



UNIVERZITET SINGIDUNUM
POSLOVNI FAKULTET

STUDIJSKI PROGRAM: Poslovna ekonomija

MASTER RAD

Platne kartice i elektronsko plaćanje

Mentor:

Prof. dr Miroljub Hadžić

Student:

Uroš Baltić

Beograd, 2014

Sadržaj:

1.	Uvod.....	Er
	ror! Bookmark not defined.	
1.1.	Predmet istraživanja.....	4
1.2.	Značaj i aktuelnosti istraživanja.....	5
1.3.	Ciljevi istraživanja.....	5
1.4.	Metode istraživanja.....	6
1.5.	Sistem hipoteza.....	6
1.6.	Struktura rada.....	7
2.	Pojam elektronskog poslovanja.....	9
2.1.	Faktori koji su usloveli razvoj elektronskog poslovanja.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.	Koristi od uvođenja elektronskog poslovanja.....	Error! Bookmark not defined.
3.	Područja primene elektronskoposlovanja.....	Error! Bookmark not defined.
3.1.	On line prodaja sopstvenih proizvoda i usluga.....	Error! Bookmark not defined.
4.	Internet.....	21
4.1.	Javni servisi.....	22
4.1.1.	Faze razvoja Web sajta.....	23
4.1.2.	Principi Web poslovanja.....	26
4.2.	Osnovni servisi.....	27
4.3.	Servisi za pretraživanje.....	28
4.4.	Sigurnosni servisi.....	29
4.5.	Sistemske servisi.....	29
5.	Elektronsko bankarstvo.....	30
5.1.	Razvoj elektronskog bankarstva.....	30

5.2. Polazni ciljevi elektronskog bankarstva.....	32
5.3. Prednosti elektronskog bankarstva.....	32
5.4. Samouslužno bankarstvo.....	33
5.4.1. Sistemi elektronskog plaćanja (POS) i ATM bankomati.....	33
5.5. Bankarsko poslovanje od kuće.....	35
5.5.1. Internet bankarstvo.....	35
5.5.2. On line bankarstvo.....	39
5.5.3. Kućno bankarstvo.....	40
5.6. Ciljevi uvođenja elektronskog bankarstva.....	40
5.7. Elektronske kartice.....	41
6. Platne kartice.....	43
6.1. Osnovne karakteristike platnih kartica.....	43
6.2. Prednosti za korisnika kartice i banku.....	44
6.3. Zloupotreba platnih kartica.....	45
6.4. Vrste platnih kartica.....	46
6.5. Platne kartice i bankomati u Srbiji.....	52
6.6. POS terminali u Srbiji.....	53
6.7. Pravna regulativa u poslovanju platnim karticama u Srbiji.....	54
7. Elektronski sistemi plaćanja na Internetu.....	55
7.1. Principi sistema plaćanja.....	58
8. Studija slučaja.....	Error! Bookmark not defined.
9. Zaključak.....	82
10. Literatura.....	87

1. Uvod

Problem istraživanja

Problem istraživanja kartičarstva jeste problem sajber kriminala, zaštita platnih kartica, pitanje bezbednosti, prilikom plaćanja, naročito ako je u pitanju plaćanje putem interneta. Vremenom kako se elektronsko poslovanje postepeno razvijalo, tako je i rastao broj platnih kartica koje su izdavane. Takav slučaj je bio i sa Srbijom, koja je kao nerazvijeno područje i područje sa dosta skepticizma kada je u pitanju nešto novo.

Prema podacima za 2013. godinu, u Srbiji je izdato 6,2 miliona platnih kartica, što je za 4,5 odsto više nego 2012. Najveći broj izdatih kartica su debitne 87%, zatim kreditne 15,4% i poslovne platne kartice 1,9%¹.

U 2013. godini je broj transakcija na POS terminalima bio veći od broja transakcija na bankomatima, ali je promet na bankomatima duplo veći od prometa na POS terminalima, međutim i pored toga zaostajemo za razvijenim zemljama.

U početku je svaka banka težila da izdaje svoje kartice, međutim kao standard se nametnulo nekoliko svetski poznatih sistema i počelo da se širi, pa se stvorila potreba za definisanjem svetskog standarda, kako bi kartice jedne banke mogle da se koriste na bankomatima drugih banaka.

1.1. Predmet istraživanja

Predmet istraživanja jeste kartičarstvo i platne kartice. Uslovi pod kojima se izdaju platne kartice, način na koji se koriste, koje vrste postoje, koje su najzastupljenije. Ko sve učestvuje u procesu elektronskog, bezgotovinskog plaćanja, koji se uslovi moraju ispuniti, ko sa kim sklapa

¹ Podaci odbora za bankarstvo i osiguranje Privredne komore Srbije

ugovore da bi to plaćanje moglo da se ostvari u potpunosti. Šta se koristi sve za obavljanje transakcija, na koji način sve ljudi mogu izvršiti bezgotovinska plaćanja.

Kao i sve i kartičarstvo ima svojih prednosti i mana. Osnovna prednost je što vlasnici kartica ne moraju uvek imati keš sa sobom, već mogu plaćati putem platnih kartica. Jedna od glavnih mana jeste nemogućnost korišćenja van granica zemlje u kojoj je kartica izdata. Takođe i pitanje bezbednosti i zloupotrebe kartica je problem.

1.2. Značaj i aktuelnosti istraživanja

Značaj istraživanja je u približavanju i prihvatanju bezgotovinskog načina poslovanja koje banke pružaju kroz primenu elektronskog bankarstva, načinu korišćenja platnih kartica, koji su uslovi potrebni da se ispune da bi neko mogao da vrši bezgotovinski način poslovanja, šta je potrebno za bezgotovinsko poslovanje.

Kartičarstvo se razvijalo uz elektronsko bankarstvo. Kako je elektronsko bankarstvo napredovalo tako je napredovalo i razvijalo se kartičarstvo, sa mnoštvom novih mogućnosti za klijente, što se može sagledati i kroz povećan broj bankomata i POS terminala na kojima se koriste platne kartice.

S obzirom da se elektronsko poslovanje, a i elektronsko bankarstvo kao deo elektronskog poslovanja smatra poslovanjem budućnosti, te da će poslovanje banaka u budućnosti sve više zavisiti od efikasnosti elektronskog bankarstva, aktuelnost istraživanja nije vremenski ograničeno.

1.3. Ciljevi istraživanja

Nastojalo je da se ispune određeni naučni i društveni ciljevi prilikom izrade ovog rada.

- **Naučni cilj istraživanja** jeste naučni opis upotrebe platnih kartica kao dela elektronskog bankarstva, kao i kakvi se rezultati tom prilikom ostvaruju
- **Društveni cilj istraživanja** ima nameru da informiše, približi i omogući što lakše razumevanje onim grupama ljudi koji su zainteresovani za primenu i korišćenje platnih kartica i uopšte bezgotovinskog načina poslovanja

1.4. Metode istraživanja

Prilikom izrade ovog rada korišćene su sledeće metode istraživanja kako bi se zadovoljili osnovni metodološki principi:

1. Osnovne metode – analiza, sinteza, apstrakcija, konkretizacija, generalizacija
2. Opštenaučne metode – hipotetičko-deduktivna, statistička, komparativna
3. Metode i tehnike sakupljanja podataka – analiza sadržaja dokumenata koji će biti izvršeni na primarnom i sekundarnom nivou, statističke metode

1.5. Sistem hipoteza

U istraživanju polazimo od glavne hipoteze: “Kartičarstvo kao deo elektronskog bankarstva je zasnovano na informatičko-komunikacijskim tehnikama koje omogućavaju ostvarivanje najefikasnijeg bankarskog odnosa sa klijentima.”

Glavnu hipotezu operacionalizujemo preko sledećih posebnih hipoteza:

- Elektronsko bankarstvo u uslovima globalizacije sve više dobija na važnosti i direktno je uslovljeno integracijom interneta sa bankarskim poslovanjem

- Primena modernih sistema platnog prometa i plaćanja (Internet bankarstvo, mobilno bankarstvo, samouslužno bankarstvo) ostvaruje se savremenom informatičko-komunikacijskom tehnologijom. Upotreba elektronskog bankarstva i dalje usavršavanje omogućava bankama da prate trendove savremenog poslovanja i normalno posluju
- Platne kartice predstavljaju osnovnu komponentu čitavog sistema elektronskog bankarstva za obavljanje bezgotovinskog načina plaćanja
- Na domaćem tržištu ostvareni su svi tehnološki zahtevi u potrebnoj meri, ali po stepenu korišćenja platnih kartica Srbija još uvek zaostaje za razvijenim zemljama
- Bezgotovinski način plaćanja omogućio je bankama da pruže dodatnu vrednost svojim klijentima od čega koriste imaju i banke i država
- Da bi se primenio bezgotovinski način poslovanja moraju se stvoriti odgovarajući uslovi za to, preispitati rizici i osigurati bezbednost poslovanja, kako bi se zadobilo poverenje klijenata, s jedne strane i kako bi se građani edukovali i koristili ovakve usluge sa druge strane

1.6. Struktura rada

Ovaj master rad se pored uvodnog i zaključnog dela sastoji iz još sedam delova.

U prvom poglavlju govori se o pojmu elektronskog poslovanja, šta je elektronsko poslovanje, način na koji ono funkcioniše, koji su faktori usloveli razvoj elektronskog poslovanja, koje su koristi od elektronskog poslovanja, koje prednosti, a koji su problemi i mane ovakvog načina poslovanja.

Drugo poglavlje se bavi oblastima primene elektronskog poslovanja, gde se najviše razvilo elektronsko poslovanje, kao i kako je tekla prodaja proizvoda i usluga putem Interneta.

Treće poglavlje izučava Internet, servise Interneta, šta oni pružaju, koje su to prednosti, a koje mane globalne računarske mreže. Kako se kreira jedan Web sajt, način na koji se posluje na Web-u.

U četvrtom poglavlju govori se o elektronskom bankarstvu. Šta je elektronsko bankarstvo, kako se ono koristi, koji su njegovi ciljevi, koje prednosti, a koje mane. O pojedinim delovima elektronskog bankarstva, kao što su samouslužno bankarstvo, bankarsko poslovanje od kuće, internet bankarstvo, on line bankarstvo, kućno bankarstvo, o elektronskom plaćanju na POS terminalima i ATM bankomatima, kao i o elektronskim karticama, kada su one nastale, koje su to elektronske kartice, kakve mogućnosti one pružaju korisnicima, kao i koliko ih ljudi koriste.

Peto poglavlje se bavi platnim karticama kao jednom od najpopularnijih oblika elektronskih kartica. Osnovnim karakteristikama platnih kartica, za šta se platne kartice mogu koristiti, koje prednosti imaju korisnici platnih kartica, a koje banka. Na koji način se mogu zloupotребiti platne kartice, koje sve vrste platnih kartica postoje, koje su najpopularnije i najzastupljenije, ko sve učestvuje u poslovanju sa pojedinim platnim karticama. Koje se to platne kartice mogu naći u našoj zemlji, kao i koliko ima POS terminala i ATM bankomata u Srbiji i za šta se oni koriste.

U narednom poglavlju se govori o elektronskim sistemima plaćanja na Internetu, bezgotovinskom načinu plaćanja, koji su učesnici u takvom načinu plaćanja, kako teče proces plaćanja robe i usluga na Internetu, koje su faze u tom procesu i šta koja faza podrazumeva. Šta podrazumeva bezgotovinsko plaćanje, šta se koristi da bi se bezgotovinsko poslovanje uspešno obavilo, kao i koji su to principi sistema plaćanja.

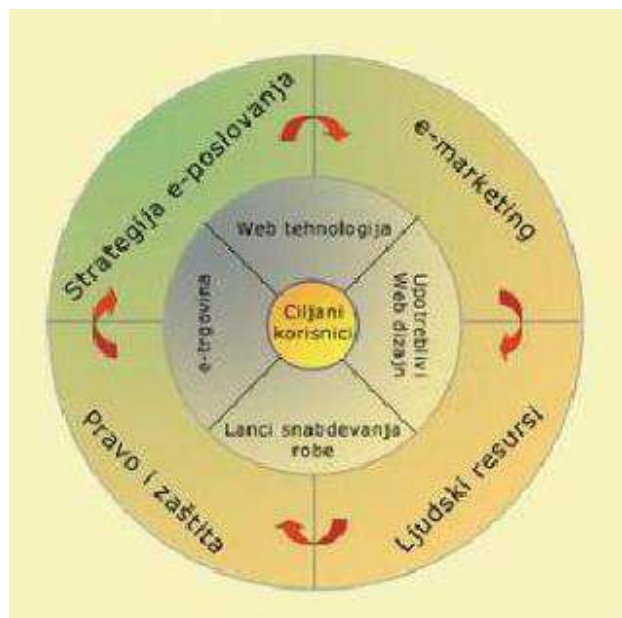
Sedmo poglavlje jeste studija slučaja gde je dat primer platnih kartica koje su u ponudi banka Intese, koje su to platne kartice koje ova banka nudi svojim klijentima, izvršena je analiza poslovanja sa platnim karticama ove banke, kao i šta je to u ponudi za pravna a šta za fizička lica.

2. Pojam elektronskog poslovanja

Integracija velikog broja informacionih sistema i mreža dovela je do globalizacije poslovanja preko globalne računarske mreže. Komercijalizacija interneta i razvoj globalne ekonomije doprineli su stvaranju novog koncepta u poslovanju preduzeća. Obavljanje poslovnih operacija primenom savremenih informacionih i komunikacionih tehnologija predstavlja elektronsko poslovanje. Poslednjih godina je veoma popularno prvenstveno na zapadu korišćenje termina koji počinju slovom *e* i koji označavaju različite nove tehnike i tehnologije poslovanja na internetu, uključujući i termin e-poslovanje.

U cilju lakšeg i boljeg razumevanja elektronskog poslovanja napravljen je konceptualni model “eBusiness Wheel”-tocak elektronskog poslovanja koji opisuje najbitnije procese e-poslovanja. Sastoji se od 8 delova koji okružuju klijenta kao polaznu osnovu svih savremenih poslovnih procesa.

Sl. br. 1²



²https://www.google.rs/search?q=elektronsko+poslovanje&source=lnms&tbn=isch&sa=X&ei=dOwmU-jXOYPNygOZu4GYDw&sqi=2&ved=0CAcQ_AUoAQ&biw=1366&bih=643

Bitne tendencije u elektronskom poslovanju su³:

- Povećana brzina promene u poslovanju
- Smanjenje značaja udaljenosti kao parametra u poslovanju
- Smanjenje vremenskih disproporcija
- Globalno tržište
- Veština upravljanja
- Značajne promene odnosa od prodavca ka kupcu
- Globalizacija tržišta
- Otvorenost sistema
- Interdisciplinarnost i zaštita intelektualne svojine

Takođe, povećanje brzine promene u poslovanju predstavlja jednu od tendencija. Oni koncepti koji su u elektronskom poslovanju pokazali uspeh, oni se brzo prikazuju na ostalim Web lokacijama. Ukoliko na primer eBay uvede online aukcije, vrlo brzo će ih uvesti i Dell. Ono što je zanimljivo jeste da je smanjen značaj udaljenosti kao parametar u poslovanju, što znači da on nije opterećavajući faktor u uspostavljanju poslovnih odnosa, poslovanju sa krajnjim korisnicima, stvaranju partnerskih odnosa sa udaljenim dobavljačima sirovina ili stvaranju sličnih odnosa. Isto tako, i vreme je prestalo da bude ograničavajući faktor u poslovanju i saradnji partnera u poslovnom procesu. Korišćenje interneta i drugih online mreža koje omogućavaju kontinuiranu komunikaciju su razlog zbog kojih je i došlo do smanjenja vremenskih nesklada u poslovanju.

Omogućena je i jednostavna i brza komunikacija, takoreći trenutno prenošenje podataka u velikim količinama na velike udaljenosti, jednostavno objavljivanje i ažuriranje multimedijalnih dokumenata i njihova kontinuirana globalna dostupnost, digitalna isporuka dobara i usluga, direktno plaćanje putem interneta, stvaranje virtuelnih organizacija i dr. Ovo su sve elementi elektronskog poslovanja, kao novog oblika poslovanja.

³Novaković J., „Elektronsko poslovanje“, Megatrend Univerzitet primenjenih nauka, Beograd, 2005.

Elektronsko poslovanje podrazumeva obavljanje poslovnih procesa uz primenu elektronske tehnologije. Kombinovana upotreba informacionih tehnologija i telekomunikacija predstavlja elektronsku tehnologiju. Elektronska tehnologija omogućava slanje velikog broja informacija, na velike daljine u kratkom vremenskom periodu. Tako preduzeće, koje u svom poslovanju koristi elektronsku tehnologiju, da ostvari značajne uštede u troškovima poslovanja, može efikasnije da obavlja svoje zadatke i samim tim bude konkurentnije na tržištu.

Elektronsko poslovanje i elektronska trgovina se često poistovećuju. To je nepravедno, a možda i najbolje objašnjenje jeste da razmena dobara i usluga između kupaca, poslovnih partnera i prodavaca predstavlja elektronsku trgovinu. Dobavljač je u interakciji sa proizvođačem, kupac sa prodavcima, špediteri sa distributerima. I svi ovi elementi čine elektronsko poslovanje, ali i poslovne operacije koje se obavljaju unutar korporacije, upravljanje proizvodnjom, razvojem, korporativnom infrastrukturom i proizvodima.

Tržište postaje sve dinamičnije i zahtevnije i preduzeća se moraju prilagoditi. Došlo je do promene filozofije proizvodnje, uvođenja brojnih marketinških aktivnosti u poslovanje, jer proizvođači ne proizvode više za nepoznatog kupca i zalihe, već za poznatog, tačnije prema specifičnim zahtevima kupaca. Treba omogućiti klijentima pristup proizvodima i uslugama 24 časa na dan, sedam dana u nedelji, mora se ispoštovati taj princip, te stoga elektronsko poslovanje treba nova menadžerska, marketinška i tehnološka znanja. Preduzeća koja imaju najviše izgleda za uspeh su ona koja obezbeđuju najfunkcionalnije, najpouzdanije i najbrže usluge korisniku. Jako je dobar primer bankarstva, zato što on govori kojim tempom i sa kakvim uspehom se može razvijati elektronsko poslovanje. Web kao globalna mreža postaje sve dominantniji u obavljanju bankarskih transakcija, jer banke uspevaju posebno u zemljama sa razvijenim tržišnim ekonomijama svoje poslove da prevedu na on line način rada. Elektronska (virtuelna) prodajna mesta na Web-u razvijaju se brzim tempom, na kojima se nude istovremeno na desetine hiljada različitih artikala. Proizvodi različitih trgovaca se nude na Web-u, pa je kupcima omogućeno da na jednom mestu imaju uvid u raznovrsne ponude, nakon čega mogu da izvrše sposteni izbor robe između različitih ponuda. Brojne firme su integrisale komunikaciju putem telefona, telefaksa, zvuka, videa, elektronske pošte i Web-a u svojim virtuelnim

kancelarijama. Do želja kupaca se dolazi putem on line anketa ili praćenjem internetskih aktivnosti potrošača. Na ovaj način se pridobijaju potrošači.

E-poslovanje je opšti koncept koji obuhvata sve oblike poslovnih transakcija ili razmene informacija koje se izvode korišćenjem informacione i komunikacione tehnologije i to⁴:

- Između preduzeća
- Između preduzeća i njihovih kupaca, ili
- Između preduzeća i javne administracije

E-poslovanje se može posmatrati sa više stanovišta. Sa aspekta komunikacija e-poslovanje je elektronska isporuka informacija, proizvoda i usluga i elektronsko plaćanje korišćenjem računarskih i drugih komunikacijskih mreža. Sa poslovnog aspekta je primena tehnologije u svrhu automatizacije poslovnih transakcija i poslovanja. Sa stanovišta usluga to je alat koji omogućuje smanjenje troškova poslovanja uz istovremeno povećanje kvaliteta i brzine pružanja usluga.

U uslovima savremenog poslovanja odnos između prodavca i kupca se promenio značajno i to u svakom pogledu. Kupac može da preduzme određene korake i uradi neke stvari, kao na primer da promeni lokaciju na internetu i tako bude bliže ili dalje od prodavčeve elektronske prodavnice. Dovoljan je jedan klik ili nekoliko sekundi da se odustane od kupovine. U poslednjih nekoliko godina, na zapadu je popularno korišćenje termina koji počinju sa “e” (e-plaćanja, e-komunikacije, e-marketing...) koji označavaju različite nove tehnike i tehnologije poslovanja na internetu. Vođenje poslova na internetu jeste elektronsko poslovanje, ali ono ne podrazumeva samo kupovinu i prodaju, već i brigu o klijentima i poslovnim partnerima, kao i organizaciju poslovanja u sopstvenoj firmi online i organizaciju prema klijentima. Sinonim za savremeno poslovanje jeste elektronsko poslovanje. Ono što karakteriše kompanije, jeste da je kompanija poseban pravni subjekat. Ona može potraživati i pozajmljivati novac, tužiti i biti tužena, isto tako plaća poreze, ali ne može glasati na izborima. Ona je pravno odvojena od svojih vlasnika koji se nazivaju akcionarima ili deoničarima, te im kompanija stoga daje ograničenu odgovornost.

⁴Stankić R., „Elektronsko poslovanje“, Ekonomski fakultet, Beograd, 2007.

