензиони фондови представљају важан сегмент финансијског система Србије као механизам за допуну обавезних пензионих права и обезбеђење финансијске сигурности у пензионом добу. У савременом дигиталном добу, квалитет и доступност информација о овим фондовима, нарочито у онлајн окружењу, имају кључну улогу у информисању и мотивисању грађана да се укључе у добровољно пензионо штедње. Јасни, транспарентни и приступачни извори информација представљају основу за изградњу поверења и правилно разумевање предности и ризика ових финансијских инструмената.

Овај рад је спровео систематску упоредну анализу онлајн присуства и садржаја веб-сајтова добровољних пензионих фондова у Србији, у контексту релевантне научне и стручне литературе. Циљ је био испитати доступност, транспарентност и разумљивост информација које фондови пружају потенцијалним и постојећим корисницима путем дигиталних платформи.

Анализа је показала да већина сајтова ДПФ садржи основне и законски прописане информације, али у великој мери недостаје прилагођеност језику и структури садржаја која би олакшала разумевање широј публици. Техничка терминологија и формални стил често умањују ефикасност комуникације и могу бити препре-

ка за кориснике који немају дубље финансијско знање. Поред тога, преглед релевантне литературе потврђује да је јасна, транспарентна и приступачна дигитална комуникација кључна за подизање свести и поверења у пензијске фондове као дугорочне финансијске алтернативе. У том смислу, постоји простор за унапређење начина презентовања информација, посебно у правцу употребе једноставнијег језика, визуелних елемената и интерактивних садржаја.

Методолошки, истраживање се ослања на компаративну анализу доступних онлајн извора и литературе, што представља ограничење у смислу непостојања директне повратне информације од корисника или дубљег квалитативног увида. Међутим, овај приступ је омогућио систематичан увид у тренутни ниво дигиталне комуникације у области добровољних пензионих фондова.

За будућа истраживања препоручује се проширивање анализе на друге канале дигиталне комуникације, као и спровођење корисничких студија и тестирања приступачности сајтова ради бољег разумевања потреба и перцепција крајњих корисника.

На крају, резултати рада указују на значај унапређења комуникационих пракси добровољних пензионих фондова у дигиталном окружењу, са посебним фокусом на јасноћу, транспарентност и кориснички оријентисан приступ, што може допринети већем степену информисаности и поверења грађана у ове финансијске инструменте.

ЛИТЕРАТУРА

- (1) Ануфријев, А. (2007.а). *Модели конкурентности пензионих фондова у Србији*. Београд: Задужбина Андрејевић.
- (2) ануфријев, А. (2007.б). The role of internal auditing in companies for managing private pension funds and protection of funds users. *Revizor*, 10(37), 73–82.
- (3) Castells, M. (2010). *The rise of the network society* (2nd ed.). Wiley-Blackwell.
- (4) Deshler, R. (2017). *Digital Transformation: Future of Pensions*. Retrieved from <https://www.sagitec.com/blog/digital-transformation-future-of-pensions>
- (5) Dholakia, U. M. (2015). *How to price effectively: A guide for managers and entrepreneurs*. Routledge.
- (6) EIOPA. (2021). *Consumer Trends Report 2021*. European Insurance and Occupational Pensions Authority. Retrieved from <https://www.eiopa.europa.eu>
- (7) Kaplan, A. M., & Haenlein, M. (2010). Users of the world, unite! The challenges and opportunities of social media. *Business Horizons*, 53(1), 59–68. <https://doi.org/10.1016/j.bushor.2009.09.003>
- (8) Kietzmann, J. H., Hermkens, K., McCarthy, I. P., & Silvestre, B. S. (2011). Social media? Get serious! Understanding the functional building blocks of social media. *Business Horizons*, 54(3), 241–251. <https://doi.org/10.1016/j.bushor.2011.01.005>
- (9) Lankalapalli, S. (2025). *BPM vs. Workflow: Which is right for your retirement organization?* Sagitec Resource Center. Retrieved from <https://www.sagitec.com/blog/bpm-vs.-workflow-which-is-right-for-your-retirement-organization>
- (10) Михајловић,З. (2019). Улога државе и предуслови за имплементацију система добровољних пензија у Црној Гори *The Role of the State and Preconditions for the Implementation of the System of Voluntary Pensions in Montenegro*.
- (11) Morville, P., & Rosenfeld, L. (2007). *Information Architecture for the World Wide Web* (3rd ed.). O'Reilly Media.
- (12) Народна банка Србије. (2023). *Извештај о тржишту добровољних пензијских фондова*. Retrieved from <https://nbs.rs>

- (13) Народна банка Србије (2025). *Извештај о пословању друштава за управљање добровољним пензијским фондовима и добровољних пензијских фондова*. Retrieved from https://www.nbs.rs/sr_RS/finansijske-institucije/penzijski-fondovi/izvestaji/
- (14) Nielsen, J. (2000). *Designing Web Usability: The Practice of Simplicity*. New Riders Publishing.
- (15) Папић, М. (2021). Финансијски подстицаји за добровољне пензионе фондове – порески и непорески стимуланси. *Економске идеје и пракса*, 4, 49–65.
- (16) Павловић, М., & Бранковић, Б. (2011). Приказ стања добровољних пензионих фондова у Србији. *BizInfo Blace*, 2(1), 67–78.
- (17) Радојковић, И. (2022). Анализа рада добровољних пензијских фондова у Србији у 2022. години. *Токови осигурања*.
- (18) Scott, C. R., & Rains, S. A. (2020). (Dis)connections in anonymous communication theory: Exploring conceptualizations of anonymity in communication research. *Annals of the International Communication Association*, 44(4), 385–400. <https://doi.org/10.1080/23808985.2020.1843361>
- (19) Stanišić, N., & Stanišić, M. (2020). Financial literacy and retirement planning in Serbia: Is there a gender difference? *Economic Themes*, 58(2), 153–170. <https://doi.org/10.2478/ethemes-2020-0010>
- (20) Strauss, J., & Frost, R. (2014). *E-marketing* (7th ed.). Pearson.
- (21) Закон о добровољним пензијским фондовима и пензијским плановима – пречишћен текст утврдила Народна банка Србије („Службени гласник РС“, бр. 85/2005 и 31/2011)