Vlasnici se ne mogu smatrati lično odgovornim za dugove korporacije. Akcionari dok poseduju kompaniju, oni njom obično ne upravljaju. Oni imenuju upravni odbor koji postavlja menadžment koji upravlja kompanijom. Taj upravni odbor predstavlja akcionare i od njega se očekuje da sve osigura kako bi menadžment postupao u najboljem interesu akcionara. Bitna karakteristika kompanija je odvajanje vlasništva od upravljanja. Kompanije osiguravaju postojanost odvajanjem vlasništva i upravljanja, za razliku od preduzeća u vlasništvu pojedinca gde je vlasnik istovremeno i menadžer. Kompanije mogu opstati večno. Velike, javne kompanije mogu imati na hiljade akcionara. U malim preduzećima akcionari i menadžment mogu biti iste osobe. Dok u velikim kompanijama, odvajanje funkcije vlasništva i upravljanja je praktična potreba. Osnovna pokretačka snaga koja usmerava i velike i male kompanije prema elektronskom poslovanju i umrežavanju opisana je u prednostima koje omogućava e-poslovanje, to su ušteda i rad. Rezultat smanjenja cene pojedinačne transakcije predstavlja uštedu, a rezultat povećanja broja poslovnih transakcija rast. E-poslovanje se zasniva na primeni interneta, intraneta i aplikacija za grupni rad.

Prednosti elektronskog poslovanja proizilaze iz kombinacije ekonomskih i tehnoloških razloga. Među ekonomskim razlozima su⁵:

- Smanjenje troškova poslovanja
- Smanjenje grešaka kod elektronskih transakcija
- Jeftino globalno publikovanje transakcija
- Mogućnost zamene skupih kancelarija

Upotreba elektronskog poslovanja omogućuje konkurentnije poslovanje i povećava šansu opstanka na tržištu. E-poslovanje omogućava unutrašnju i spoljnu integraciju preduzeća. Elektronsko slanje raznih vrsta poslovnih dokumenata u sve delove preduzeća predstavlja unutrašnju integraciju. Informacije o poslovanju stoje svima u preduzeću na raspolaganju i mogu se efikasno pretraživati. Publikovanjem dokumenata na Web-u i njihovim jeftinim ažuriranjem ostvaruju se velike uštede u štampanju dokumenata i razmeni informacija. Integracija sa poslovnim partnerima, vladinim agencijama i slično, koja ubrzava, pojednostavljuje i pojeftinjuje

⁵Stankić R., „Elektronsko poslovanje“, Ekonomski fakultet, Beograd, 2007.

međusobne transakcije predstavlja spoljnu integraciju elektronskog poslovanja. Svako preduzeće trebalo bi da ima za cilj da poboljša konkurentnost na lokalnom tj. globalnom tržištu. Ukoliko se preduzeće poveže sa drugim organizacijama na različitim nivoima njegovo uvođenje na ciljno tržište je lakše, što dovodi do uvođenja koncepta poslovne saradnje. Ono što bi preduzeće trebalo da uradi, jeste da postavi otvorenu organizaciju koja omogućava formiranje virtuelnih preduzeća ili projektnih grupa organizacija.

Marketing koji se obraća ciljnim segmentima tržišta tj. mikromarketing takođe omogućava elektronsko poslovanje. Kupcima se pruža bolja podrška i usluga posle kupovine, uspostavlja se bolja povezanost sa njima i tako se razvija njihova lojalnost.

Globalni marketing sa ogromnom bazom potencijalnih kupaca omogućava se korišćenjem interneta. Svoje proizvode mogu nuditi direktno proizvodna preduzeća, a i distribuirati bez posrednika i na taj način zadržati nadzor nad proizvodima sve do njihove prodaje.

U e-poslovanju postoje i određeni problemi. Jedan od najvećih, ako ne i najveći jeste pitanje bezbednosti rada tj. zaštita podataka od neovlašćenog pristupa i promena, zaštita kreditnih kartica prilikom kupovine preko mreže i sl. Kako bi se u što većoj meri sprečile zloupotrebe, ovaj problem zahteva veće tehničke i organizacione inovacije. Zaštita autorskih prava, zaštita privatnosti pojedinaca unutar i izvan poslovnih i ostalih organizacija i zaštita od kompjuterskih virusa, pitanja su koja treba rešiti. Elektronsko poslovanje treba da ponudi rešenja za određene delatnosti. Najpre, u pogledu savetovanja za izradu strategije uvođenja elektronskog poslovanja, zatim, za vođenje projekata za uvođenje elektronskog poslovanja, vezano za integraciju aplikacija na nivou organizacije, za upravljanje nabavnim lancem, arhitekturu za elektronsko tržište, upravljanje odnosima sa strankama, formiranje poslovnih portala, upravljanje korporativnim performansama, kao i poslove planiranja resursa u korporacijama.

Ograničenje propusnosti mreže postaje sve izraženiji sa porastom broja mreža i korisnika uključenih u internet, kao i u sve većim zahtevima za kapacitetom mreže u svrhu prenosa multimedijalnih informacija, i predstavlja važan tehnički problem.

Dolazi se i do ljudskog faktora koji je jako važan. Javlja se potreba za što većim brojem ljudi koji vladaju novom tehnologijom, a isto tako je i neophodno uvežbavanje korisnika za što efikasnijim korišćenjem tih novih tehnologija.

Među najvažnijim razlozima za optimistička predviđanja brzog razvoja elektronskog poslovanja jesu⁶:

- Izvanredno brz tehnološki razvoj
- Razvoj novih servisa i poslovnih modela
- Razvoj nacionalnih i međunarodnih standarda i vodiča za elektronsko poslovanje

Tržište poprima drugačije oblike u uslovima globalizacije tržišta kada se do informacija dolazi na relativno lak način. Evo i poređenja, u uslovima tradicionalne kupovine kupac prilikom kupovine stana posećuje posrednika u prodaji, bankara, kako bi proverio uslove za dobijanje kredita, pogledao odgovarajući stan i uporedio ponude na tržištu nekretnina. Dok s druge strane, u elektronskom poslovanju kupac će posetiti odgovarajuću Web stranicu koja prati dešavanja na tržištu stanova i na jednom mestu će pronaći sve informacije o stanovima koji se nude, njihovoj ceni, datumu izgradnje, o dodatnim pogodnostima, odobravanju kredita i slično, kao i o mogućnosti razgledanja eksterijera i enterijera tehnologijom virtuelne stvarnosti. Prilikom prelaza na elektronsko poslovanje dolazi se do određenih promena. Ove promene nameću da se organizacija okrene prema tržištu. Najpre, prema strankama, odnosno prema partnerima sa kojima sarađuje u poslovnom procesu. Takođe, preduzeće mora komunicirati sa svojim zaposlenima, kojima treba da omogući platformu za efikasno delovanje u poslovnom procesu. Isto tako, treba da im omogući i sticanje novih i očuvanje postojećih znanja.

Jedna od stvari koja takođe razlikuje ovu vrstu poslovanja od tradicionalnih metoda poslovanja, jeste i ta da dve strane koje učestvuju u transakciji ne moraju da budu fizički prisutne za vreme transakcije, da komunikacija nije isključivo svedena na suočavanje za istim stolom i slično. Zbog toga se u elektronskom poslovanju vrši modifikacija metoda plaćanja i prilagođavanje efikasnom vođenju poslova putem računarskih mreža. Upravo zbog toga, danas

⁶Stankić R., „Elektronsko poslovanje“, Ekonomski fakultet, Beograd, 2007.

se veliki broj kompanija opredeljuje za koncepciju poslovanja preko interneta, zbog lake izrade prezentacije na internetu i mogućnosti da se njom privuku milioni potencijalnih kupaca. Ovakav pristup i koncepcija omogućava sniženje troškova poslovanja, a celokupan proces se značajno automatizuje u slučaju da je elektronsko poslovanje putem Web prezentacije dobro osmišljeno. Kupcu se mogu ponuditi dodatne informacije u slučajevima ukoliko je Web prezentacija kroz koju se realizuje poslovanje na internetu dobro objedinjena u ekonomski proces. Kao primer možemo navesti kompaniju Dell, koja za svaki računar nudi pored sklapanja i konfigurisanja računara i odgovarajuću isporuku, ali i dodatne informacije, tako da kupac ima uvid u kojoj fazi realizacije je kupovina.

Postoje i kompanije koje pored tradicionalne kupovine, upotpunjuju svoju ponudu proizvoda i kroz koncept tzv. kupovine od kuće, tako da se elektronskim poslovanjem ostvaruje komforniji način kupovine.

Pitanje poverenja u suprotnu stranu, jeste jedno od osnovnih pitanja koje se postavlja u elektronskom poslovanju prilikom elektronskih transakcija. U tradicionalnim transakcijama kupac proizvod vidi i može odmah odreagovati ukoliko je primetio određene nepravilnosti. U tradicionalnim transakcijama kupac ima mogućnost da proizvod vidi, proba i oceni. U e-poslovanju elektronska transakcija obavlja se između dve ili više strana koje su fizički razdvojene. Upravo zbog toga je i bitno u e-poslovanju obezbediti poverenje na relaciji kupac – korisnik usluge, odnosno steći poverenje kao kod fizičkog kontakta. Oni koji nude robu ili usluge u e-poslovanju ne mogu biti sigurni u to da li je roba ili usluga stvarno naručena od pravog kupca, što negativno utiče na stvaranje poverenja za poslovanje putem mreže. Na stvaranje nepoverenja utiče i to što potrošač ne može biti siguran da će dobiti robu koju je izabrao dok ne izvrši uplatu, dok se neke vrste usluga ili proizvoda ne mogu vratiti. U e-poslovanju plaćanje se može izvršiti pre, za vreme ili nakon isporuke proizvoda, usluga ili informacija. Za one koji nude proizvod ili usluge najveća nepoznanica je ta da li će informacije koje nude o svom poslovanju dovesti do krajnjeg cilja, odnosno kupovine od strane potrošača.

2.1. Faktori koji su usloveli razvoj elektronskog poslovanja

Mnogi faktori svojim uticajem uslovljavaju razvoj e-poslovanja, kao što su: uticaj ekonomskih snaga, zahtevi potrošača i novih tehnologija. Došlo je promena u samoj industriji, do razvoja novih proizvoda, kao i novih kanala za isporuku proizvoda i usluga, prihvatanjem koncepta e-poslovanja. Ekonomski razlozi utiču na primenu koncepcije e-poslovanja, kako unutar same organizacije, tako i u odnosu na okruženje. Primena novih tehnologija u poslovanju kompanije ima za posledicu smanjenje troškova poslovanja, omogućava blagovremeno dobijanje pravih informacija i obezbeđivanje jeftinijih usluga potrošačima. Unutar firme, primena informacionih i komunikacionih tehnologija dovodi do automatizacije samog postupka poslovanja, odnosno informacije koje stižu u svakom trenutku su dostupne svim odsecima kompanije, čime se postupak samog ciklusa poslovanja ubrzava⁷.

E-poslovanje ima veliki uticaj i na sam marketing firme. Dolazi do širenja tržišta poslovanja kao i do promene samih proizvoda i usluga u uslovima globalnog prikazivanja proizvoda i usluga koje kompanija pruža. Za potrošače je važno da marketing firme razvije metode koje će dovesti do smanjenja cene robe ili usluge i poboljša vezu na relaciji kompanija – potrošač. Za realizaciju efikasnijeg e-poslovanja potrebno obezbediti dostupnost informacija, direktan kontakt sa kupcima, bezbednost transakcija. U e-poslovanju neophodno je obezbediti dostupnost informacija kupcima, odnosno korisnicima računarskih mreža. Putem e-maila moguće je ostvariti direktan kontakt sa kupcima, što omogućava da se kupcu da blagovremeni odgovor u cilju stvaranja slike kao kod tradicionalne kupovine. Poručivanje putem kataloga u tradicionalnom poslovanju možemo porediti sa poručivanjem proizvoda i usluga i prodajom u e-poslovanju.

⁷ Novaković J., „Elektronsko poslovanje“, Megatrend Univerzitet primenjenih nauka, Beograd, 2005.

2.2. Koristi od uvođenja elektronskog poslovanja

Koristi koje nastaju uvođenjem e-poslovanja umesto tradicionalnog načina poslovanja mogu se klasifikovati na sledeći način⁸:

- Smanjivanje radne intenzivnosti aktivnosti – e-poslovanje omogućava supstituciju radne snage tehnologijom i u onim delatnostima koje su po svojoj prirodi visoko radno-intenzivne, kao što je trgovina(elektronske samoposluge, virtuelne samoposluge);
- Porast produktivnosti rada – veća produktivnost rada ostvaruje se korišćenjem odgovarajuće tehnologije, čime se ostvaruju veći efekti u proizvodnji i veća dobit, kao konačni rezultat rada;
- Smanjenje troškova poslovanja – firme koje su prešle na elektronski način poslovanja smanjuju troškove poslovanja manjim angažovanjem radne snage i boljim iskorišćenjem vremena proizvodnje;
- Rast učešća visokoobrazovane radne snage – u firmama koje elektronski posluju umesto niskoobrazovane radne snage počinju da dominiraju visokoobrazovani kadrovi zato što je glavni resurs elektronska tehnologija, koja se mora održavati, ovo dovodi do povećanje standarda ove grupe stanovništva;
- Mali početni kapital – za otpočinjanje e-poslovanja nisu potrebne velike investicije, zbog čega veliki broj ljudi može osnivati sopstvene firme;
- Integracija svetskog tržišta – prelaskom na e-poslovanje dolazi do integracije svetskog tržišta u toj oblasti;
- Pogodnosti u poslovanju i potrošnji – uvođenje e-poslovanja stvara niz pogodnosti u samom poslovanju, ali i kod potrošača;
- Promovisanje individualnog preduzetništva – u e-poslovanju javljaju se nove potrebe, a pronalasci se brzo komercijalizuju, zbog čega su ljudi motivisani da se bave preduzetništvom i istraživanjem.

⁸Bjelić P., „Elektronsko trgovanje“, Institut za međunarodnu politiku i privredu, Beograd, 2000.

3. Područja primene elektronskog poslovanja

U zavisnosti od karaktera poslovanja e-poslovanje je primenjivo u svim poslovnim delatnostima negde u većem, a negde u manjem obimu. Potpuno on line poslovanje moguće je ostvariti u nekim delatnostima, kao što je slučaj sa uslugama, dok u drugim delatnostima nije moguće sve ostvariti on line poslovanjem, kao što je slučaj sa materijalnim dobrima. U ovom slučaju dolazi do kombinacije e-poslovanja i poslovanja na tradicionalan, fizički način, elektronski se obavljaju informacije o predmetu, uslovima prodaje i kupoprodaje transakcije, a na tradicionalan način se vrši distribucija robe.

Do sada je najviše razvijeno elektronsko poslovanje u sledećim delatnostima⁹:

- On line prodaja sopstvenih proizvoda i usluga
- Elektronsko bankarstvo i on line finansijske transakcije
- Elektronska trgovina
- On line zabava i rekreacija
- Elektronsko izdavaštvo i elektronske publikacije

3.1. On line prodaja sopstvenih proizvoda i usluga

Prodaja dobara i usluga preko interneta hronološki se odvijala u sledećem redosledu¹⁰:

- Prodaja tzv. nematerijalnih (mekih, intelektualnih) dobara (Soft Goods, Software)
- Prodaja materijalnih (tvrdih) dobara (Hard Goods Hardware)
- Prodaja usluga

⁹Vujović S., „Elektronsko poslovanje i poslovna inteligencija“, Univerzitet Braća Karić, Beograd, 2005.

¹⁰Vujović S., „Elektronsko poslovanje i poslovna inteligencija“, Univerzitet Braća Karić, Beograd, 2005.

Za navedene oblike on line prodaje karakteristične su sledeće dodirne tačke:

- Prodaje se odvijaju preko sopstvenih Web sajtova
- Uporedo sa svakom od navedenih prodaja razvijao se i on line marketing
- Kupoprodajne odnose ovih oblika prodaje pratio je i on line sistem plaćanja i naplate
- Informacije o predmetu prodaje razdvajaju se od samog predmeta prodaje, tako da se u formalnom smislu prodaju informacije o predmetu, a predmet prodaje se isporučuje kupcu

Informacijama bogati proizvodi, softver, usluge i druga nematerijalna dobra su najpogodniji za prodaju preko interneta. Sve poslovne aktivnosti u on line postupku se obavljaju digitalno, čak i isporuka kupcu kod ovakve vrste proizvoda. Isporuka robe se obavlja na tradicionalni, fizički način, dok on line prodaja materijalnih dobara obuhvata sve poslovne aktivnosti koje se odnose na kupoprodajne transakcije. Primetno je povećanje on line prodaje ovakve vrste proizvoda, kao što je slučaj sa kompjuterima i njihovim komponentama i pored ovih ograničenja. Klasičnu katalošku prodaju robe sve više potiskuje prodaja preko interneta, zbog mogućnosti davanja detaljnih informacija o proizvodima potencijalnim kupcima i mogućnosti kreiranja interaktivnog sajta, koji pruža niz dodatnih informacija kako prodavcu tako i kupcu. Ipak faza isporuke robe se mora obaviti fizičkom dostavom kod ovakvog oblika prodaje.

Problem u vezi sa plaćanjem kreditnim karticama i zaštita ličnih informacija, predstavljaju određene probleme koji su prepreka on line kupovini, iako nisu u nadležnosti prodavca, oni mogu preduzeti određene mere da se ovakvi problemi prevaziđu. Takođe, kao druga vrsta problema se javljaju podrška kupcima i otklanjanje neblagovremenosti isporuke robe, oni su u nadležnosti prodavca i oni se mogu otkloniti i uvođenjem u on line poslovanje principa “kako prodati i posle prodaje”. On se zasniva na nizu aktivnosti prodavca kao briga da kupac stvarno dobije ono što je platio, održavanje kontakta sa kupcem i posle prodaje, analiza potreba i profila kupaca, razvijanje sistema upravljanja odnosima sa kupcima. On line prodaja proizvoda i usluga odnosi se samo na jedan aspect e-poslovanja, jer e-poslovanje čini on line prodaja, ali i poslovne operacije koje se obavljaju unutar preduzeća (upravljanje proizvodnjom, razvojem, korporativnom infrastrukturuom i proizvodima).

4. Internet

Najveća i najpoznatija globalna računarska mreža jeste internet. Nijedna tehnologija do sada u tako kratkom vremenskom periodu nije ostvarila brzi razvoj i snazniju primenu od Interneta. Internet nije statičko okruženje. Internet je dinamična oblast, koja je poznata i kao informacioni autoput, namenjen razmeni podataka. Postoje određene grupe čije se mišljenje uvažava, pošto ne postoji centralni autoritet koji upravlja internetom ili ga poseduje. U današnjem informacionom društvu internet je medij komunikacije koji predstavlja globalno sredstvo za komunikaciju. To je mreža velikog broja umreženih računara širom sveta koji su međusobno povezani optičkim kablovima, telefonskim linijama, satelitskim vezama i ostalim vidovima komunikacionog povezivanja, koja funkcioniše na osnovu određenih protokola. Omogućava nesmetanu dvosmernu komunikaciju svih učesnika u informacionom saobraćaju. Internet se može posmatrati kao dvostrani komunikacioni sistem sa mogućnošću slanja ciljnih poruka pojedincima. Internet tehnologije su potpuno otvorile vrata konceptu elektronske ekonomije time što su omogućile kreiranje inovativnih poslovnih pristupa u domenu prodaje, kupovine i internom kreiranju poslovnih procesa. Razvojem tehnologije i tržišta dolazi do promena i prelaza sa statičkog objavljivanja podataka na interaktivne komunikacije i obavljanje transakcija u realnom vremenu, kao i na objedinjavanje poslovnih procesa sa poslovnim partnerima, pa firme koje obavljaju elektronsku trgovinu preko interneta moraju biti spremne na to. Firme pronalaze nove načine za ostvarivanje koristi od elektronske trgovine i ostvarivanje konkurentске prednosti.

Service interneta možemo grupisati u¹¹:

- Javne servise
- Osnovne servise
- Servise za pretraživanje
- Sigurnosne servise

¹¹Novaković J., „Elektronsko poslovanje“, Megatrend Univerzitet primenjenih nauka, Beograd, 2005.

- Sistemske servise

4.1. Javni servisi

Značajniji javni servisi su: Web, news i razgovor putem interneta.

Suprotno od ranijih programa koji su služili samo za transfer tekstualnih datoteka, Web predstavlja alat za multimedijalne prezentacije, koji može da privuče pažnju posetilaca kroz interaktivne aktivnosti. Web (World Wide Web) ima mogućnost dvostrane komunikacije, ne samo jedan prema mnogima već i mnogi prema mnogima. Web se razlikuje od drugih servisa zbog njegovog jednostavnog korišćenja. Njegovim korišćenjem mogu se gledati tekst, slike i filmovi. Multimedijalnim i distribuiranim bazama podataka omogućen je pristup preko Web-a. Web formira mrežu lako dostupnih podataka pomoću teksta, grafike, multimedija i povezanih datoteka.

Kada se koristi Web, naš računar ima ulogu klijenta tj.mašine koja poziva podatke sa Web-a. Kada pristupamo na Web bilo gde u svetu dobijamo ista prava za pristup informacijama i nema dodatnih troškova kao što je to slučaj sa telefonskim razgovorom npr. pri međugradskom ili međudržavnom pristupu. Kao javni servis danas se Web sve više koristi, preko njega možemo doći do velike količine informacija, od vrednosti akcija, oglasa za zapošljavanje, preko aktuelnih dešavanja do informacija o bioskopima, predstavama i drugim kulturnim dešavanjima.

Početna strana na Web-u sa koje se prelazi na ostale stranice se naziva Home Page. Ovo može biti internetova korica sadržaja knjige. Sve stranice na internetu imaju jedinstvenu adresu – URL.

Web je dao najveći doprinos popularnosti interneta i njegovom rastu i ujedno je internet servis koji je privukao najveću pažnju ljudi. Na Web-u se može istovremeno pojavljivati više različitih sadržaja tekst, zvuk, fotografija, film, crtež i dr. Preko internet pretraživača možemo pronaći određenu Web stranicu koja nam je potrebna, internet prezentaciju ili pronaći osobu, proizvod ili nešto slično što nam je potrebno. Na osnovu reči koje smo uneli, fraze ili nekih

kriterijuma ovi internet pretraživači pretražuju Web i izbacuju stranice koje zadovoljavaju kriterijume. Među najpoznatije internet pretraživače spadaju Google i Yahoo, a postoje i pretraživači koji su usko specijalizovani za određene oblasti. Posredstvom Web-a Web tehnologija omogućava razmenu fajlova i elektronske pošte, čime je moguće mnoge poslovne informacije učiniti dostupnim putem sajta.

Web je koncipiran kao otvoren sistem, što znači da se može dograđivati i proširivati. Web strana može da sadrži kratak program (applet), kojim se povećava funkcionalnost sajta u skladu sa funkcionalnim zahtevima prezentacije. U poslovnoj primeni to se odnosi na automatsku popunu raznih formulara, direktno na sajtu. Povezivanjem sajta sa bazom podataka, podaci će se direktno upisivati u bazu. Sajt se koristi i za mnoge druge potrebe pretraživanja i slično¹².

Za poslovni Web sajt se koristi poslovni jezik, koji treba da ostavi utisak prirodne komunikacije. Treba steći poverenje potencijalnih kupaca, a ono se najbolje stiče prijateljskim i jasnim obraćanjem preko sajta, za tekstove je bitno izabrati pravi rečnik, koristiti direktan govor i suštinske informacije.

Ljudi posećuju Web kada im je potrebna neka informacija, tražeći odgovore na neka pitanja koja ih muče. Najčešći razlozi zašto ljudi posećuju neko Web mesto jeste što na Web-u mogu besplatno dobiti neku njima korisnu informaciju i mogu se i zabaviti besplatno.

4.1.1. Faze razvoja Web sajta

Kreiranje Web sajta je kompleksna aktivnost koja se sastoji od tri koraka¹³:

- Analize
- Dizajniranja
- Izgradnje

¹²Vujović S., „Elektronsko poslovanje i poslovna inteligencija“, Univerzitet Braća Karić, Beograd, 2005.

¹³Uroš T., „Elektronsko poslovanje“, Beogradska poslovna škola, Beograd, 2005.

Prva faza ili faza analize utvrđuje najpre kome je sajt namenjen, za koju ciljnu grupu ljudi se dizajnira. Faza analize utvrđuje tipove tehnologije koji će biti korišćeni. Koji je cilj sajta, da li je to komunikacija sa ljudima na neki drugi način, prikazivanje ili sakupljanje informacija, u koje svrhe će sajt biti korišćen i slično. Anketiranje ljudi za koje se sajt i pravi je dobar preduslov da se odrede njihova očekivanja, kao i da se stupi u interakciju sa njima i da im služi na pravi način, kao i praćenje konkurentskih sajtova i način kako oni ostvaruju svoje ciljeve.

U fazi dizajniranja se prikuplja tekst koji će biti prikazan na sajtu, on se raspoređuje po temama i redosledu kojim će biti prikazan. Najvažniji delovi se izbacuju u prvi plan i ili se prikazuju prvi ili se prikazuju neprekidno.

Osnovno pravilo kog se treba pridržavati je da korisnik ne treba da klikne mnogo puta kako bi došao do željene informacije. U ovom smislu bolja je ravna struktura od suviše duboke koja zahteva mnogo klikova i izbora, tj. jednostavan sistem navigacije. Dakle, potrebno je odlučiti se između jednostavne strukture sajta sa malim brojem tekstualnih linkova ka bitnim informacijama ili kreiranje grafičkog interfejsa koji koristi dugmad i ikonice za navigaciju kroz sajt. Neophodno je pažljivo planirati, jer dodatni medijski elementi, kao što su grafika, slika animacija, audio i video zapis utiču na porast vremena neophodnog za učitavanje Web sajta¹⁴.

Prilikom izgradnje sajta potrebno je fokusirati se koje je znanje potrebno korisnicima za pretragu sajta, kako privući pažnju kupaca, kako zadržati njihovo interesovanje, kako ih navesti da naruče nešto sa tog sajta, kako ostvariti interakciju, koja je najbitnija. Kroz interakciju kao najbitniji faktor uspešnog Web sajta jača veza sa potrošačima, jer se može mnogo više saznati o potencijalnim kupcima. Za sajt je jako bitno da je jednostavan za korišćenje, da sadrži mnoštvo potrebnih informacija, da je zabavan, brz, da je pregledan, pošto je estetski izgled bitan kako bi duže zadržao pažnju posetilaca. Klijent mora na sajtu da nađe odgovor koji traži. Kada se privuče pažnja najbitnije je zadržati je, a to je najbolje kroz interakciju potrošača sa sajtom. Kroz interakciju, kada je sajt dobro dizajniran i osmišljen, korisnik dobija informacije koje su mu potrebne, postaje fokusiran na interakciju sa sajtom i od pasivnog posmatrača prelazi u aktivnog učesnika.

¹⁴Uroš T., „Elektronsko poslovanje“, Beogradska poslovna škola, Beograd, 2005.

Kada je u pitanju kreiranje sajta koji podstiče on-line kupovinu, taj sajt omogućava uspešniju prodaju. Mogućnost elektronske uplate preko kreditnih kartica je nešto što je potrebno obezbediti za ovakav vid prodaje.

Za ovaj vid prodaje potrebno je obezbediti mogućnost elektronske uplate preko kreditnih kartica. Za ove potrebe u sajt se ugrađuje sistem (secure server) za bezbednu elektronsku razmenu kritičnih podataka, kao što su: broj kreditne kartice, šifre autorizacije kupaca i šifre finansijskih transakcija on-line. Prodaja on-line obezbeđuje: manje troškove, lakši izbor robe, detaljnije informacije o robi, jednostavnije obavljanje operacija trgovanja, jednostavniji način plaćanja kupljene robe i/ili usluge. Kupcima treba omogućiti da odustanu od izbora nekog proizvoda, da promene izabrani proizvod ili da odustane od kupovine¹⁵.

Web sajt treba kreirati prema marketinškom profilu klijenta i u vezi sa tim treba utvrditi sledeće osobine internet klijenta¹⁶:

- Želja za brzim pronalaženjem informacija. Da bi se ovo ispunilo postupak pronalaženja informacija treba da bude dobro organizovan.
- Nepregledan Web sajt sa lošom navigacijom stvara odbojnost klijenta
- Klijent nastoji da pronade kompletnu informaciju: o robama i uslugama, uporednu listu cena, performance konkurencije
- Posetilac sajta želi da što više posla obavi na Web sajtu, kako bi uštedeo kupljeno internet vreme
- Klijentima odgovaraju Web formulari za dvosmernu komunikaciju kada naručuju usluge ili robu, vrše plaćanja i sl.
- Veliki broj posetilaca napušta Web sajt ako se dugo čeka na pojavljivanje Web strane ili tražene informacije
- Loše telefonske linije ili prekid veze nepovoljno se odražava na raspoloženje posetilaca

¹⁵Vujović S., „Elektronsko poslovanje i poslovna inteligencija“, Univerzitet Braća Karić, Beograd, 2005.

¹⁶Vujović S., „Elektronsko poslovanje i poslovna inteligencija“, Univerzitet Braća Karić, Beograd, 2005.

- Preko Web-a se najčešće obavljaju aktivnosti kupovine, igre, putovanja, investiranje, razgovori, edukacija, zapošljavanje, novosti, pretraživanje.

4.1.2. Principi Web poslovanja

Važni marketinški aspekti izgradnje Web mesta su¹⁷:

- Kreiranju Web-a mora prethoditi analiza interesa predvidivih posetilaca, jer će od zadovoljenja tog interesa zavisiti uspešnost Web mesta
- Web mesto zamenjuje skupe telefonske pozivne centre
- Web mesto može da pruži personalizovane usluge, jer korisnik može specificirati svoj profil tj. svoje specifične interese za informacijama
- Važno je i motivisanje posetilaca da ponovo posete Web prezentaciju
- Važno je i omogućiti korisniku prezentacije povezanost sa komplementarnim institucijama, a radi efikasnog završetka celine posla
- Potrebno je da budu dostupne adrese preduzeća iz područja iste delatnosti
- Komunikacija korisnika sa preduzećem treba da bude takva da korisnik što kraće čeka na odgovor
- Prezentacija treba da sadrži i godišnji poslovni rezultat, referentne liste korisnika i sl.

Postoji i pojam vebonomanija, koji je dao Evan I. Schwartz, a koji navodi principe poslovanja na Web-u¹⁸:

- Nije toliko važan broj ljudi koji posećuju Web, koliko njihovo iskustvo
- Efekte poslovanja na Web-u treba da prate stručnjaci za marketing
- Potrošači moraju biti nagrađeni za ostavljanje ličnih podataka
- Potrošači kupuju on-line samo proizvode o kojima imaju dovoljno informacija
- Samoposluživanje je najviši nivo potrošačevog komfora
- Valuta bazirana na vrednosti, omogućava kreiranje vlastitog monetarnog sistema

¹⁷Stankić R., „Elektronsko poslovanje“, Ekonomski fakultet, Beograd, 2007.

¹⁸Stankić R., „Elektronsko poslovanje“, Ekonomski fakultet, Beograd, 2007.

- Na Web-u moraju biti poznata imena kojima se veruje
- I najmanji posao se može uključiti na globalno Web tržište
- Web se mora stalno prilagođavati tržištu

Standardni internet protokol, za prenos vesti preko mreže, za istraživanje, distribuciju, slanje poruka i slično jeste - *News* (Network News Transfer Protocol – NNTP). Usenet predstavlja jednu od najpopularnijih podmreža na internetu. Kod Usenet-a se razgovori odvijaju na javnom forumu ili diskusionalnoj grupi. Kao što je slučaj i sa elektronskom poštom (e-mailom) i Usenet predstavlja neformalni način komunikacije sa malom kontrolom sadržaja. Na internetu ima veliki broj tema za diskusiju. Pošto se stalno pojavljuju nove, a nestaju stare teme po mnogima je nemoguće utvrditi njihov broj. Svaka diskusija ima svog administratora, on vodi računa da se u okviru teme ne pojave nikakvi šovinistički i rasistički stavovi, dečija pornografija i slično, koji predstavljaju inkriminirani sadržaj, te su stoga Usenet i slični servisi organizovani i nisu prepušteni haosu.

Mreža servera koji omogućavaju razgovor uživo i uz čiju pomoć je moguće razgovarati sa drugim ljudima na internetu je *razgovor putem interneta*. Razgovorom putem interneta možemo doći u neposredan kontakt sa velikim brojem ljudi i on je među najpopularnijim servisima na internetu. Razgovorom putem interneta možemo formirati grupe i podgrupe u zavisnosti od tema kao npr. sport, muzika, film i slično.

4.2. Osnovni servisi

Najznačajniji osnovni servisi su: e-mail, telnet i protokol za slanje datoteka. Osnovni servisi su servisi koji postoje na računarima koji su povezani na internet. Da bi pristupili nekom osnovnom servisu moramo imati korisničko ime na nekom serveru i lozinku za pristup.

E-mailom se mogu razmenjivati poruke sa svima na internetu, gde god se neko nalazio na svetu. Povremeni pristup internetu je dovoljan za ovu razmenu poruka. Ova vrsta servisa je jedan od najpopularnijih, jer je brz, efikasan, jeftin način komunikacije i sa pojedincima i sa grupama ljudi. E-mail se može koristiti za posao i za lične potrebe. Za posao preko e-maila možemo npr.

proveravati tok narudžbine, učestvovati u profesionalnim diskusijama, deliti novosti, saopštenja itd. Za lične potrebe za čitanje dnevnih vesti, kontakte sa prijateljima i rodbinom i dr.

Telnet, odnosno emulator terminal – jeste program koji omogućava uključanje u druge servere na internetu imitirajući njihove terminale. Predstavlja jednu od najstarijih aplikacija na internetu, jer se pojavio ranih sedamdesetih godina prošlog veka¹⁹.

Telnet servis funkcioniše po principu, kada se aktivira komande se šalju sa računara Telnet servisu koji ih prosleđuje ka ciljnom računaru. Što se tiče korisnika Telnet usluge, njihov računar se ponaša kao da je priključen na udaljeni računar. Za pretraživanje baza podataka na ciljnom računaru koristi se Telnet. Danas preko Telneta mnoge biblioteke imaju dostupne baze podataka.

Sredstvo za prenošenje datoteka sa jednog na drugi računar predstavlja *protokol za slanje datoteka*. U te datoteke spadaju između ostalog softveri, slike, zvuk, tekst i dr. Protokol za slanje datoteka se naziva još File Transfer Protocol – FTP. Velike količine informacija koje se čuvaju kao datoteke mogu obezbediti FTP server. Na lokalni računar se mora prebaciti celokupna datotekasa FTP servera, jer se podacima iz tih datoteka ne može direktno pristupiti. Internet Explorer je jedan od pretraživača koji podržava FTP i koristi taj servis za prenos datoteka.

4.3. Servisi za pretraživanje

U servise za pretraživanje spadaju²⁰:

- Veronica koja je namenjena pretraživanju Gopher-a; otkuca se deo naslova koji se pojavljuje u gopher menijima i dobija se spisak gopher lokacija
- Netfind koji služi za pronalaženje e-mail adrese korisnika na osnovu imena i prezimena; komandom finger vrši se pretraživanje
- WAIS je nastao kao rezultat potrebe da se pretražuju kompletni tekstovi, tzv. fulltext search

¹⁹Novaković J., „Elektronsko poslovanje“, Megatrend Univerzitet primenjenih nauka, Beograd, 2005.

²⁰Stankić R., „Poslovna informatika“, Ekonomski fakultet, Beograd, 2021.

Ovi servisi omogućavaju pronalaženje odgovarajućih dokumenata na javnim servisima i ubrzavaju kretanje na internetu i čine ga efikasnijim.

4.4. Sigurnosni servisi

Sigurnosni servisi se koriste kada se žele preneti podaci preko interneta koje je potrebno zaštititi. U sigurnosne servise spadaju: PGP (Pretty Good Privacy), SSH (Secure Shell) i Kerberos²¹.

Ono što karakteriše PGP jeste da poslatu poruku može pročitati samo onaj kome je namenjena i da je poruka stigla od onoga ko je potpisao.

SSH obezbeđuje zaštitu od prisluškivanja, takoreći zamenjuje telnet i FTP.

Za Kerberos je karakteristično da kako bi mogao da se koristi mora biti instaliran na sve servise u mreži i programi moraju biti prilagođeni na odgovarajući način.

4.5. Sistemski servisi

Ove servise koriste administratori mreže ili korisnici koji žele da znaju postoji li neki problem sa vezama. Najpoznatiji sistemski servis je Ping. On radi po principu da šalje poruku nekom udaljenom računaru, a taj računar ako je primi uzvraća poruku sa odgovorom. Situacija u kojoj klijent sa udaljenog računara nije odgovorio u predviđenom vremenu, može biti usled pojačanog saobraćaja na mreži ili fizičkog prekida na putu do tog klijenta.

²¹Stankić R., „Poslovna informatika“, Ekonomski fakultet, Beograd, 2001.

5. Elektronsko bankarstvo

Upotrebom savremenih tehnoloških rešenja, globalne računarske mreže, Interneta i web servisa, predstavlja savremeni način obavljanja bankarskih poslova. Razumevanje potreba klijenata i njihovo zadovoljavanje postalo je imperativ, u vreme stalnog rasta tržišta i konkurencije. Sa porastom korisnika bankarskih usluga, raste i očekivani kvalitet usluge.

Korisnici bankarskih usluga mogu biti veliki korisnici, privatne osobe ili osoblje banke. Veliki korisnici elektronske usluge upotrebljavaju za tipične poslove, kao što su upravljanje gotovinom, prenos sredstava, izveštavanje o stanju velikog broja računa kompanija. Privatne osobe koriste mrežu za usluge, kao što su kućno bankarstvo, Internet bankarstvo, telefonsko bankarstvo. Osoblje banke se uglavnom koristi internom mrežom, svakodnevno rešavajući zadatke na poslu ili jednostavno komunicirajući međusobno. Računarske mreže, telekomunikacioni mediji, Internet, Web tehnologija su zastupljeni u elektronskom bankarstvu. Komunikacione mreže imaju ključnu ulogu u ponudi novih elektronskih proizvoda na tržištu, bez obzira da li se usluge koriste iz kuće, kancelarije, ili iz susedne sobe. Banke, takođe, instaliraju i privatne mreže, koje same održavaju i kontrolišu²².

5.1. Razvoj elektronskog bankarstva

U današnjem svetu brzih komunikacija sve se više preduzeća opredeljuje za obavljanje svakodnevnih finansijskih transakcija elektronskim putem. Elektronsko poslovanje pruža mogućnost poslovnim ljudima da organizuju svoj biznis efikasnije i neuporedivo udobnije. U ponudi svake moderne banke, danas se podrazumeva elektronsko bankarstvo. Elektronski novac, platne kartice, ATM, POS terminali, kućno bankarstvo, mobilno bankarstvo, jesu tehnologije koje karakterišu elektronsko bankarstvo.

²² Hadžić M., "Bankarstvo", Univerzitet Singidunum, Beograd, 2009.

Elektronsko bankarstvo doživljava ubrzan razvoj poslednjih godina. Posebno zaslužan za to jeste Internet, koji sa svim svojim mogućnostima i prednostima omogućava njegov razvoj. Elektronsko poslovanje je nova tehnologija nastala 80-tih godina, čiji je razvoj onemogućavao nedostatak bezbednosti u vršenju monetarnih transakcija. Razmena standardizovanih elektronskih poruka u obavljanju raznih poslova u bankama, kompanijama i svim ostalim poslovnim transakcijama jeste elektronsko poslovanje. Sa razvojem komunikacionih i informacionih tehnologija, bankarsko poslovanje doživljava evoluciju koja se odvijala u četiri faze. U prvoj fazi, fazi inicijative, nazirao se početak shvatanja komunikacionih tehnologija, kao osnove za sticanje konkurentne prednosti. U drugoj fazi, fazi interaktivnosti, off-line bankarske usluge ustupaju mesto on-line bankarskim uslugama, što znači da manje klijenata odlazi u banku iz razloga što banke nastoje da im pruže usluge na njihovim radnim mestima ili kućama. On-line usluge su postale dominantan oblik poslovanja između banke i komitenata, što predstavlja treću fazu, poznatiju kao faza personalizacije, dok četvrta faza, faza virtualizacije, nastaje uporedo sa razvojem Interneta i stvaranjem virtuelnih banaka. U početku, banke su se protivile inovacijama koje donosi poslovanje na Internetu, ali su tokom vremena uvideli da to nije prolazni fenomen i da sve više postaje deo poslovne aktivnosti sa velikom perspektivom u budućnosti. Elektronsko bankarstvo je deo elektronskog poslovanja i predstavlja vid bankarskog poslovanja u kome se intenzivno koriste Internet, Web tehnologija, telekomunikacioni mediji i računarske mreže. Predstavlja proces koji dozvoljava klijentima da obavljaju poslove elektronskim putem.

Elektronska tehnologija je omogućila da banke u poslovima sa građanima koriste elektronske platne kartice, a razvijene informacione mreže su omogućile elektronizaciju šalterskog poslovanja putem bankomata (ATM). Sve veća rasprostranjenost računara u domovima stvara preduslove za novu uslugu građanima - kućno bankarstvo (home banking), koja podrazumeva da građani iz svog doma, koristeći kućni računar, mogu gledati stanje svog tekućeg računa, i izdavati naloge za plaćanje²³.

Pored toga, elektronsko bankarstvo povećava konkurentnost među bankama, time što olakšava poređenje bankarskih usluga i proizvoda, podstičući banke da prodiru na nova tržišta šireći svoje domašaje. Pojedini vide elektronsko bankarstvo kao priliku da zemlje u nerazvijenim

²³ Hadžić M., "Bankarstvo", Univerzitet Singidunum, Beograd, 2009.

finansijskim sistemima preskoče razvojne etape. Korisnici u takvim zemljama mogu mnogo lakše koristiti usluge inostranih banaka i kroz bežični komunikacijski sistem, koji se razvija mnogo brže nego tradicionalan žičana mreža.

Osetljivost na rizike je boljka elektronskog bankarstva. Sigurnost i čvrstoća domaćeg bankarskog sistema, zaštita prava korisnika, javno poverenje u bankarski sistem i unapređenje tržišne discipline jesu glavni ciljevi koji se žele postići.

5.2. Polazni ciljevi elektronskog bankarstva

Polazni ciljevi elektronskog bankarstva su bili relativno skromni²⁴:

- Obezbediti mogućnost automatskog depozita i podizanja novca preko udaljenih bankomata
- Uvesti sisteme elektronskog plaćanja računa klijenata svih vrsta bez korišćenja čekova i gotovine
- Razviti lepezu usluga i kreirati nove izvore prihoda kao i proširiti postojeća tržišta i obim klijenata
- Razviti transakcije doponovanja: plata, penzija i drugim elektronskim putem
- Razviti elektronsko plaćanje u cilju bitnog smanjenja plaćanja čekovima, drugim oblicima bezgotovinskog plaćanja i gotovinom

5.3. Prednosti elektronskog bankarstva

Kao specifičan deo elektronskog poslovanja, elektronsko bankarstvo poseduje mnoge prednosti u odnosu na klasično poslovanje. Prednosti koje pruža elektronsko bankarstvo su brojne²⁵:

- Smanjuje se broj organizacionih jedinica banke, uz istovremenu mogućnost pokrivanja veće teritorije,

²⁴ Vuksanović E., "Elektronsko bankarstvo", BBA, Beograd, 2006.

²⁵ Hadžić M., "Bankarstvo", Univerzitet Singidunum, Beograd, 2009.

- Smanjene su provizije,
- Jača se konkurentska prednost
- Dostupnost usluga je 24 časa dnevno, 365 dana u godini
- Obrada podataka i obavljanje transakcija, kao i provera su gotovo trenutne
- Vrš se promocija samouslužnog bankarstva
- Mnogo je veći broj korisnika kojima se mogu pružiti usluge
- Sa manje zaposlenih pruža se bolji kvalitet usluga

Elektronsko bankarstvo nema takoreći vremensko ograničenje, ako ste korisnik elektronskog bankarstva vi možete i nakon isteka radnog vremena banke da pristupite svojim podacima i izvršite plaćanje. Ne postoji čuvanje papira, prednost elektronskog bankarstva je da korisnik ima uvid u sve transakcije na svom računu, nema papira i fascikli sve informacije o transakcijama su na računaru.

5.4. Samouslužno bankarstvo

Zbog vrednosti prosečne transakcije koja je relativno mala dugo je bilo po strani pitanje automatizovanja transakcija u bankarstvu na malo. Zbog visokih cena, neophodne opreme i infrastrukture za formiranje platnih sistema na malo, troškovi po jednoj transakciji bili bi previsoki u odnosu na vrednost same transakcije. 90-tih godina bilo moguće izvršiti automatizaciju transakcija u bankarstvu na malo uz prihvatljive troškove po jednoj transakciji usled razvoja kompjuterske i komunikacione tehnologije koji je doveo do pada cena odgovarajuće opreme. U trgovinama su postavljeni POS terminali za plaćanje putem kreditnih kartica, dok su s druge strane velike banke formirale svoje mreže bankomata.

5.4.1. Sistemi elektronskog plaćanja (POS) i ATM bankomati

Sistemi elektronskog plaćanja pružaju najčistiji elektronski prenos sredstava koji je do danas realizovan iz razloga što je pomoću njih omogućeno apsolutno eliminisanje papirnih instrumenata. Mogućnost aktiviranja terminala u maloprodaji određenom plastičnom karticom, koja služi kao sredstvo identifikacije i obavljanja trenutnog prenosa sredstava sa računa kupca na

račun prodavca, u tome se i ogleda suština njihovog funkcionisanja. Postoje tri modela koja se razlikuju u zavisnosti od finansijskih institucija koje su u sistemu. **Prvi model** se primenjuje samo u lokalnim relacijama kod jedne banke. **Drugi model** je složeniji, samim tim što su uključene dve ili više banke, koje između sebe obavljaju operacije automatskog kliringa. A **treći model** je model mreže. Njegova upotreba se bazira na korišćenju switching-a i pogodan je za međunarodne relacije. Današnji sistemi plaćanja pripadaju trećoj kategoriji. Jedna od bitnih razlika i pretpostavki za sam razvoj POS sistema bila je međunarodna standardizacija identifikaciono klasifikacionih šifara svih artikala, danas poznatija kao bar kod. Standardni bar kod se sastoji od 13 cifara predstavljenim tankim i debljim linijama različitog međusobnog razmaka.

U kontekstu bankarstva, bar kod i POS sistemi omogućavaju brzu verifikaciju čeka, autorizaciju kartice i prenos sredstava sa računa kupca na račun prodavca.

POS terminali funkcionišu tako što su terminali na određenim prodajnim ili uslužnim mestima povezani sa računarskim centrima određenih finansijskih institucija. Oni mogu biti vlasništvo banaka ili maloprodajne mreže.

Kada su u pitanju ATM bankomati, operacije koje se nude korisnicima su:

- Deponovanje i unovčavanje dokumenata plaćanja
- Deponovanje i podizanje novca
- Transfere sredstava sa jednog računa na drugi
- Postavljanje upita i dobijanje informacija
- Korišćenje kredita određivanjem limita za prekoračenje

Bankomat ATM je inteligentni interaktivni računarski terminal, dislociran i povezan u bankarsku mrežu i na raspolaganju klijentima je 24 časa dnevno za obavljanje kompletnih šalterskih usluga. Osnovna svrha uvođenja bankomata je pružanje usluga tamo gde nema ekspozitura kao i snižavanje troškova.

Prva Internet banka koja je 1996. godine u svoje poslovanje uvela bankomate bila je NetBank u SAD i time ostvarila značajan profit²⁶.

5.5. Bankarsko poslovanje od kuće

Sve je izraženije poslovanje putem interneta. Jedna od stvari koja je u razvijenim zemljama sveta postal normalna i uobičajena jeste obavljanje celokupnog bankarskog poslovanja direktno iz kuće, bez fizičkog prisustva u banci. Banke koriste različite načine da klijentima omoguće što efikasnije i bezbednije obavljanje bankarskih transakcija iz kuće. Najčešći nazivi za obavljanje bankarskih aktivnosti koje koriste banke jesu:

- Internet bankarstvo
- Onlajn bankarstvo
- Direktno bankarstvo
- Sajber bankarstvo
- Kućno bankarstvo

Pojavom Interneta stvorile su se nove mogućnosti za pružanje kvalitetnijih bankarskih usluga klijentima, uz niže operativne troškove. Praćenje stanja računa i izdavanje naloga za plaćanje slično je usluzi kućnog bankarstva koja se pojavila pre nastanka Interneta, a obavljala se preko modemske komunikacije kompjutera. Internet je učinio da se “kućno bankarstvo” umnogome pojednostavi i pojeftini, budući da su ulaganja u opremu minimalna ako je korisnik već priključen na Internet. Sa druge strane, troškovi po transakciji su najniži ako banka kao kanal za pružanje usluge koristi Internet²⁷.

5.5.1. Internet bankarstvo

Početak Internet bankarstva se vezuje za 1980. godinu, rast i razvoj Internet bankarstva su čekali ekspanziju do 1995. godine kada je banka Wells Fargo izgradila prvi Web bankarski

²⁶ Laudon C.K., Traver G.C., “E-commerce, business, technology, society, New York University, USA, 2004.

²⁷ Hadžić M., “Bankarstvo”, Univerzitet Singidunum, Beograd, 2009.

program za obavljanje poslova na Internetu. Interesantna informacija koliko je Internet bankarstvo napredovalo posle nastanka prvog bankarskog programa, je 1996. godina kada je registrovan milioniti korisnik u SAD-u. Broj korisnika se kretao uzlaznom linijom, tako je krajem 1999. godine zabeleženo preko 10 miliona korisnika. Ciljevi Internet bankarstva su: brže, jednostavnije, sigurnije i lakše. Razvoj Interneta i rast broja korisnika ove usluge, povezano je sa razvojem informacionih tehnologija. S tim u vezi, je i drastično povećan obim ulaganja u informacione tehnologije, zarad ispunjenja ciljeva²⁸.

Oblasti primene Interneta u bankarstvu su²⁹:

- Internet, kao podrška internim poslovnim procesima u bankarstvu
- Ekstranet, kao proces povezivanja poslovnih partnera
- Globalizacija poslovnih procesa
- Bankarske transakcije korišćenjem internet servisa
- Elektronski čekovi
- Elektronski digitalni novac
- Platne kartice

Internet bankarstvo je dostupno 24 časa dnevno i predstavlja najjeftiniji oblik bankarskih usluga. Sigurnost ličnih informacija, lakoća korišćenja aplikacija, integracija sa postojećim sistemima, sve se to mora ostvariti radi postizanja uspešnog poslovanja na Internetu. Pristup banci i računu moguć je sa bilo kojeg mesta, pod uslovom da na tom mestu postoji kompjuter i da ima Internet, to je jedna od najvažnijih stvari kada je u pitanju Internet bankarstvo. Neki od glavnih faktora koji odvlače potrošača od korišćenja ove vrste tehnologije jesu upravo pomenuta sigurnost i privatnost.

²⁸ Stanivuković B., "Elektronsko bankarstvo", FON, Beograd, 2007.

²⁹ Hadžić M., "Bankarstvo", Univerzitet Singidunum, Beograd, 2009.

Bankarski proizvodi i usluge koje nudi većina svetskih banaka u svom Internet poslovanju su³⁰:

- Menjački poslovi
- Provera stanja na računima klijenata
- Plaćanje računa elektronskim putem
- Korišćenje sistema kreditnih kartica (Master Card, Visa...)
- Trgovina hartijama od vrednosti
- Otvaranje i korišćenje zajmovnog računa
- Obustave plaćanja
- Otvaranje i korišćenje tekućih računa
- Elektronski transferi između računa
- Otvaranje i korišćenje depozitornih računa
- Dostavljanje svih najbitnijih informacija za klijentovo poslovanje
- Savetodavna funkcija

Internet bankarstvo u poređenju sa klasičnim bankarstvom nije ograničeno i nema potrebu za određenim brojem ljudi, ono ima neograničeno radno vreme. Ljudi koji koriste Internet bankarstvo mogu ga obavljati iz svoje kuće. Potrebno je da korisnik ima otvoren račun u nekoj banci koja pruža usluge Internet bankarstva i da zna šifre za ulazak u Internet banku i njegov račun.

Internet bankarstvo u odnosu na tradicionalno ima prednost brzine obavljanja transakcija, kao i cene tih transakcija, nije vezano za mesto ili određenu zemlju gde je filijala banke u kojoj korisnik ima otvoren račun, kao što je to slučaj sa tradicionalnim bankarstvom. Osnovna razlika je i u vremenu, načinu na koji se ono troši i na šta se troši, jer kada je u pitanju tradicionalno bankarstvo ti izgubis određeno vreme na odlazak u banku, na čekanje u redu na šalteru, na popunjavanju određenih dokumenata, dok u Internet bankarstvu ti gubiš vreme na prijavljivanje i vreme za obavljanje bankarske transakcije. Prednost cena obavljanja transakcija je što su cene provizija iste ili jeftinije od cena u klasičnom bankarstvu. Internet bankarstvo ima mnogo manju

³⁰ Vuksanović E., "Elektronsko bankarstvo", Beogradska bankarska akademija, Beograd, 2006.

potrebu za brojem zaposlenih, prostorom, opremom nego što je to slučaj sa klasičnim tradicionalnim bankarstvom.

Mane Internet bankarstva ogledaju se kroz:

1. Odbojnost prema inovacijama
 2. Sigurnosti i sistemima zaštite poslovanja Internet banaka
 3. Nepostojanje zakonskih regulativa
-
1. Zbog raznoraznih mogućnosti prevara i krađa, ljudi su skeptični, posebno kada je nešto novo u pitanju, pa sve to prihvataju sa dozom nepoverenja. Takav slučaj je i sa Internetom. U početku je mali broj ljudi i prihvatio Internet. Kako je vreme prolazilo i ljudi su se upoznali sa novim vidom komunikacije i načinom na koji on funkcioniše, tako je i samo interesovanja za Internetom i Internet poslovanjem raslo.
 2. Do dana današnjeg nije otkriven sistem zaštite koji se ne može probiti, niti je iskorenjen kriminal kako klasičan tako i sajber kriminal. Kao što klasične banke mogu biti opljačkane, tako mogu i Internet banke. Klijenti imaju poverenje u Internet banke, jer im one garantuju naknadu u slučaju pljačke. Banke teže ka tome da uspostave što bolje sisteme zaštite, jer je zaštita obavljanja bankarskih transakcija posebno problematična za one banke koje posluju na Internetu.
 3. Zakonska regulativa jeste jedna od tema oko koje se vodi dosta polemike, prvenstveno zbog različitih stavova oko istih na Internetu. Tu prednjače SAD i Evropa kao najrazvijeniji delovi sveta, koji imaju totalno različite stavove. Evropa poseduje liberalnije stavove po pitanju privatnosti poslovanja u odnosu na SAD. Evropa se zalaže za potpunu anonimnost i privatnost poslovanja, dok SAD forsira kompletnu kontrolu poslovanja, transakcija i podataka od strane državnih organa, pa bi eventualno usaglašavanje njihovih stavova bilo od strašnog značaja za samu svetsku privredu.

Na tržištu postoje tri osnovne vrste internet bankarstva:

Komunikativno Internet bankarstvo omogućava interakciju između sistema banke i klijenta. . Ovi servisi su u vezi sa internim sistemom banke, pa su i rizici samim tim veći. Ono što je karakteristično za klijente, oni ne mogu obaviti nijednu novčanu transakciju sa svog računa, ali mogu da primaju i šalju e-mail, mogu da primaju informacije o proizvodima i uslugama, mogu popuniti zahtev za zajam, mogu da primaju uputstva.

Informaciono Internet bankarstvo predstavlja prenošenje informacija o proizvodima i uslugama koji se nude klijentima i javnosti uopšte. Ono se može obavljati preko servera banke ili web sajta, na klijentove upite sa šalju i primaju e-mailovi. Banka preuzima sve moguće mere kako bi izbegla eventualne rizike, jer informaciono internet bankarstvo je putem servera gotovo bez rizika, ali komunikacija putem web sajta se smatra rizičnom.

Transakciono Internet bankarstvo omogućava korisnicima da izvršavaju transakcije. Veza između servera interne mreže Internet banke je direktna sa spoljnom mrežom, te je stoga ovakva vrsta povezanosti najranjivija i mora imati najjaču kontrolu. Klijenti mogu obavljati poslove kao što su kupovina i prodaja hartija od vrednosti, mogu vršiti transfer novca, plaćati određene račune i sl.

5.5.2. On line bankarstvo

On-line bankarstvo predstavlja obavljanje bankarskih transakcija direktnom vezom klijenta i banke uz pomoć specijalizovanog softvera. Klijent ukoliko želi da obavlja transakcije, potrebno je da poseduje instaliran poseban softver na svom kompjuteru. On-line bankarstvo ima i određene karakteristike poput³¹:

- Neophodna su novčana sredstva
- Neophodno je vreme za instalaciju

³¹ Vuksanović E., "Elektronsko bankarstvo", Beogradska bankarska akademija, Beograd, 2006.

- Korisnik je ograničen samo na kompjuter na koji je softver instaliran
- Prisutni su određeni rizici
- Potrebno je vreme za ovladavanje programom
- Klijent posluje sa dve strane, sa bankom i sa kompanijom koja održava softver

U zavisnosti od toga da li se radi o obavljanju novčanih transakcija sa klijentom ili za račun klijenta, otvaraju se različite forme obrazaca koje klijent popunjava i mrežom dostavlja banci. Pristup stanju na tekućem računu i kreditnim karticama, plaćanje računa, planirano i zakazano plaćanje na određeni termin koji će se izvršiti automatski, prenos novca sa računa na račun i dr. sve su to usluge on-line bankarstva koje su dostupne korisnicima 24 časa dnevno sedam dana u nedelji. Sve transakcije koje se vrše između klijenta i banke nalaze se na hard disku klijenta.

Nedostaci on-line bankarstva jesu ograničenje na samo onaj kompjuter na koji je softver instaliran, potrebno vreme za obuku za rad sa programom, nezaštićenost podataka na hard disku, i upravo zbog takvih stvari se veliki broj korisnika okrenuo Internet bankarstvu kao novom obliku.

5.5.3. Kućno bankarstvo

Kućno bankarstvo je sistem za direktno korišćenje bankarskih usluga iz kuće, pošto omogućava neposredan transfer sredstava, informacija i naloga putem telefonske mreže bez pisanja pratećih dokumenata. Približavanje klijentima i omogućavanje komunikacije sa bankom od kuće bez dodatnog napora i fizičkog pristupa jeste cilj kućnog bankarstva. Instalacija softverskog paketa banke na kompjuter korisnika je obavezno, dok instalacija podataka kućnog bankarstva na posebnom serveru koji ima programe i bazu podataka samo za korisnike kućnog bankarstva čuva podatke banke od neovlašćenih pristupa. Vršiti se još jedna zaštita, a to je zaštita od neovlašćenog pristupa podacima u okviru same baze podataka za kućno bankarstvo, čime samo vlasnik podataka može videti svoje podatke i isti nisu nikome osim njemu dostupni. Za takvu vrstu zaštite koristi se jedinstveni PIN kod. Ovakva zaštita obezbeđuje veliku sigurnost kod pristupa podacima.

5.6. Ciljevi uvođenja elektronskog bankarstva

Osnovni razlog zbog kojeg banke ulažu novac i uvode nove tehnologije u svoje poslovanje jeste želja za ostvarenjem konkurentske prednosti i veće efikasnosti u cilju generisanja veće profita. Faktori koji su izazvali strukturne promene u bankarstvu³²:

- Nova tehnologija
- Cenovna konkurencija
- Rast profitabilnosti
- Promene u zahtevima klijenata
- Promene u međunarodnoj regulativi

Visok stepen razvoja informacione tehnologije i dostupnost visoko stručnih kadrova doprinela je u ostvarivanju čitavog niza ciljeva koje su banke i težile da ostvare elektronskim bankarstvom. Jedan od značajnih ciljeva koje su banke uspele da ostvare jeste i povećanje baze korisnika. Takođe, je i povećan kvalitet svih usluga koje banka nudi. Klijenti nisu u obavezi da čekaju redove u banci. Elektronskim bankarstvom se ostvaruje i veća udobnost potrošača i smanjuje rizik od finansijskih gubitaka, jer omogućava banci da čuva sve detaljne zapise o izvršenim transakcijama. Dobit koju elektronsko bankarstvo omogućava banci pored smanjenja svojih operativnih i transakcionih troškova, može biti finansijska i nefinansijska³³.

Finansijsku dobit banka ostvaruje povećanjem broja klijenata, transakcija i porastom ukupnih provizija, dok nefinansijska dobit predstavlja povećanje morala zaposlenih.

5.7. Elektronske kartice

Bankarske kartice su aktivne za podizanje gotovine samo do momenta pozitivnog stanja na računu banke koja je istu izdala. One su slične klasičnim kreditnim karticama. Namenjene su za

³² Vunjak N.M., Kovačević L.J.D., "Bankarstvo-bankarski menadžment", Ekonomski fakultet, Subotica, 2006.

³³ Uroš T., "Elektronsko bankarstvo", Beogradska poslovna škola, Beograd, 2008.

podizanje gotovine iz ATM uređaja i obavljanje odgovarajućih transakcija. Izdavaoci mogu biti pored banaka i drugih finansijskih institucija i velike firme. Prve platne kartice pojavile su se 20-tih godina prošlog veka u Sjedinjenim Američkim Državama. Prvi bankarski sistem univerzalnih kreditnih kartica započela je Bank of America 1959. godine da bi ga 1977. godine licencirala pod poznatim nazivom VISA. Kreditne, kao i debitne kartice, brzo su širile svoju popularnost zahvaljujući sve većim mogućnostima kompjuterskih mreža, što znači i mogućnostima plaćanja van nacionalnih i drugih granica. Prilikom korišćenja bankarske kartice identifikuje se šifra izdavaoca kartice i šifra vlasnika kartice, dok kod savremenih tzv. pametnih kartica postoji mogućnost lozinke.

VISA je prva kreirala potpuni elektronski sistem za korišćenje kartica i, takođe prva kreirala globalnu mrežu ATM-a (automated teller machine), odnosno bankomata. Ona je vodeći svetski brend platnih kartica sa preko milijardu kartica u opticaju, što potvrđuje i činjenica da se u 2009-oj godini izvršilo preko 62 milijardi transakcija sa ukupnom vrednošću od preko 4,4 hiljade milijardi (triliona) dolara³⁴.

U elektronske kartice spadaju platne kartice kao osnovni instrument bezgotovinskog načina plaćanja i instrument za podizanje gotovog novca kod izdavaoca kartice ili preko bankomata. Ona sadrži sredstvo za identifikaciju, što omogućava osobi na koju kartica glasi da je koristi u određene svrhe. Stvorena je sa osnovnim ciljem da pojednostavi upravljanje bankovnim računom i transakcijama. Platna kartica se može definisati kao specifičan instrument bezgotovinskog plaćanja izdat od strane finansijske, trgovinske ili specijalizovane organizacije koja omogućava korisniku da izvrši svoju obavezu plaćanja prema prodavcu robe ili izvršiocu usluga jednostavnom prezentacijom kartice³⁵.

200 miliona korisnika platnih kartica bilo je 90-tih godina u Evropi, 95-te je taj broj porastao na 350 miliona, te je evidentno da broj korisnika platnih kartica stalno raste.

³⁴ Internet, www.wikipedia.org

³⁵ Uroš T., "Elektronsko bankarstvo", Beogradska poslovna škola, Beograd, 2008.

6. Platne kartice

Platne kartice čine osnovnu komponentu elektronskog bankarstva. Osnovna karakteristika platnih kartica je to da je njen vlasnik banka koja je izdaje, a lice u čijem je posedu kartica je samo korisnik kartice. Lice koje je korisnik platne kartice, u mogućnosti je da izvrši svoju obavezu plaćanja prema prodavcu robe ili izvršiocu usluge jednostavnom prezentacijom kartice³⁶.

U razvijenom svetu dugi niz godina značajno mesto zauzima plastična kartica. Finansijska kartica ima za cilj smanjenje gotovog novca u opticaju. Bez obzira da li imaju nacionalni ili internacionalni karakter, sve bankarske kartice su finansijske.

6.1. Osnovne karakteristike platnih kartica

Platne kartice svom korisniku omogućavaju plaćanje raznih roba i usluga, kao i podizanje gotovog novca na bankomatima i kod banaka, a da pritom korisnik ne mora da strahuje da će izgubiti novac ili da će se suočiti sa različitim procedurama plaćanja i transferom novca (pogotovo ako se plaćanje vrši u inostranstvu)³⁷.

Mi možemo komunicirati, kupovati, obavljati bankarske transakcije onlajn, zahvaljujući razvoju tehnologije i rastu i razvoju Interneta na globalnom nivou. Većina transakcija može se izvršiti putem Interneta. Banke omogućuju klijentima da izvršavaju svoje obaveze koristeći snagu Interneta. Time se značajno olakšava, ubrzava process obavljanja bankarskih transakcija. Povećava se broj transakcija putem računara, telefona, bankomata, koje klijenti obavljaju. Osnovni ciljevi ovakvog načina jesu da se cene transakcije smanje i da se poveća zadovoljstvo klijenata. To se ostvaruje prometom putem mreže (Interneta), a smanjenjem prometa na šalterima i poslovnicama.

³⁶ Uroš T., "Elektronsko bankarstvo", Beogradska poslovna škola, Beograd, 2008.

³⁷ Milojević D., "Leksikon bankarstva", Beograd, 2003.

Platne kartice se mogu koristiti za:

- Plaćanje robe i usluga
- Podizanje gotovine

Kod plaćanja robe i usluga kao potvrda identifikacije korisnika koriste se lična dokumenta, potpisivanje računa, a ponekad se traži da korisnik ukuca svoj PIN kod. Ono se može obavljati u zemlji i inostranstvu.

Što se podizanja gotovine tiče, može se vršiti na bankomatima gde korisnik pomoću kartice podiže svoj novac, a identifikaciju potvrđuje unošenjem svog PIN koda ili na šalterima banaka, gde identifikaciju potvrđuje ličnim dokumentom. Podizanje gotovine se može vršiti u zemlji ili inostranstvu.

Bezbednost jeste najveća briga banaka, kada je u pitanju gubitak ili krađa kartice, korisnik to mora prijaviti svojoj banci i ona će istog trenutka biti blokirana i time se onemogućava njeno dalje korišćenje.

6.2. Prednosti za korisnika kartice i banku

Kada je reč o korisnicima kartica, oni prihvataju kartice i koriste ih zbog određenih prednosti u odnosu na ostale sisteme plaćanja. Tu se pre svega misli da je podizanje novca moguće 24 časa dnevno na bankomati koji su dostupni korisnicima, da je jednostavnije rukovanje karticama od čekova, da se plaćanje obavlja do iznosa raspoloživih sredstava na računu, postoji veća zaštita u slučaju gubljenja kartice, korisnik kartice ima svoj jedinstveni PIN kod koji se mora ukucati prilikom svakog korišćenja kartice (plaćanje, podizanje novca sa bankomata i sl.).

Što se banaka tiče uvođenje kartica i poslovanja sa istim proširilo je ponudu banaka. Uvođenje kartica je doprinelo da se smanje troškovi poslovanja, da se kartica može koristiti non

stop 24 časa dnevno vi možete podizati novac sa bankomata ili vršiti plaćanja istom, povećanje prihoda banke (dozvoljeni minus, provizija za podizanje gotovine, kamata na kredit, povećanje likvidnosti banke...), smanjenje gužvi u bankama.

6.3. Zloupotreba platnih kartica

Zahvaljujući sve većoj razvijenosti tehnike i tehnologije, lakoj dostupnosti informacija, bržem prenošenju, povećanoj upotrebi platnih kartica kao i njihovoj sve većoj primeni, one su postale primamljive za kriminalce. Ono što je ključno kada je reč o zloupotrebi kartica jeste krađa identiteta, čime se ostvaruje mogućnost neometanog korišćenja kartice. Krađom identiteta kopiraju se podaci sa kartice kao i uneti PIN kod. To se vrši pomoću uređaja koji se postave na naplatnim mestima gde se kartica može koristiti za plaćanje ili na bankomatima i ti podaci se onda koriste za izradu duplikata kartica. Najveći broj krađa vrši se na Internetu, gde postoji velika mogućnost zahvaljujući lažnim sajtovima, na kojima korisnici ostavljaju svoje podatke.

Najčešći oblici falsifikovanja i zloupotrebe platnih kartica jesu:

- Pribavljanje podataka za pravljenje duplikata platne kartice
- Neovlašćena upotreba tuđe platne kartice
- Zloupotreba ukradenih ili izgubljenih platnih kartica
- Zloupotreba od strane korisnika

Kako bi se sprečilo vršenje ovakvih dela i otkrilo i dokazalo krivično delo, moraju se znati određene stvari o ovoj oblasti, kao koja su to sredstva koja se koriste kako bi se izvršilo krivično delo, na koji način se izvršavaju krivična dela, kakvi profili ljudi mogu vršiti ovakva krivična dela, kao i koja su to sredstva koja će omogućiti bezbedna plaćanja i njihovo neometano korišćenje.

6.4. Vrste platnih kartica

Platna kartica je savremeni instrument bezgotovinskog plaćanja koja vrši tri funkcije i to³⁸:

- Kao sredstvo bezgotovinskog platnog prometa
- Instrument kreditiranja korisnika i
- Opšte prihvaćeno internacionalno i nacionalno sredstvo plaćanja

Prema različitim kriterijumima postoji više podela platnih kartica. Prema vrsti korisnika platne kartice se mogu podeliti na:

- Platne kartice namenjene fizičkim licima
- Platne kartice namenjene poslovnim organizacijama

Kada je reč o karticama namenjenim fizičkim licima naplata se vrši sa tekućeg računa korisnika kartice, a kod kartica namenjenih poslovnim organizacijama naplata se vrši sa računa organizacije. Ono što je im je zajedničko jeste da kartica glasi na ime osobe koja je ovlašćena da plaća karticom.

U stručnoj literaturi platne kartice se dele na:

- Horizontalne (debitne, kreditne, korporacijske)
- Vertikalne (plastična, zlatna, platinasta, poslovna)

S obzirom na način izmirenja obaveza nastalih njihovim korišćenjem, platne kartice se mogu podeliti u tri grupe:

- Kreditne

³⁸ Zečević M., "Bankarstvo", Evropski Univerzitet, Beograd, 2009.

- Debitne i
- Unapred plaćene kartice (prepaid)

Kreditne kartice imaju određeni kreditni limit, koji je najčešće u visini kreditnih primanja klijenta, koristi se pri kupovini robe ili usluga. Ukoliko se na kraju meseca ne isplati dugovanje naplaćuje se kamata. Kreditne kartice se koriste za plaćanja koja su veća od sredstava na računu. Kada klijent dobije kreditnu karticu, to je znak da je banka odobrila kreditiranje. Pre nego što banka odobri korisniku kreditnu karticu proveravaju se određene stvari koje se tiču korisnika, njegova platežna sposobnost, njegovi prihodi, zaduženost po drugim kreditima itd. Banke mogu i spustiti kamatnu stopu, povećati kreditni limit određenim korisnicima u zavisnosti od konkurencije.

Moguće je slanje neenkriptovanih ili enkriptovanih podataka sa kreditne kartice preko Interneta. U prvom slučaju nema bezbednosnih garancija za obavljanje transakcija. Neko može da nadgleda mrežu i da presretne podatke koji se prenose mrežom, ili beskrupulozni trgovac, odnosno neko ko se predstavlja kao trgovac, može da iskoristi neenkriptovane podatke za nelegalno plaćanje tuđom kreditnom karticom. U slučaju enkriptovanja podataka trgovac mora da dekriptuje podatke koji se odnose na narudžbinu, a treća poverljiva strana se koristi za deskriptovanje podataka sa kreditne kartice u cilju obavljanja autorizacije narudžbine³⁹.

Tokom 1920-ih u Sjedinjenim Američkim Državama pojavile su se kreditne kartice, kada su pojedini lanci hotela i naftne kompanije počele da ih izdaju svojim potrošačima, one su mogle da se koriste samo u okrivu kompanija koje su ih izdale, bile su zatvorenog tipa, njihova upotreba je vremenom povećana. 1950. godine Diner's Club izdao je prvu univerzalnu kreditnu karticu, a posle njega 1958. i American Express. Odobreni kredit se može otplatiti u ratama ili u celini na kraju određenog vremenskog perioda, dok se ne izmireni dug smatra odobrenim kreditom, vlasnik kartice može da kupuje ili podiže gotovinu do prethodno utvrđenog iznosa, sve ovo omogućuje kreditna kartica.

³⁹ Uroš T., "Elektronsko bankarstvo", Beogradska poslovna škola, Beograd, 2008.

U poslovanju sa kreditnom karticom postoje 4 subjekta:

- Vlasnik kartice
- Banka ili društvo koje izdaje karticu
- Isporučilac robe ili usluga
- Lice koje vrši obradu plaćanja kreditnom karticom

Svaka kreditna kartica je unikat, ima svoju oznaku, kako bi se sprečilo eventualno falsifikovanje i zloupotreba.

Debitne kartice služe za povlačenje sredstava klijenta sa depozitnog računa onlajn. Ove kartice se koriste samo u trgovinskim radnjama koje su opremljene ATM bankomatima ili POS terminalima, uglavnom u trgovinama na malo, benzinskim pumpama, hotelima, restoranima, a debitne kartice se mogu koristiti samo do iznosa pokrića na depozitnom računu klijenta. Debitne kartice u razvijenim zemljama još uvek imaju niži nivo korišćenja nego kreditne kartice, ali njihovo korišćenje raste.

Banka je izdavalac debitne kartice, vlasnik, nosilac rizika i garant po njoj. Ovom karticom se vrše plaćanja robe i usluga, dok se račun korisnika kartice momentalno zadužuje iznosom koji je potreban da se to plaćanje obavi. Prema tome, možemo reći da debitna kartica omogućava simultani prenos sredstava sa računa korisnika kartice preko prodajnog mesta do računa prodavca robe ili usluga. Banka je ovlašćena, na osnovu ugovora sa korisnikom kartice, da njegov račun zaduži automatski i bez ispostavljanja računa⁴⁰.

Kod debitnih kartica sem godišnje članarine ne postoje depoziti, kamate i ostali troškovi. Kada je reč o korišćenju debitne kartice, prilikom korišćenja u bankomatima potrebno je uneti PIN koji predstavlja zaštitu kartice i šifru koju zna vlasnik kartice. Kod plaćanja na POS terminalima dolazi do potpisivanja računa od strane korisnika, a u posebnim situacijama se unosi i PIN kod.

⁴⁰ Milojević D., "Leksikon bankarstva", Beograd, 2003.

Unapred plaćene kartice, prepaid kartice jesu kartice sa unapred plaćenim iznosom novca. Ove kartice mogu biti jednokratne ili se mogu dopunjavate. Povoljne su za građane koji nemaju stalne prihode, student ili omladinu.

U prepaid kartice spadaju⁴¹:

- Gift kartice, koje prodaju banke ili trgovci sa unapred uskladištenom vrednošću i najčešće su namenjene za jednokratnu upotrebu
- Payroll kartice, na koje su uplaćuju mesečne plate, penzije i druga primanja. Ne glasi na radnika nego na poslodavca i vezana je za račun poslodavca
- Teen kartice, su namenjene tinejdžerima
- Trgovačke kartice, koje se koriste u određenim trgovinama ili lancima prodavnica pri čemu se uglavnom daju odgovarajući popusti pri kupovini
- Internet kartice, koje se koriste samo za plaćanje preko interneta
- Kartice za prevoz, koje mogu biti mesečne ili se po potrebi dopunjavaju
- Kartice koje izdaju univerziteti, svojim studentima i dr.

Bankarske kartice mogu biti i regionalnog karaktera, sa posebnim karakteristikama:

- Nacionalne kartice
- Kartice lokalnih banaka

Prema nivou tehnološke složenosti kartice se dele na:

- Kartice sa magnetnom trakom (na kojima je upisan PIN vlasnika kartice, ime, broj računa i limit za korišćenje kartice)
- Inteligentne kartice sa čipom (one imaju isti oblik kao i klasične kartice, ali one sadrže mikroprocesorski čip)

⁴¹ Uroš T., "Elektronsko bankarstvo", Beogradska poslovna škola, Beograd, 2008.

Kod kartica sa magnetnom trakom podaci se upisuju na magnetnu traku koja se nalazi na poledini kartice. Mogu biti sa jednom ili više traka. Koriste se za kupovinu putem Interneta, na bankomatima, POS terminalima. Kartice sa magnetnom trakom su najmasovniji oblik bezgotovinskog načina plaćanja. Mana kartice je što se podaci mogu lako isčitati, svaki čitač kartice može videti podatke sa magnetne trake, nemaju visok stepen zaštite. Prednost ove kartice je što u trenutku njenog korišćenja, račun korisnika se odmah proverava, transakcija se obavlja, a račun zadužuje.

Plastične kartice se u praksi mogu naći sa različitim tehničkim karakteristikama. Za njihovu lakšu primenu i upotrebu, određeni podaci vezani za korisnika, njegove finansije, identifikaciju, moraju biti upisani na njoj. Unos podataka na plastične kartice može biti izvršen različitim tehnikama.

Podela platnih kartica prema tehnologiji izrade se deli na tri generacije⁴²:

- Standardne plastične kartice
- Bez kontaktne kartice sa čipom
- Kartice sa procesorom – smart kartice

Standardna plastična kartica sadrži ugrađenu memoriju i procesor i istih dimenzija je kao i konvencionalna plastična kartica. Za njeno korišćenje je potrebno uspostavljanje kontakta sa terminalom. Osnovne komponente standardne plastične kartice su: čip, kontakt i plastično pakovanje, sa dva ili sa jednim čipom.

Bez kontaktne kartice sa čipom su se tehnološki usavršavale uporedo sa usavršavanjem i same tehnologije čipa. Smatraju ih i drugom generacijom kartica sa čipom. Prva tehnološka rešenja su se zasnivala na korišćenju više od jednog čipa i zahtevala su upotrebu posebnih mera za obezbeđenje sigurnosti. Novije kartice su jeftinije, imaju duži vek trajanja i ono što je možda i najbitnije zasnivaju se na korišćenju samo jednog čipa.

⁴² Hanić H., "Leksikon poslovne informatike", Ekonomski fakultet, Beograd, 1996.

Pametne (smart) kartice jesu kartice koje imaju displej i tastaturu i one imaju čip. Najveće koristi pomoću njih se mogu postići kombinacijom i multiplikacijom njihovih funkcija. I displej i tastatura su delovi kartice, čija je veličina po ISO standardu i odgovara veličini obične kreditne kartice. One se mogu programirati, jer imaju elektronsku memoriju. Kartice koje sadrže mikroprocesor podaci se mogu upisivati, brisati. Čip je neka vrsta zamene magnetne trake. Čip može obrađivati informacije, uz to što ih može i memorisati, jer se u njemu nalaze programi. Smart karticama nije potreban pristup bazama podataka kada se obavlja transakcija, jer one sadrže sve funkcije i informacije potrebne za autorizaciju. Pametne kartice se u raznim delatnostima koriste za plaćanja, autorizaciju, identifikaciju, autentifikaciju. Da bi mogli da koristimo smart kartice na svom računaru, moramo imati instaliran čitač smart kartica. Kao sredstvo plaćanja pametne kartice se ne koriste u onoj meri u kojoj bi mogle, jer u okviru elektronskog poslovanja nepostoji potrebna zakonska regulative. Prednost smart kartica je u tome što pružaju potpunu sigurnost kako korisniku tako i izdavaocu. Sigurnost i zaštita podataka su zagarantovani, dok je nivo neovlašćenog korišćenja i zloupotrebe na minimum. Mana je da ne može svako da koristi ove kartice, jer su kartice a i čitači ovih kartica jako skupi.

Pametne kartice u zavisnosti od čipa koji poseduju mogu biti:

- Memorijske
- Kombinovane
- Procesorske

Nemogućnost korišćenja van nacionalnih granica zemalja u kojima su izdate jeste glavni problem većine kartica koje se koriste u zemlji ili inostranstvu. Osnovna podela platnih kartica gledano sa stanovišta korišćenja u našoj zemlji ili inostranstvu je podela na nacionalne platne kartice kao što je *Dina Card*, i internacionalne platne kartice kao što su *MasterCard*, *Visa*. Prilikom upotrebe korisnik dobija svoj PIN kod (kombinacija od četiri ili više karaktera uglavnom brojeva koje banka pri uručanju kartice dostavlja vlasniku), radi bezbednosti sopstvenog računa i sigurnosti. Ove kartice imaju magnetnu traku sa PIN kodom, čipove koji smanjuju mogućnost zloupotrebe, i značajno su bezbednije sredstvo kada je u pitanju zloupotreba, nego na primer čekovi i ostali instrumenti plaćanja.

Za preduzimanje zaštitnih mera na raspolaganju su brojni servisi⁴³:

- Tajnost podataka ostvaruje se šifrovanjem, odnosno korišćenjem kriptografskih algoritama
- Autentifikacija poruka svodi se na mogućnost da primalac poruka može pouzdano utvrditi identitet pošiljaoca
- Integritet poruka kao bezbednosni servis garantuje primaocu da poruka nije menjana od strane neautorizovane osobe
- Neporicanje poruke kao servis svodi se na nemogućnost poricanja slanja i sadržaja poruke od strane pošiljaoca, odnosno nemogućnost poricanja prijema i sadržaja poruke od strane primaoca. Za efikasnost ovog servisa koristi se digitalni potpis
- Kontrola pristupa omogućava kontrolisan pristup resursima Interneta. Ova vrsta bezbednosnog servisa služi se sistemom korisničkih imena sa tajnim lozinkama (password), primenom inteligentnih kartica i postavljanjem mrežnih barijera (firewall)

6.5. Platne kartice i bankomati u Srbiji

Najveći svetski brendovi koji se nalaze na tržištu platnih kartica u Srbiji su VISA, MasterCard, Diners i American Express. Pored svetskih, naša zemlja ima i nacionalnu platnu karticu nazvanu DinaCard. Takođe, u prometu se mogu naći kompanijske i ostale kartice izdate od strane banaka.

American Express je malo zastupljena kartica na našem tržištu i može se naći samo u ponudi Banca Intesa Beograd. Njeno izdavanje je počelo polovinom 2006. godine.

Diners platne kartice su prisutne na tržištu. Njihova zastupljenost je nešto niža u odnosu na VISA i MasterCard.

MasterCard platna kartica predstavlja drugu po broju izdatih platnih kartica u Srbiji međunarodnog karaktera.

⁴³ Đukić Đ., Bjelica V., Ristić Ž., "Bankarstvo", Ekonomski fakultet, Beograd, 2004.

Visa platnu karticu izdaje najveći broj banaka u Srbiji. VISA sistem je tri godine nakon povratka na naše tržište proglasio Srbiju šampionom u tempu izdavanja platnih kartica i dostizanja broja od million VISA kartica posle Kine. 1,9 miliona izdatih VISA kartica imala je naša zemlja do 2006. godine. U julu 2007. godine je zabeleženo da 28 banaka u Srbiji izdaje jednu ili više VISA platnih kartica.

Dina Card predstavlja nacionalnu karticu kreiranu 2003. godine radi zamene tadašnje YUBA platne kartice. Ona je zajedno sa VISA karticom najzastupljenija platna kartica u Srbiji.

Dina card je prva kartica koja može da se poredi po broju izdatih primeraka sa Visa karticom. Uvođenjem prve nacionalne kartice stvoreni su uslovi za kreiranje kartica sa čipom (smart kartica) koje generalno služe lakšoj identifikaciji korisnika, jer one u sebi čuvaju sve podatke o prethodnim transakcijama.

U Srbiji trenutno posluje 35 banaka, a broj bankomata je na zadovoljavajućem nivou. Značajno se povećava broj ekspozitura banaka godinama unazad, a svaka ekspozitura je u obavezi da ima bankomat koji je dostupan 24 časa svakog dana u godini. Jer upravo to omogućava da se smanjuju gužve u bankama u redovima na šalterima, kada neko želi samo da podigne novac, da ne bi čekao u redu ukoliko neko plaća račune, klijent banke može otići do bankomata i nesmetano podići novac. U odnosu na broj bankomata u 2005. godini kada ih je bilo 837, može se reći da se njihov broj znatno povećao. To je doprinelo većoj upotrebi bankomata od strane korisnika kartica, jer su bankomati sada dostupni na više lokacija u njihovoj blizini.

6.6. POS terminali u Srbiji

U Srbiji postoji oko 30.000 POS terminala preko kojih se vrši plaćanje platnim karticama. POS terminali omogućuju plaćanje robe i usluga. Postoje i POS terminali koji mogu primati više platnih kartica ili mogu štampati reklame na računima. POS su postavljeni na prodajnim mestima širom naše zemlje. Sam POS terminal je opremljen softverom, on očitava podatke sa kartice,

posleđuje banci i na osnovu odgovora banke se vrši naplata za kupovinu robe. POS terminali se koriste u uslužnim i trgovačkim radnjama.

6.7. Pravna regulativa u poslovanju platnim karticama u Srbiji

U Članu 39. zakona o platnom prometu se navodi da Narodna banka Srbije ima u nadležnosti obavljanje sledećih poslova platnog prometa⁴⁴:

- Da vrši međubankarski obračun čekova po tekućim računima građana i obračun platnih kartica (tačka 6.)
- Da pruža usluge bankama kod prijema i slanja naloga za plaćanje za njihove klijente, kao i naloga za kliring i obračun međubankarskih plaćanja, uključujući i plaćanja čekom, platnom karticom i drugim instrumentom plaćanja (tačka 10.)

Zakon o elektronskoj trgovini u članu 11. ističe svoju vezu sa elektronskim potpisom. U ovom članu se navodi⁴⁵:

“Kada se kao pretpostavka punovažnosti nastanka ugovora zahteva potpis lica, smatra se da taj uslov zadovoljava elektronska poruka potpisana kvalifikovanim elektronskim potpisom, u skladu sa zakonom kojim se uređuje elektronski potpis”.

Zakon o elektronskom dokumentu u članu 4. navodi⁴⁶:

“Ako je propisom utvrđen pismeni oblik kao uslov punovažnosti pravnog akta, odgovarajući elektronski dokument potpisuje se kvalifikovanim elektronskim potpisom, u skladu sa zakonom koji uređuje elektronski potpis”.

⁴⁴ “Službeni list SRJ”, br. 3/2002 i 5/2003 i “Službeni glasnik RS”, br. 43/2004 i 62/2005.

⁴⁵ “Službeni glasnik RS”, br. 41/2009, Član 11.

⁴⁶ “Službeni glasnik RS”, br. 51/2009, Član 4.

7. Elektronski sistemi plaćanja na Internetu

Bez obzira o kakvoj vrsti elektronskog sistema plaćanja je reč, prvo se utvrđuju učesnici u procesu elektronskog plaćanja i kako uopšte izgleda proces plaćanja. Finansijske transakcije koje se obavljaju bez upotrebe papirnih dokumenata predstavljaju elektronska plaćanja.

Učesnici u procesu elektronskog plaćanja⁴⁷:

- 1) Korisnik kartice – sklapa ugovor sa bankom i od nje dobija karticu. Obavezan je da ima kod banke tekući račun, dinarski i devizni (ovaj drugi samo ako kartica može da radi i u inostranstvu)
- 2) Trgovac – sklapa ugovor sa bankom principalom o prijemu njenih kartica. Može imati veći broj ugovora sa različitim principalima što znači da može primati više različitih kartica. Sklapa ugovor sa provajderom preko koga je povezan na Internet. Može se desiti da su provajder i trgovac ista firma. Takođe sklapa ugovor sa procesorom.
- 3) Provajder – sklapa ugovore sa procesorom i sa trgovcem ili trgovcima, ukoliko je veći broj trgovaca kod jednog provajdera
- 4) Procesor – sklapa ugovore sa bankama, provajderima i trgovcima
- 5) Banka – sklapa ugovore sa: procesorom, trgovcima i korisnicima kartica.

Proces plaćanja roba i usluga preko Interneta može se podeliti u nekoliko faza:

- 1) Faza informisanja:
 - Pregled elektronskog kataloga ponuđenih proizvoda
- 2) Faza dogovora i ugovaranja:
 - Registracija na strani trgovca

⁴⁷ Stankić R., "Elektronsko poslovanje", Ekonomski fakultet, Beograd, 2007.

- Provera i potvrda autentifikacije
- Izbor servisa i slanje porudžbine
- Provera stanja na računu i kreditne sposobnosti
- Potvrda narudžbine

3) Faza plaćanja:

- Slanje kriptovanih podataka
- Provera i potvrda kriptovanih podataka
- Slanje ključa za deskriptovanje i debitnog računa
- Deskriptovanje i potvrda servisa
- Slanje potvrde

4) Faza bankarskog postprocesiranja:

- Prijem podataka o izvršenim transakcijama
- Zaduživanje računa korisnika
- Formiranje zbirnih naloga po trgovcima
- Izvršenje plaćanja trgovcima

Bezgotovinsko plaćanje podrazumeva plaćanje bez korišćenja gotovog novca. Ovakvom vrstom plaćanje ostvaruju se značajne uštede (kadrovi, poslovi, uređaji...), jer kod ovakve vrste plaćanja nema izrade, brojanja, čuvanja velikih svota gotovog novca.

U bezgotovinskom poslovanju za obavljanje transakcija koriste se:

- Elektronski ili digitalni novac
- Kreditne/debitne kartice
- Pametne kartice
- Mikroplaćanja

Pojava elektronskog novca, a uz njega i elektronskog bankarstva jeste najveće tehnološko dostignuće u razvoju bankarstva. Posebna monetarna informacija koja se putem elektronskih impulsa u realnom vremenu prenosi između transaktora koji obavljaju plaćanja jeste elektronski novac. Elektronski novac predstavlja sistem koji omogućava bilo kojoj osobi da plati usluge ili robu, prenoseći brojeve sa jednog računa na drugi. Brojevi elektronskog novca su jedinstveni, kao i serijski brojevi na pravim papirnim novčanicama. Anonimna upotreba je jedna od ključnih osobina, tj. kada kupac pošalje neki iznos digitalnog novca trgovcu, ne postoji način da se dobiju informacije o kupcu, dok u sistemu baziranom na kreditnim karticama to nije slučaj. Ovo je jedna od ključnih razlika između ova dva sistema. Svaki elektronski novac emituje banka i on predstavlja određenu sumu novca.

Kreditne/debitne kartice se mogu koristiti za on-line transakcije. Kada posetilac razgleda Internet prezentaciju nekog trgovca i želi da kupi neki od proizvoda, dovoljno je da u odgovarajuće polje za unos upiše broj svoje kreditne/debitne kartice. Dakle, jedina informacija koja se razmenjuje između trgovca i kupca jeste broj kreditne/debitne kartice. U praksi, međutim ovo nije tako jednostavno. Kod ljudi postoji opravdan strah kada treba da proslede broj svoje kreditne/debitne kartice preko Interneta. Internet je otvorena mreža, koja ne pruža skoro nikakvu sigurnost⁴⁸.

Postoje metode koje su se uvodile kako bi omogućile da se on-line transakcije bezbedno obavljaju. Najpre je razvijen metod koji je podrazumevao da se broj kreditne/debitne kartice saopšti preko telefona. Morao je neko da bude pored telefona stalno i da prima poziv od kupca. Na taj način se rešio problem prenosa broja kreditne/debitne kartice preko Interneta, ali se izgubila mogućnost automatizacije kupovine. Drugi metod jeste instaliranje sigurnosnih servera, koji većina sajtova koristi. Pomoću njega smanjen je strah i bojazan kod ljudi, međutim oni su i dalje skeptični kada je u pitanju korišćenje kreditnih/debitnih kartica za on-line transakcije.

Pametne kartice su poznate kao inteligentna zamena za novac. To su kartice koje omogućavaju memorisanje podataka, imaju čip sa integrisanim kolom. One se mogu koristiti kao debitne ili kreditne kartice pomoću kojih se mogu izvršavati i one transakcije koje nisu preko

⁴⁸ Stankić R., "Elektronsko poslovanje", Ekonomski fakultet, Beograd, 2007.

Interneta, a mogu služiti i kao kartice za potvrđivanje identiteta vlasnika, identifikaciona kartica. Ove kartice sadrže itegrisano kolo, jedno ili više, mikroprocesor, memoriju u kojoj su smešteni programi i podaci, kao i korisnički interfejs. Pametne kartice su višenamenske kartice i to predstavlja njihovu veliku prednost.

Ono što je karakteristično za mikro plaćanja jeste da je reč o elektronskim plaćanjima male vrednosti. Koriste se za distribuciju slika, muzike, softvera, filmova i sl. Mikro plaćanja su pogodna za nematerijalna dobra, informacije, on lajn razonodu, za stvari za koje se ne zna kolika je spremnost potrošača da ih plate, za koje je teško utvrditi njihovu vrednost. U digitalnom svetu nematerijalna dobra poprimaju oblik digitalnih tokova

Kupovina on-line preko Interneta odvija se u sledećim fazama⁴⁹:

1. Potrošač pristupa server **OTPP (on line Third Party Processors)** popunjavanjem registracionog formulara (Informacije o potrošaču)
2. Kupac šalje preko Interneta svoj **OTPP** broj računa
3. Prodavac kontaktira **OTPP** server preko broja računa kupca
4. **OTPP** server verifikuje broj računa
5. **OTPP** server šalje izveštaj kupcu (elektronska poruka-**WWW** forma, **e-mail**)
6. Prodavac odobrava kupovinu ili odbija u zavisnosti od odgovora servera
7. Kupac preko čitača kontaktira server prodavca preko URL-a (**HTTP** server)

7.1. Principi sistema plaćanja

Osnovni principi sistema plaćanja su:

- Poverenje
- Bezbednost

⁴⁹ Stankić R., "Elektronsko poslovanje", Ekonomski fakultet, Beograd, 2007.

Kada je o poverenju reč, ono mora biti uzajamno. Kao što kupac mora verovati da će mu prodavac zaista isporučiti robu, tako i prodavac mora da veruje da će roba biti plaćena. Kod plaćanja kreditnim karticama kako bi se uspostavilo poverenje upoređuje se potpis kupca sa potpisom na kartici. Ali, kako su se javile prevare i krađe kao što je slučaj i sa ostalim načinima plaćanja, i u slučajevima kada su u pitanju male sume novca vrši se onlajn autorizacija. U elektronskom plaćanju kreditnim karticama koristi se i digitalni potpis i onlajn autorizacija radi zaštite.

Kupac ne želi da podaci o njegovoj kreditnoj kartici budu ukradeni, s druge strane prodavac želi da plaćanje bude izvršeno. Za razliku od plaćanja u gotovini kada je samo fizička bezbednost u pitanju, kod bezgotovinskog plaćanja je drugačija situacija.

Kriptografske tehnike se koriste za zaštitu od ovih rizika. U idealnom svetu, svi kupci i prodavci bi trebalo da budu potpuno poverljivi i sve transakcije bi bile potpuno bezbedne. U realnosti, svaka transakcija nosi određeni rizik i sistem plaćanja pokušava da minimizira taj rizik na način koji je adekvatan vrednosti plaćanja i opasnostima u okruženju u kome se odvija⁵⁰.

8. Studija slučaja

U ovoj studiji slučaja biće prikazano najpre koje se to platne kartice mogu naći u ponudi pojedinih banaka u našoj zemlji, među kojima je i banka Intesa, broj aktivnih i broj izdatih platnih kartica u Srbiji u poslednje 3 godine, kao i kartičarstvo banka Intese, šta ona nudi građanima, kakva je ponuda za pravna, a kakva za fizička lica, kao i koje se to sve kartice mogu naći u ponudi ove banke.

⁵⁰ Stankić R., "Elektronsko poslovanje", Ekonomski fakultet, Beograd, 2007.

PLATNE KARTICE NEKIH BANAKA U SRBIJI⁵¹**Platne kartice Banka INTESA**

Naziv kartice	Izdavanje kartice/uslovi	Troškovi a) mesečno b) godišnje	Način koriscenja -debitna -kreditna (i način oplate	Provizija za podizanje gotovine	Kamatna stopa za kreditne kartice mesечно	
DINACARD debitna	Tekući račun	Bez naknade	debitna	Bez provizije	2,0% min.60 din	-
DINACARD kreditna	Kreditna sposobnost	Bez naknade	Kreditna –revolving min.5% duga mesečno	3% min.60 din	3,0% min. 120din	2,8% na ostatak duga
MAESTRO	Tekući račun	Bez naknade	Debitna	Bez provizije	2,0% min. 60 din ili 2 EUR	
MCstandard	Kreditna sposobnost-limit do pet mesečnih primanja(od 250 do 2490 eura)	a) 180din.-dodatna kart. 70din. Uz tekući rač.- bez naknade	Kreditna-revolving-min.plaćanje 5% duga	3% min. 60 din	3,0% min 120 din,ili 3 eura	2,2% na dinarski dug;1,5 na devizni dug
MC Gold	Kreditna sposobnost-limit do pet mesečnih primanja(od 2500 do 10000 eura	a) 490din.-dodatna kart. 280 din Uz tek. rač.- bez naknade	Kreditna-revolving-min.plaćanje 5% duga	3% min. 60 din	3,0% 120 din,ili 3 eura	2,2% na dinarski dug;1,5 na devizni dug
VISA Elektron	devizni račun sa min.ulogom od 250 eura	Bez naknade	Debitna -celokupna potrošnja se obračunava u eurima	Bez provizije	2,0% min.120 din ili 3 eura	
VISA Classic	Kreditna sposobnost-limit do pet mesečnih primanja(od 250 do 2490 eura	a) 180din.-dodatna kart. 70din	Kreditna-revolving-min.plaćanje 5% duga	3% min. 60 din	3,0% min 120 din,ili 3eura	2,2% na dinarski dug; 1,5 na devizni du
VISA Gold	Kreditna sposobnost-limit do pet mesečnih primanja (od 2500 do 10000 eura	a) 490 din. Dodatna kart. 280 din.	Kreditna-revolving-min.plaćanje 5% dug	3% min .60 din	3,0% min 120 din,ili 3eura	2,2% na dinarski dug;1,5 na devizni dug

⁵¹ <http://www.apos.org.rs/reporter/pr29.pdf>

Platne kartice Raiffeisen Bank

Naziv kartice	Izdavanje kartice/uslovi	Troškovi a) mesečno b) godišnje	Način koriscenja -debitna -kreditna (i način otplate)	Provizija za podizanje gotovine	Kamatna stopa za kreditne kartice mesечно	
VISAelektron	Tekući račun (min.depozit 300 din i 20eura	b) 600 din dodatna 300 din prva god.bez članarine	Debitna uz dozvoljeno prekoračenje na tekućem račun	Bez provizije	1,0% min120 din, u inostr.1,60 eura + 1% na sve transakcije	
VISA Virton	Dinarski rač.sa min 300 din i devizni sa min.20eura	a) 20 din.	Debitna-Samo za plaćanje putem interneta	Bez provizije	-	-
Visa Classic	Tekući račun ili devizni račun i 1000 eura namenskog depozita	b) 1000 din dodatna 600 din	Debitna		1,0% min120 din, u inostr.1,60 eura + 1% na sve transakcije	
VISA revolving credit	Za klijenta koji nema račun u RFB kreditna sposobnos	a) 150 din	Kreditna- revolving min.plaćanje 5% duga mesečno	3% min.100 din	3.25% min.150 din.,u inostr.3% min.3 eura	2.2%
MASTERCARD instalment credit card	Tekući račun ili izvod sa rač.iz druge banke za pslednja tri meseca	a) 150 din	Kreditna-na12 do 60 jednakih mesečnih rata	3% min.100 din	3.25% min. 150 din., u inostr.3% min.3 eura	2,0 do 2,5% u zavisnosti od iznosa kupovine i broja rata

Platne kartice Hypo Group Alpe Adria

Naziv kartice	Izdavanje kartice/uslovi	Troškovi a) mesečno b) godišnje	Način koriscenja -debitna -kreditna (i način otplate)	Provizija za podizanje gotovine	Kamatna stopa za kreditne kartice mesечно	
VISA Electron	Tekući račun	Osnovna besplatna, dodatna 200	Debitna	Bez provizije	2,0%	
VISA Classic	Potvrđen bonitet	b) 1500 din dodatna 1000	Charge odloženo plaćanje do 40 dana	3,0%		
VISA revolving	Potvrđen bonitet i odgovarajuće sredstvo obezbeđenja	a)100 din b) 1000 din dodatna	Kreditna revolving- 5,10 ili15% mesečne otplate	3,0%	3,0%	2,0%
MASTERCARD	Devizni račun	300 din izdavanje osnovne i 200 din dodatne	Debitna	Bez provizije	2,0%	

Platne kartice Euro Banka EFG

Naziv kartice	Izdavanje kartice/uslovi	Troškovi a) mesečno b) godišnje	Način koriscenja -debitna -kreditna (i način otplate	Provizija za podizanje gotovine	Kamatna stopa za kreditne kartice mesečno	
DINACARD	Tekući račun	Bez naknade	Debitna	Bez provizije	1,0%, min. 30 dinara	
VISA	Izveštaj kred.biroa i adminis.zabrana	a) 150 din. dodatna 75	Kreditna-revolving , min. 5% mes.	3,0%	3,0%	2,49%
MAESTRO	Tekući račun	200 osnovna, 150 dodatna	Debitna	Bez provizije	1,6%- min. 100 din., inostr. 2%	

OBJAŠNJENJE NAZIVA KORIŠĆENIH U TABELI

Platna kartica je instrument bezgotovinskog plaćanja kojim mogu da se plaćaju robe i uslugei podiže gotovina do iznosa koji korisnik ima na svom računu, ili mu je banka odobrila kaodozvoljeno prekoračenje ili kredit.

Dinacard je nacionalna kartica i može da se koristi samo na domaćem tržištu, ostale suinterneacionalne.

Debitna kartica-može da se raspoláže samo iznosom koji se u trenutku plaćanja nalazi naračunu ili je u okviru dozvoljenog prekoračenja.

Kreditna kartica-korisnik se zadužuje kod banke na osnovu ugovora o visini kredita, rokovimavraćanja i ceni potrošenih sredstava. Postoji više vrsta kreditnih kartica:

Revolving-plaća se najmanje ugovoreni procenat duga jednom mesečno (od 5 do 30%) ostatakse prenosi u sledeći mesec i na njega se plaća kamata, a slobodan deo za potrošnju je uvek uvisini odobrenog limita umanjenog za dug, tako da otplata može da treje neograničeno dugo

Charge-odloženo plaćanje, obaveza se plaća odjednom, uobičajeni rokovi za odloženoplaćanje su 30, 45, 60 i 90 dana.

Instalment-ugovorom se utvrđuje broj rata, tako da je mesečna obaveza fiksna = dugpodeljen brojem rata i uvećan za ugovorenu kamatu.

PIN kod je identifikacioni broj koji banka daje korisniku kartice i koji sme samo on da zna.

Bankomat je uređaj koji omogućava korisniku platne kartice podizanje gotovine 24 časa.

STATISTICKI PODACI – PLATNE KARTICE U SRBIJI

Platne kartice u Srbiji 2011 – 2013

Godina	Broj izdatih kartica			Broj transakcija		Promet transakcijama u mil dinara		Učešće aktivnih u ukupnom broju izdatih kartica u %	
	Debitne	Kreditne	Ukupno	Debitnim	Kreditnim	Debitne	Kreditne	Debitne	Kreditne
2011	5.367.676	969.806	6.337.482	107.497.491	12.844.824	418.847	39.556	45	65
2013	5.133.080	955.221	6.088.301	139.500.639	13.179.107	552.220	42.552	45	55

Broj i aktivnost platnih kartica izdatih u Srbiji od 2011-2013

Godina	Urucene				Aktivne			
	Debitne	Kreditne	Poslovne	Ukupno	Debitne	Kreditne	Poslovne	Ukupno
2011	5.367.676	969.806	112.547	6.450.029	2.367.475	630.305	75.502	3.073.282
2012	4.875.796	951.614	107.374	5.934.784	2.125.401	544.323	68.149	2.737.873
2013	5.133.080	955.221	119.532	6.207.833	2.317.183	529.904	75.510	2.922.597

*Korisceni podaci sa sajta NBS za poslednje kvartale navedenih godina

**Aktivnom se smatra kartica koja je napravila bar jednu transakciju u izvestajnom period

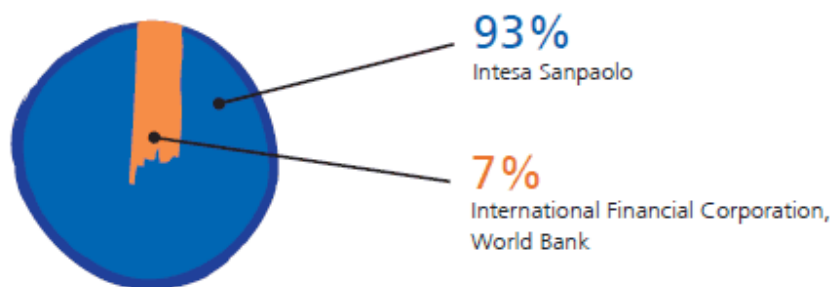
Broj izdatih platnih kartica u Srbiji poredeći 2013. sa 2011. godinom je u padu kako debitnih tako i kreditnih, međutim broj transakcija i promet transakcijama je povećan. Kada je reč o izdatim i aktivnim debitnim karticama za period od 2011-2013 godine, 2012. dolazi do blagog pada u odnosu na prethodnu godinu, međutim 2013. broj kartica se opet povećao u odnosu na 2012. godinu i smatram da će se taj trend nastaviti i u budućnosti. Identična situacija je i sa poslovnim karticama, dok se broj aktivnih kreditnih kartica smanjio. Međutim, broj izdatih i aktivnih kartica zavisi i od razvoja elektronskog bankarstva, što je ono razvijenije i

zastupljenije to je bolje. Smatram da će se povećanje izdatih i aktivnih kartica nastaviti u narednim godinama, jer je i elektronsko bankarstvo sve zastupljenije u ponudama banaka i banke u okviru svojih ponuda stalno uvode neke inovativnosti na tom polju. Ipak Srbija je dosta nerazvijeno područje i kasni za razvijenim zemljama u mnogo čemu, pa je takav slučaj i sa platnim karticama. U nastavku ove studije biće prikazano kartičarstvo i ponuda platnih kartica banka Intese.

Banka INTESA jedna je od prvih privatnih banaka u Srbiji. Od 1991. godine do danas poverenje je poklonilo 1,72 milion klijenata.

Od 2005. godine posluje kao deo grupacije Banca Intesa, koja danas nosi naziv Intesa Sanpaolo, najsnaznija italijanska bankarska grupacija nastala spajanjem vodećih italijanskih banaka Banca Intesa i Sanpaolo IMI i jedna od najjaćih u Evropi, Intesa Sanpaolo je danas prisutna u preko 40 zemalja sveta, sa 11 internacionalnih banaka–kćerki, 5 internacionalnih poslovnih banaka i 17 predstavništava.

Ukupno, Intesa Sanpaolo uslućuje oko 19,5 miliona klijenata posredstvom poslovne mreće koja broji preko 6.000 ekspozitura. Internacionalno poslovanje naće grupacije usredsrećeno je na region centralne i istoćne Evrope, kao i srednjeistoćne i severne oblasti Afrike gde sa mrećom univerzalnih banaka u 12 zemalja uslućuje 8,4 miliona klijenata.



Godinu dana kasnije osnovali su lizing kompaniju, Intesa Leasing, sa željom da se zaokrući ponuda finansijskih usluga.

Godine 2007. Postaje vodeća banka u Srbiji po svim najznačajnijim parametrima uspešnosti poslovanja.

Naredne godine banci Intesa pripojena je Panonska banka i postali su jos snažniji tim od 3.000 ljudi. Liderska pozicija je dodatno učvršćena, a Novi Sad je postao drugo sedište.

Banka Intesa predstavlja najveću banku u bankarskom sistemu Srbije sa ukupnom aktivom od 478 mlrd dinara i ucescem od 16,2% u ukupnoj aktivni bankarskog sektora •statisticki podaci NBS od 30.09.2014. godine.

Inovativnost, stručnost, savremene tehnologije i kontinuirano zalaganje na unapređenju ponude doveli su Banka Intesu na poziciju neprikosnovenog lidera u platnom kartičarstvu u Srbiji. Činjenice da su na domaće tržište uveli MasterCard, izdali prvu Visa čip karticu na Balkanu i posredstvom ugovora sa kompanijom American Express vratili ovaj prestižni kartičarski brend na srpsko tržište samo potvrđuje lidersku poziciju u oblasti poslovanja sa platnim karticama.

8.1. Elektronsko bankarstvo za fizička lica

Banka u ponudi ima najmodernije elektronske servise za sigurne bankarske transakcije. Usluga elektronskog bankarstva aktivira se zasnivanjem ugovornog odnosa sa bankom. Ugovorom su regulisana prava i obaveze ugovornih strana. Potrebno je da klijent ima otvoren racun u banci, da poseduje racunar i pristup internet i da u bilo kojoj ekspozituri aplicira za ovu uslugu.

Broj klijenata fizičkih lica					
2011	2012	2013			
		Tromesečje 1	Tromesečje 2	Tromesečje 3	Tromesečje 4
1.421.861	1.468.604	1.492.447	1.516.978	1.540.496	1.557.517

*podaci su u milionima, za 2011. i 2012. godinu na godišnjem nivou, a za 2013. po tromesečjima

Tabela pokazuje porast broja klijenata – fizickih lica u periodu 2011 – 2013 godine, a na početku sam napomenuo da danas branka broji 1.720.000 klijenata.

Elektronski servisi za sigurne bankarske transakcije koje nudi Banka Intesa su:

- **Intesa Mobi**
- **Intesa on line**
- **Intesa Halo**
- **Intesa SMS trajni nalog**
- **SMS obaveštenje**
- **E-Mail**
- **E-banking terminali**

Intesa Mobi - IntesaMobi je nova i jedinstvena usluga koja Vam omogućava da putem mobilnog telefona obavljate finansijske transakcije potpuno sigurno. Usluga je dostupna 24 sata svih sedam dana u nedelji, bilo gde da se nalazite, a da imate mobilni telefon pri ruci.

Intesa on line - Uz Intesa On line, pored velikih ušteda u vremenu i novcu dobijate i dodatni komfor jer Vam je servis dostupan 24 sata, svih sedam dana u nedelji. Dovoljno je da imate računar i Internet vezu i možete pristupiti vašem novcu od kuće, sa posla ili iz Internet kafea.

Intesa Halo – za proveru stanje na računu, promet ili štampu izvoda po karticama, obavljanje menjačkih poslova, prenos u okviru sopstvenih računa ili određena dinarska plaćanja sada se mogu vršiti uz uslugu telefonskog bankarstva.

Intesa SMS trajni nalog -Uz uslugu SMS trajni nalog sada svakog meseca, bez provizije, direktno sa vašeg tekućeg računa prebacuju se sredstva i plaćaju mesečni računi

SMS obaveštenje - Na raspolaganju su Vam dve vrste SMS poruka:

1. Besplatna SMS obaveštenja
2. SMS poruke za proveru stanja po računima, platnim karticama i proveru kursne liste

E-Mail -Banca Intesa je razvila uslugu – slanje mesečnih izvoda kreditnih kartica na e-mail adrese korisnika.

Kako biste dobijali Vaše izvode na e-mail potrebno je da u bilo kojoj ekspozituri Banca Intesa prijavite Vašu e-mail adresu i zahtevate aktiviranje ove usluge.

E-banking terminali - E-Banking terminali su samouslužni uređaji u ekspoziturama Banca Intesa, pomoću kojih možete jednostavno, brzo i sigurno:

- Obaviti bilo koje plaćanje sa Vašeg tekućeg računa i odštampati potvrdu o izvršenom plaćanju
- Proveriti stanje na računima i odštampati izvod tekućeg računa
- Proveriti stanje na platnim karticama i odštampati izvode kreditnih kartica

Korišćenje usluga na ovim uređajima je dostupno klijentima Banke, 24 sata, sedam dana u nedelji u ekspoziturama sa lokacijom "**Zona 24**".

8.2. Elektronsko bankarstvo za pravna lica

Elektronsko poslovanje pruža mogućnost poslovnim ljudima da organizuju svoj biznis efikasnije i neuporedivo udobnije. Uz našu pomoć svojim sredstvima možete upravljati brže i jeftinije elektronskim putem, bez odlaska u banku, 24 sata, 7 dana u nedelji, uz 40% popusta na bankarsku naknadu za sve transakcije.

Elektronsko poslovanje korisnicima na raspolaganje stavlja usluge sledećih projektnih rešenja: E-banking, Servisni centar i HAL E-bank, uz napomenu da se korisnik može opredeliti za korišćenje jednog ili više rešenja, po želji i potrebi.

• **E-banking** (in house) naše projektno rešenje omogućava Vam da imate jednostavan i brz uvid u stanje i dnevne promene na računu, da preuzimate izvode (od prethodnog dana ili arhivske), kao i brz i bezbedan dinarski i devizni platni promet, a sve to kroz:

- Poslovanje putem Office Banking (off line aplikacija)
- Poslovanje putem Web aplikacije (on line aplikacija)

• **Servisni centar** (out source) je projektno rešenje koje se nudi kao usluga korisnicima koji već koriste FX Client aplikaciju kod neke druge banke. Za sve korisnike koji imaju otvoren račun (račune) kod nas, a pri tom koriste usluge Servisnog centra 24x7.co.yu omogućeno je da isti kanal, karticu i aplikaciju koriste i za poslovanje elektronskim putem sa računom (računima) Banca Intesa Beograd. Ova usluga Vam omogućava:

- Poslovanje putem FX aplikacije (off line aplikacija)
- Poslovanje putem Web aplikacije (on line aplikacija)

HAL E-bank (out source) je korisnička aplikacija podesna za poslovanje kako malih preduzeća tako i velikih poslovnih sistema. Korisnik je u mogućnosti da na bazi instaliranog softvera, ne napuštajući preduzeće, platni promet obavlja brzo, jednostavno i efikasno. Namenjen je korisnicima koji žele da koriste Halcom aplikaciju samostalno ili zajedno sa nekim drugim projektnim rešenjem, kao i korisnicima koji koriste Halcom aplikaciju kod neke druge banke. Zasniva se na poslovanju putem [HAL E-bank aplikacije](#) (off-line aplikacija).

Sva tri projektna rešenja (E-banking, Servisni centar i Hal E-bank) omogućuju Vam takođe:

- Da dobijate izvode putem e-maila
- Da imate uvid u stanje na računu putem govornog automata (VOICE)

8.3. Karticarstvo kao vid ponude

U ponudi namenjenoj fizičkim licima banka nudi sledeće platne kartice:

- **MasterCard**
- **Visa**
- **American Express**
- **DinaCard**

MasterCard platne kartice

Kao član sistema MasterCard Europe Intesa je prva banka koja je u našoj zemlji zvanično počela sa izdavanjem internacionalno validnih platnih kartica: kreditnih MasterCard (Standard, Business i Gold) i debitne Maestro kartice. U svetu ima 28 miliona akceptantskih mesta za MasterCard i Maestro i 800.000 bankomata, a zahvaljujući mreži POS terminala kojom raspolaže ove platne kartice se mogu koristiti i u našoj zemlji.

MasterCard standard

Vrsta kredita	Revolving kreditna kartica – MasterCard Standard
Valuta u kojoj se limit odobrava	EUR
Kriterijumi za indeksiranje	U dinarskoj protivvrednosti po srednjem kursu NBS na dan povlačenja sredstava
Iznos kredita	250 – 2.490 EUR
Period otplate	36 meseci
Depozit	Bez depozita
Kamatna stopa	• 30,31% na godišnjem nivou za potrošnju u RSD, fiksna • 19,86% na godišnjem nivou za potrošnju u EUR, fiksna
Efektivna kamatna stopa na godišnjem nivou	• od 32,05% za potrošnju u RSD * • od 21,64% za potrošnju u EUR * *Osim u slučaju značajnih promena kursa dinara kada može biti i niža
Instrumenti obezbeđenja	- 2 menice

MasterCard Gold

Revolving kredit – Izmirujte minimalnu mesečnu obavezu u visini od 5% od ukupnog duga iz prethodnog perioda, dok se na preostali iznos dugovanja obračunava kamata. Minimalni iznos od 5 % se obračunava na sve transakcije, kao i kamatu i ostale naknade. Na iznos duga u dinarima obračunava se fiksna kamatna stopa u visini od 30,31 % na godišnjem nivou (**EKS na godišnjem nivou od 31,36%**), dok se na iznos duga u evrima obračunava fiksna kamatna stopa u visini od 19,86 % na godišnjem nivou (**EKS na godišnjem nivou od 20,93%**). Obračun kamate se vrši po komformnoj metodi.

VISA platne kartice Banca Intesa

Prva banka koja je na području Balkana počela sa izdavanjem Visa čip kartica i time znatno doprinela unapređenju platnih tehnologija u Srbiji. *Čip ili smart kartica* obezbeđuje maksimalnu sigurnost elektronskog plaćanja. Osnovna funkcija Visa čip kartice jeste plaćanje, koje je na ovoj platformi obogaćeno sigurnosnim i zaštitnim funkcijama koje potpuno onemogućavaju zloupotrebu kartice, odnosno kopiranje ili neovlašćeno korišćenje informacija koje se nalaze na čipu.

Visa Inspire kartica Vam omogućava:

- Podizanje gotovine bez naknade (u zemlji i inostranstvu na bankomatima Intesa Sanpaolo Grupe)
- Sigurnu kupovinu na internetu uz Verified by VISA
- Beskontaktno plaćanje (brzo i jednostavno plaćanje na prodajnim mestima opremljenim beskontaktnom tehnologijom)

Visa Electron

Visa Electron je debitna kartica namenjena vlasnicima deviznih neoročenih depozitnih računa. Ova kartica Vam omogućava plaćanje roba i usluga na prodajnim mestima sa oznakom VISA Electron, podizanje gotovine u zemlji i inostranstvu kao i kupovinu putem interneta . Celokupna potrošnja, čiji je limit određen visinom sredstava raspoloživih na deviznom računu, obračunava se u evrima, bilo da je izvršena u inostranstvu ili u zemlji.

Visa Classic

Revolving kredit – Izmirujte minimalnu mesečnu obavezu u visini od 5% od ukupnog duga iz prethodnog perioda, dok se na preostali iznos dugovanja obračunava kamata. Minimalni iznos od 5 % se obračunava na sve transakcije, kao i kamatu i ostale naknade. Na iznos duga u dinarima obračunava se fiksna kamatna stopa u visini od 30,31 % na godišnjem nivou (**EKS na godišnjem nivou od 32,05%**), dok se na iznos duga u evrima obračunava fiksna kamatna stopa u visini od 19,86 % na godišnjem nivou (**EKS na godišnjem nivou od 21,64%**). Obračun kamate se vrši po komformnoj metodi.

Visa Gold

Revolving kredit – Izmirujte minimalnu mesečnu obavezu u visini od 5% od ukupnog duga iz prethodnog perioda, dok se na preostali iznos dugovanja obračunava kamata. Minimalni iznos od 5 % se obračunava na sve transakcije, kao i kamatu i ostale naknade. Na iznos duga u dinarima obračunava se fiksna kamatna stopa u visini od 30,31 % na mesečnom nivou (**EKS na godišnjem nivou od 31,36 %**), dok se na iznos duga u evrima obračunava fiksna kamatna stopa u visini od 19,86 % na mesečnom nivou (**EKS na godišnjem nivou od 20,93%**). Obračun kamate se vrši po komformnoj metodi.

Visa Gold

Vrsta kredita	Revolving kreditna kartica – Visa Gold
Valuta u kojoj se limit odobrava	EUR
Kriterijumi za indeksiranje	U dinarskoj protivvrednosti po srednjem kursu NBS na dan povlačenja

	sredstava
Iznos kredita	2.500 – 10.000 EUR
Period otplate	36 meseci
Depozit	Bez depozita
Kamatna stopa	• 30,31% na godišnjem nivou za potrošnju u RSD, fiksna • 19,86% na godišnjem nivou za potrošnju u EUR, fiksna
Efektivna kamatna stopa na godišnjem nivou	• od 31,36% za potrošnju u RSD * • od 20,93% za potrošnju u EUR * *Osim u slučaju značajnih promena kursa dinara kada može biti i niža
Instrumenti obezbeđenja	- 2 menice

American Express kreditne kartice Banca Intesa

American Express kreditne kartice možete koristiti u 200 zemalja sveta, na više miliona prodajnih mesta, pola miliona bankomata i u preko 2.200 American Express putničkih agencija.

Ovaj prestižni brend je posle duže pauze vraćen na srpsko tržište zahvaljujući ugovoru koji je Banka Intesa potpisali sa renomiranom kartičarskom kućom American Express. Danas American Express platne kartice možete koristiti na više od 20.000 prodajnih mesta u Srbiji,

American Express® Green kreditna kartica je više od obične kartice – ona pruža:

- Viši kreditni limit
- Odloženo plaćanje do 45 dana bez kamate
- Revolving kredit- Izmirujte minimalnu mesečnu obavezu u zbiru iznosa 5% od ostatka duga, pripadajuće kamate, članarine i ostalih naknada, dok se na preostali iznos dugovanja obračunava kamata. Minimalni iznos od 5% se obračunava na transakcije kupovine na prodajnim mestima i podizanje gotovine na bankomatima, dok se članarina, kamata, ostale naknade, rate, kao i naknada za podizanje gotovine na bankomatima zaračunavaju u celosti na mesečnoj fakturi. Na iznos duga u dinarima obračunava se fiksna kamatna stopa u visini od 30,31% na godišnjem nivou (**EKS na godišnjem nivou od 32,19%**), dok se na iznos duga u evrima obračunava fiksna

kamatna stopa u visini od 19,86% na godišnjem nivou (**EKS na godišnjem nivou od 21,65%**).

American Express Green

Vrsta kredita	Revolving kreditna kartica – American Express Green
Valuta u kojoj se limit odobrava	EUR
Kriterijumi za indeksiranje	U dinarskoj protivvrednosti po srednjem kursu NBS na dan povlačenja sredstava
Iznos kredita	500 – 2.990 EUR
Period otplate	36 meseci
Depozit	Bez depozita
Kamatna stopa	• 30,31% na godišnjem nivou za potrošnju u RSD, fiksna • 19,86% na godišnjem nivou za potrošnju u EUR, fiksna
Efektivna kamatna stopa na godišnjem nivou	• od 32,19% za potrošnju u RSD * • od 21,65% za potrošnju u EUR * *Osim u slučaju značajnih promena kursa dinara kada može biti i niža

American Express® Green kreditna kartica uz 100% depozita

American Express® Green kreditna kartica uz 100 % depozita, međunarodno važeća, revolving kreditne kartica. Limit za potrošnju po kreditnoj kartici odobrava se na osnovu oročenih sredstava na namenskom depozitom računu. Minimalni iznos depozita je 500 EUR, maksimalni je 10.000 EUR.

- Bez članarine u prvoj godini korišćenja
- Kreditni limit jednak položenom depozitu
- Na položeni depozit se obračunava stimulatívna kamatna stopa prema važećoj kamatnoj stopi
- Odloženo plaćanje do 45 dana bez kamate
- Revolving kredit - Izmirujte minimalnu mesečnu obavezu u zbiru iznosa 5% od ostatka duga, pripadajuće kamate, članarine i ostalih naknada, dok se na preostali iznos dugovanja obračunava kamata. Minimalni iznos od 5 % se obračunava na transakcije kupovine na prodajnim mestima i podizanje gotovine na bankomatima, dok se članarina, kamata, ostale naknade, rate, kao i naknada za podizanje gotovine na

bankomatima zaračunavaju u celosti na mesečnoj fakturi. Na iznos duga u dinarima obračunava se fiksna kamatna stopa u visini od 30,31 % na godišnjem nivou (**zbog srazmerno visokog učešća depozita u limitu kreditne kartice, EKS se ne može precizno odrediti**), dok se na iznos duga u evrima obračunava fiksna kamatna stopa u visini od 19,86 % na godišnjem nivou (**zbog srazmerno visokog učešća depozita u limitu kreditne kartice, EKS se ne može precizno odrediti**). Obračun kamate se vrši po komformnoj metodi.

American Express® Gold

American Express® Gold kreditna kartica je Vaša privilegija i pruža Vam:

- Viši kreditni limit
- Odloženo plaćanje do 45 dana bez kamate
- Revolving kredit – Izmirujte minimalnu mesečnu obavezu u zbiru iznosa 5% od ostatka duga, pripadajuće kamate, članarine i ostalih naknada, dok se na preostali iznos dugovanja obračunava kamata. Minimalni iznos od 5 % se obračunava na transakcije kupovine na prodajnim mestima i podizanje gotovine na bankomatima, dok se članarina, kamata, ostale naknade, rate, kao i naknada za podizanje gotovine na bankomatima zaračunavaju u celosti na mesečnoj fakturi. Na iznos duga u dinarima obračunava se fiksna kamatna stopa u visini od 27,24 % na godišnjem nivou (**EKS na godišnjem nivou od 27,97 %**), dok se na iznos duga u evrima obračunava fiksna kamatna stopa u visini od 16,31 % na godišnjem nivou (**EKS na godišnjem nivou od 17,01%**

American Express Gold

Vrsta kredita	Revolving kreditna kartica – American Express Gold
Valuta u kojoj se limit odobrava	EUR
Kriterijumi za indeksiranje	U dinarskoj protivvrednosti po srednjem kursu NBS na dan povlačenja sredstava
Iznos kredita	3.000 – 20.000 EUR
Period otplate	36 meseci
Depozit	Bez depozita

Kamatna stopa	• 27,24% na godišnjem nivou za potrošnju u RSD, fiksna • 16,31% na godišnjem nivou za potrošnju u EUR, fiksna
Efektivna kamatna stopa na godišnjem nivou	• od 27,97% za potrošnju u RSD * • od 17,01% za potrošnju u EUR * *Osim u slučaju značajnih promena kursa dinara kada može biti i niža
Instrumenti obezbeđenja	- 2 menice

American Express® Blue

American Express® Blue kreditna kartica atraktivnog dizajna izrađena je od transparentne plastike i nudi Vam:

- Fleksibilno plaćanje
- Odloženo plaćanje do 45 dana bez kamate
- Revolving kredit – Izmirujte minimalnu mesečnu obavezu u zbiru iznosa 5% od ostatka duga, pripadajuće kamate, članarine i ostalih naknada, dok se na preostali iznos dugovanja obračunava kamata. Minimalni iznos od 5% se obračunava na transakcije kupovine na prodajnim mestima i podizanje gotovine na bankomatima, dok se članarina, kamata, ostale naknade, rate, kao i naknada za podizanje gotovine na bankomatima zaračunavaju u celosti na mesečnoj fakturi. Na iznos duga u dinarima obračunava se fiksna kamatna stopa u visini od 30,31 % na godišnjem nivou (**EKS na godišnjem nivou od 31,17 %**), dok se na iznos duga u evrima obračunava fiksna kamatna stopa u visini od 19,86 % na godišnjem nivou (**EKS na godišnjem nivou od 20,68%**).

American Express Blue

Vrsta kredita	Revolving kreditna kartica – American Express Blue
Valuta u kojoj se limit odobrava	EUR
Kriterijumi za indeksiranje	U dinarskoj protivvrednosti po srednjem kursu NBS na dan povlačenja sredstava
Iznos kredita	100 – 5.000 EUR
Period otplate	36 meseci
Depozit	bez depozita

Kamatna stopa	• 30,31% na godišnjem nivou za potrošnju u RSD, fiksna • 19,86% na godišnjem nivou za potrošnju u EUR, fiksna
Efektivna kamatna stopa na godišnjem nivou	• od 31,17% za potrošnju u RSD * • od 20,68% za potrošnju u EUR * *Osim u slučaju značajnih promena kursa dinara kada može biti i niža

DinaCard debitna platna kartica

Na domaćem tržištu jedna od prvih banaka koja je podržala i intenzivno se uključila u projekat uvođenja nove nacionalne platne kartice – DinaCard. Omogućivši prihvatanje DinaCard platnih kartica u svojoj mreži POS terminala i bankomata, znatno je doprineto popularizaciji nacionalne platne kartice.

DinaCard debitnu karticu možete dobiti besplatno uz otvoreni tekući račun. Limit potrošnje ovom karticom određen je visinom sredstava na Vašem tekućem računu. Omogućava Vam plaćanje roba i usluga na velikom broju prodajnih mesta i podizanje gotovine na šalterima i bankomatima sa oznakom DinaCard, kao i bankomatima Banca Intesa bez provizije

U ponudi namenjenoj pravnim licima Banka INTESA nudi sledeće:

Business kartice

Banka INTESA je jedina banka u zemlji koja u svom portfoliju ima sva tri svetski poznata programa platnih kartica i koja je izdala prvu MasterCard karticu u Srbiji, prvu Visa Chip karticu na Balkanu i, zahvaljujući ekskluzivnom ugovoru, na srpsko tržište vratila najprestižniji kartičarski brend – American Express. Korisnici su ovu banku prepoznali kao pouzdanog partnera i do sada je izdato preko milion platnih kartica. Pored toga, više od 15.000 prodajnih mesta u Srbiji vrši naplatu transakcija sa platnim karticama preko POS terminala i jedina je banka koja je implementirala prihvatanje kartica putem interneta.

U ponudi se nalaze:

Debitna kartica – Visa Business Electron

Visa Business Electron je besplatna debitna kartica koja Vam omogućava jednostavan pristup sredstvima na računu Vašeg preduzeća 24 časa dnevno, 7 dana u nedelji uz popust od 40% na bankarsku proviziju za plaćanje roba i usluga i podizanje gotovine na bankomatima širom zemlje. Potrošnja u zemlji obračunava se u dinarima, dok se za potrošnju u inostranstvu zadužuje namenski devizni račun. U oba slučaja tekući račun Vašeg preduzeća zadužuje se maksimalno do visine pokrića.

Kreditne kartice – MasterCard Business i Visa Business Gold

Maksimalni limit se određuje u zavisnosti od Vaše kreditne sposobnosti.

MasterCard Business i Visa Business Gold kreditne kartice koriste se za plaćanje roba i usluga u zemlji i inostranstvu, po osnovu troškova službenih putovanja, reprezentacije i sl. Obaveze nastale u prethodnom periodu izmiruju se naknadno, nakon ispostavljanja specifikacije obračunatih obaveza, do 10. u narednom mesecu.

Uz osnovnu **MasterCard Business** možete dobiti i veći broj dodatnih kartica uz minimalni limit od 500 evra po svakoj kartici. Ukoliko se opredelite za ovu kreditnu karticu, dobijate i **paket osiguranja koji sadrži zdravstveno osiguranje sa asistencijom prilikom putovanja**, prihvaćeno od ambasada kao dokaz o zdravstvenom osiguranju prilikom izdavanja viza, kao i putno osiguranje od nezgode. **Visa Business Gold kreditna kartica** je prestižna kartica sa minimalnim limitom od 5000 evra.

8.4. Pokazatelji ostvarenog elektronskog prometa platnim karticama Banka Intese

U domenu poslovanja platnim karticama Banca Intesa je potvrdila svoju poziciju lidera na srpskom tržištu u 2011. kada je reč o veličini portfolija, kao i broju i obimu izvršenih transakcija.

Kao i u ostalim segmentima poslovanja, Banka je unapredila svoje procedure i procese kako bi ispratila sve inovacije u oblasti kartičarstva. Banca Intesa ima ekskluzivni ugovor sa American Express za Srbiju, a portfolio Banke se sastoji od debitnih i kreditnih kartica American Express, Visa, MasterCard i lokalnog DinaCard brenda. Banca Intesa obavlja izdavanje i prihvatanje ovih brendova. Osim jačanja portfolija, u prošloj godini Banca Intesa je uvela Visa Magnifica karticu koja omogućava podizanje gotovine bez naknade na bankomatima Intesa Sanpaolo grupe, kao i beskontaktno čipove na svojim platnim karticama za brzo i lako plaćanje.

Banca Intesa je još jednom potvrdila svoju leadersku poziciju kada je reč o broju izdatih platnih kartica. Krajem godine u prometu je bilo 1.169.540 platnih kartica koje je izdala Banka, što predstavlja povećanje od 7,1% na međugodišnjem nivou. Izdato je ukupno 819.476 debitnih kartica fizičkim licima i 36.683 pravnim licima, dok kreditne kartice poseduje ukupno 303.725 fizičkih lica i 9.656 pravnih lica.

Debitne kartice	Kreditne kartice	Ukupno platne kartice
856.159	313.381	1.092.018

Ukupna vrednost odobrenih limita za kreditne kartice bila je 229,57 miliona evra, što predstavlja povećanje od 4% u odnosu na 2010. godinu. Značajni naporu uloženi su u privlačenje novih klijenata, kao i u aktivaciju kartica. U 2011, Banka je sprovela nekoliko kampanja za aktivaciju klijenata i povećanje korišćenja platnih kartica. Kao posledica toga više od 20.000

neaktivnih korisnika kartica počelo je da koristi svoje platne kartice. Glavni cilj Banke da promoviše aktivno korišćenje platnih kartica od samog trenutka izdavanja je uspešno postignut.

U stalnoj potrazi za rešenjima kojima se smanjuje korišćenje gotovine i povećava elektronsko plaćanje od strane klijenata, Banca Intesa je nastavila da razvija svoju POS mrežu. Banka ima najveću mrežu POS terminala u Srbiji, koju je dalje proširila u 2011. na 23.177 i inovirala uvođenjem terminala za beskontaktna plaćanja.

Skoro polovina svih POS transakcija u Srbiji (45%) obavlja se putem Banca Intesa terminala. U 2011, Banca Intesa je ostala lider u akviziciji POS-ova i uspeła da poveća ukupni promet u poređenju sa prethodnom godinom. Na međugodišnjem nivou ukupni obim se povećao za 7,75%, dok je broj transakcija porastao za 8,37%.

Godina	Promet (kartice svih banaka) u mil dinara	Broj transakcija u mil dinara
2011	80.706	33.53

U 2012 godini osluškujući sve složenije zahteve tržišta Banca Intesa je od sredine godine vlasnicima kreditnih kartica pružila mogućnost dobijanja putnog osiguranja koje pokriva osiguranje svih članova porodice. Osiguranje je potom prošireno i na ski sportove.

Banca Intesa je još jednom potvrdila svoju leadersku poziciju kada je reč o broju izdatih platnih kartica. Krajem godine u prometu je bilo 1.261.680 platnih kartica koje je izdala Banca Intesa, što predstavlja povećanje od 7,8% na međugodišnjem nivou. Do sada je izdato ukupno 895.219 debitnih kartica fizičkim licima i 37.202 pravnim licima dok kreditne kartice poseduje ukupno 319.188 fizičkih i 10.071 pravnih lica.

Broj izdatih platnih kartica u 2012. godini			
TROMESEČJE	KREDITNE	DEBITNE	UKUPNO
1	313.780	870.907	1.188.687
2	322.113	894.081	1.216.194
3	326.107	930.440	1.256.547
4	329.259	932.421	1.261.680

Ukupna vrednost odobrenih limita za kreditne kartice u 2012.godini povećana je za 4,6% u odnosu na 2011. godinu i iznosila je 240,22 mil EUR.

Odobreni limiti na karticama u mil eur.	
2011	229,57
2012 T1	231,32
2012 T2	234,80
2012 T3	237,74
2012 T4	240,22

Tokom 2012.godine Banca Intesa sprovela je nekoliko uspešnih kampanja sa ciljem aktiviranja klijenata i povećanja korišćenja platnih kartica. U stalnoj potrazi za rešenjima kojima se smanjuje korišćenje gotovine i povećava elektronsko plaćanje od strane klijenta Banca Intesa je nastavila razvijati svoju mrežu POS terminala inovirajući je terminalima za beskontaktno plaćanje. Mrežu POS terminala na kraju 2012. godine činilo je 22.954 terminala.

Skoro polovina svih POS transakcija u Srbiji (48,16%) obavlja se na terminalima preko Banca Intesa. U 2012.godini Banca Intesa je ostala lidera ukupnim prometom koji je iznosio je 93,51 milijarde dinara i ukupnim brojem transakcija od 36,72 miliona. Na međugodišnjem nivou ukupni obim se povećao za 15,88%, dok je broj transakcija porastao za 9,63%.

Godina	Broj transakcija	Iznos transakcija
2011	33.527.460	80.706.493.607
2012	36.723.816	93.513.491.579

Banca Intesa je 2013.godine zadržala vodeću tržištopoziciju, kako u delu broja izdatih platnih kartica, tako i ubroju i obimu izvršenih transakcija. Sa ukupno 1.137.188 izdatih platnih kartica – 800.917 debitnih kartica fizičkim licima, 301.120 kreditnih kartica fizičkim licima i 35.151 biznis karticom – Banka je na kraju prethodne godinepovećala svoje tržišno učešće u segmentu kartičarstva sa17,40% na 18,32%. Ukupna vrednost odobrenih limita zakreditne kartice iznosila je 230,83 miliona evra.

Godina	Kreditne kartice za fizička lica	Biznis kreditne kartice	Debitne kartice za fizička lica	Biznis debitne kartice	Ukupno
2011	265.660	7.662	624.489	22.245	920.056
2012	293.244	8.254	708.904	22.020	1.032.422
2013	301.120	8.682	800.917	26.469	1.137.188

Značajan rast zabeležen je i po osnovu broja i prometaBanca Intesa platnih kartica u inostranstvu. Broj transakcijapovećan je za 39,09% u odnosu na 2012. godinu, na1,68 miliona, dok je obim prometa napredovao za 21,89%,dostigavši iznos od 98,32 miliona evra na kraju 2013. Godine

Odobreni limiti na karticama u mil eur	
2011	229.573.513,56
2012	240.217.843,45
2013 T1	243.613.921,04
2013 T2	246.998.557,95
2013 T3	245.725.997,51
2013 T4	230.832.384,26

Fokus aktivnosti u segmenu kartičarstva bio je napodsticanju korišćenja platnih kartica za plaćanje robai usluga na POS terminalima. U skladu sa ovim ciljemsprovedeno je nekoliko uspešnih usage kampanja,uključujući dve za korisnike kartica svih brendova -American Express, MasterCard i VISA, kao i posebnekampanje koje su bile namenjene korisnicima platnihkartica konkretnog brenda. Kao rezultat, Banka jepovećala kako broj, tako i obim POS transakcija. Tokomprotekle godine, na 22.298 POS terminala Banca Intesaobavljeno je 39,37 miliona

transakcija, dok je ukupan promet dostigao nivo od 873,30 miliona evra. Proteklu godinu obeležio je i nastavak strategije inovacija u metodama plaćanja karticama kroz proširenje prihvatne mreže za beskontaktno plaćanje na ukupno 1.809 terminala. Takođe, omogućen je i prihvatanje American Express kartica na internet prodajnim mestima domaćih trgovaca, čime je zaokružena ponuda Banke u ovoj sferi poslovanja za sve kartičarske brendove.

9. Zaključak

Najnoviji trendovi na finansijskom tržištu sugerišu da se u svetu odvija proces udruživanja banaka na globalnom nivou, koji efikasno podržava najsavremenije informatičko-komunikacijske tehnologije. U tome banke prepoznaju jednu od ključnih mogućnosti za smanjivanje troškova poslovanja i rast konkurentnosti. Imajući u vidu da će u perspektivi poslovanje i opstanak banaka neminovno zavisi od efikasnosti elektronskog poslovanja, aktuelnost ovog istraživanja nije vremenski ograničena. Internet kao medij brzo osvaja nove korisnike bankarskih usluga s obzirom na efikasnost, nisku cenu korišćenja, globalnu rasporstranjenost i mogućnost dvosmerne komunikacije.

Živimo u društvu čiji je razvoj i uspešno funkcionisanje ponajviše determinisano stalnim promenama i inovacijama u različitim oblastima nauke, tehnike i komunikacija, što utiče kako na život ljudi, tako i na razvoj poslovanja.

Dokazana je glavna hipoteza.

Smatra se da je najveće dostignuće u razvoju bankarstva pojava elektronskog novca. Njime je praktično i nastalo elektronsko bankarstvo. Korišćenje moderne informacione i telekomunikacione tehnologije omogućilo je globalizaciju poslovanja i pokazalo se kao izvor konkurentne prednosti. Elektronsko bankarstvo pokazalo je brojne prednosti u odnosu na tradicionalno bankarsko poslovanje. Primenom platnih kartica smanjeni su troškovi transakcija, ubrzan obrt sredstava, ostvarena ušteda u vremenu, klijentima je omogućen stalan uvid o stanju na računu i obavljanje transakcija sa distance. Izbegnut je rizik nošenja gotovine, olakšan je pristup novčanim sredstvima 24h dnevno, 365 dana u godini.

Prva hipoteza je dokazana – veća integrisanost Interneta sa bankarskim poslovanjem, povećava obim usluga u elektronskom poslovanju, stiče se konkurentska prednost na tržištu i omogućava se opstanak na istom.

Implementacija novih tehnologija omogućava bankama ponudu široke lepeze novih proizvoda i usluga. Putem računara klijenti mogu da obave skoro sve usluge koje mogu dobiti na šalterima banaka: otvaranja računa, plaćanje računa, plaćanje obaveza po kreditnim karticama, podnošenje zahteva za kredit i sl. Time se bitno smanjuju i troškovi poslovanja. Smatra se da je cena poslovne transakcije i do 20 puta niža za fizička lica, odnosno i do 40 puta niža za pravna lica ukoliko se vrši preko Interneta. Banke sa druge strane stiču veći ugled, odnosno bolji imidž, kvalitetan marketing bankarskih usluga, bolju saradnju, pritisak na šaltere se smanjuje.

Druga hipoteza je dokazana – implementacija najnovijih dostignuća informatičko-kompjuterske i telekomunikacione tehnologije u informacione bankarske sisteme uslovlila je aplikaciju savremenih i modernih sistema plaćanja. Razvoj globalne ekonomije i komercijalizacija Interneta omogućile su neslućene razvojne mogućnosti u poslovanju preduzeća, finansijskih institucija, naučnih asocijacija i ostalih profitabilnih, kao i neprofitabilnih organizacija. Zahvaljujući tome stvoreni su novi poslovni odnosi među bankama. U Srbiji je elektronsko bankarstvo zaživelo 6. Januara 2003. godine. Tehničko-tehnološka opremljenost banaka u Srbiji je na zadovoljavajućem nivou. Plaćanje roba i usluga putem POS terminala stvara uslove za sve veću upotrebu elektronskog novca. Treba napomenuti da je u Srbiji još uvek mali broj kompjuterski obrazovanih ljudi i da mali broj poseduje Internet priključak (51% podatak iz 2013. godine, u isto vreme u Hrvatskoj 68%, u Bosni i Hercegovini 67,6%), kao i da je svest građana još uvek nedovoljno razvijena. Poseban problem predstavlja nepoverenje u ovakav vid poslovanja. Većina banaka na našem tržištu pruža i uslugu mobilnog bankarstva, ali je ono još uvek u početnoj fazi upotrebe.

Treća hipoteza je dokazana – platne kartice predstavljaju osnovnu komponentu čitavog sistema elektronskog bankarstva za obavljanje bezgotovinskog načina plaćanja. Platna kartica je novac budućnosti. Danas se u svetu platne kartice uveliko koriste za elektronsku trgovinu preko

Interneta. U Srbiji je 2013. godine izdato 6,2 miliona platnih kartica (dominiraju debitne kartice sa 87%) što je za 4,5% više nego 2012. Ukupan broj transakcija na bankomatima i POS terminalima je bio 168,8 miliona, dok je ostvaren promet od 705,5 milijardi dinara.

Najčešće vrste platnih kartica su debitne, kreditne, charge i co-brand kartice, a pored svetskih brendova u ponudi je i nacionalna Dina Card platna kartica.

Četvrta hipoteza je dokazana – iako su tehnološki zahtevi ispunjeni u potrebnoj meri, po stepenu korišćenja platnih kartica Srbija još uvek zaostaje za razvijenim zemljama. Od ukupno 198 zemalja u kojima se koriste platne kartice Srbija se nalazi na 70. mestu. Na teritoriji naše zemlje platne kartice su se koristile još 70-ih godina prošlog veka, ali period izolacije i gotovo izumiranja kartičarskog poslovanja nije u potpunosti izbrisao navike i kulturu bezgotovinskog plaćanja. Svakako da postoji prostor za dalji razvoj i unapređenje. U prvom redu veće angažovanje i bolja saradnja banaka i klijenata. Ali ne samo banaka. To mora biti dugoročni cilj trgovinskih preduzeća, Privredne komore, Udruženja potrošača, državnih institucija. Povećano korišćenje platnih kartica stvara prostor za eliminisanje neregularnih finansijskih tokova iz domena “sive ekonomije”, smanjuje mogućnost utaje poreza i pranja novca, jača finansijski sistem i integritet društvene zajednice. Strah od nepoznatog kod građana može se pobediti isključivo putem edukacije i informisanja najširih slojeva korisnika. Bankarska industrija je otišla korak napred u pogledu sigurnosnih sistema i procedura. Uvedene su čipovane kartice bez magnetne trake, bezkontaktna kartice za plaćanje malih iznosa, implementacijom sistema automatskog SMS obaveštavanja vlasnika kartice o svakoj pojedinačnoj transakciji odmah po izvršenju, osiguranjem korisnika kartice od zloupotreba. Kako su kod nas uglavnom u upotrebi debitne kartice sa niskom platežnom moći, Srbija još uvek nije na meti internacionalnih grupa za zloupotrebu kartica, koji skidaju podatke sa kartice i preuzimaju PIN brojeve.

Peta hipoteza je dokazana – bezgotovinski način plaćanja omogućio je bankama da pruže dodatnu vrednost svojim klijentima od čega koriste imaju i banke i država. Korišćenje platnih kartica ima niz prednosti za sve učesnike u kupovini. Pored toga što smanjuju rizik nošenja gotovine, znatno pojednostavljaju obavljanje transakcije i smanjuju troškove poslovnih transakcija. Bitan razlog za njihovo korišćenje je svakako fleksibilnost, one ne poznaju

nacionalne i valutne granice. Sa aspekta banaka, one proširuju asortiman svojih usluga, ostvaruju prihode od provizije na plaćanja obavljena putem platnih kartica, od naplate troškova za vođenje i gašenje računa, članarina, kamata na kredite, a knjigovodstvo je daleko jednostavnije. Kartice kao sredstvo plaćanja imaju i bitnu ulogu u ekonomiji svake države, jer se njihovim korišćenjem smanjuju troškovi manipulacije gotovinom i ubrzava se ciklus plaćanja. Plaćanje platnim karticama doprinosi i boljoj poreskoj disciplini, jer je svako plaćanje registrovano.

Šesta hipoteza je dokazana – da bi se primenio bezgotovinski način poslovanja moraju se stvoriti odgovarajući uslovi za to, preispitati rizici i osigurati bezbednost poslovanja, kako bi se zadobilo poverenje klijenata, s jedne strane i kako bi se građani edukovali i koristili ovakve usluge sa druge strane. Brži razvoj elektronskog bankarstva nosi sa sobom i koristi i rizike. Zbog toga je adekvatno obezbeđenje sigurnosti bitno u funkcionisanju elektronskog bankarstva. Neophodno je razviti posebne metode kontrole i preduzeti različite mere sigurnosti kako od strane banaka, tako i od strane države. Upotreba računara i telekomunikacija dovela je do potrebe uvođenja digitalnog potpisa kao zamene za funkciju svojeručnog potpisa u uslovima tradicionalnog bankarskog poslovanja. Digitalni potpis se smatra najvišim stepenom zaštite. Banke, telekomunikacione kompanije, država, treba da se uključe u sveobuhvatnije obrazovanje građana u elektronskom plaćanju. Vlada sa svoje strane treba da donese Zakonsku regulativu. Prvi korak učinjen je donošenjem Zakona o elektronskom potpisu, izglasan u Narodnoj Skupštini Republike Srbije dana 14.12.2004. godine.

Na dvanaestom savetovanju platnih kartica Privredne komore Srbije održavnom u junu ove godine, rečeno je da zabrinjava povećanje po osnovu korišćenja kreditnih kartica, koje je krajem aprila 2014. iznosilo 14,6 %, u odnosu na 2012. godinu kada je iznosilo 12,1%. Zabeležen je trend smanjenja broja kreditnih kartica, započet krajem 2008. godine, kao i smanjenje transakcija i prometa kreditnim karticama. Takođe, prevare sa platnim karticama postaju sve sofisticiranije i pomeraju se ka Internet trgovini. Potpredsednik PKS Slobodan Samardžić je naveo da je korišćenje platnih kartica važno u cilju smanjenja gotovog novca u opticaju, legalizacije novčanih tokova i suzbijanja sive ekonomije.

Privredna komora Srbije ima ključnu ulogu u približavanju najvažnijih karika u lancu i kartičnog poslovanja, pre svega banaka i trgovaca, ali i svih učesnika u sistemu platnih kartica, koji samo uspešnom saradnjom mogu da reše ključna pitanja i efikasnost platnog prometa.

U uslovima krize u Srbiji zabeleženo je usporavanje ulaganja u nove tehnologije. Ipak, u narednom periodu, očekuje se da će kroz uvođenje novih tehnologija biti pružena bolja usluga korisnicima kartica i trgovcima, kao i ostvarena veća bezbednost celog sistema bezgotovinskog plaćanja. Potpredsednik PKS, Slobodan Samardžić je podsetio da je završena, javna rasprava o nacrtu Zakona o platnim uslugama, kojim je regulisano i poslovanje platnim karticama. Prema njegovom mišljenju, posebno je bitna da taj Zakon obezbedi efikasnost platnog prometa, kao i da stvori pretpostavke za efikasno uključivanje našeg platnog sistema u jedinstveni evropski platni sistem, ulaskom Srbije u EU. Kada je reč o razvoju novih sistema plaćanja i novih tehnologija, bankarsko poslovanje se suočava i sa novim oblicima konkurencije u vidu nebankarskih institucija, koji imaju sve predispozicije da sami organizuju i razviju platne sisteme u budućnosti.

Na bankama je da odluče da li će taj deo posla prepustiti drugima ili će ih zadržati u svojoj ingerenciji prilagođavajući poslovanje tržišnim uslovima.

10. Literatura

- Bjelić P., „Elektronsko trgovanje”, Institut za međunarodnu trgovinu i privredu, Beograd, 2000.
- Đukić Đ., Bjelica V., Ristić Ž., „Bankarstvo”, Ekonomski fakultet, Beograd, 2004.
- Hadžić M., „Bankarstvo”, Univerzitet Singidunum, Beograd, 2009.
- Hanić H., „Leksikon poslovne informatike” Ekonomski fakultet, Beograd, 1996.
- Kotler P., Keller K.L., „Marketing menadžment” 12. izdanje, Data status, Beograd, 2006.
- Laudon K.C., Traver C.G., „E-commerce, business, technology, society” 3rd edition, Addison Wesley, 2006.
- Milojević D., „Leksikon bankarstva”, Beograd, 2003.
- Novaković J., „Elektronsko poslovanje”, Megatrend univerzitet primenjenih nauka, Beograd, 2005.
- Stanivuković B., „Elektronsko bankarstvo”, FON, Beograd, 2007.
- Stankić R., „Elektronsko poslovanje”, Ekonomski fakultet, Beograd, 2007.
- Stankić R., „Poslovna informatika”, Ekonomski fakultet, Beograd, 2001.
- Uroš T., „Elektronsko poslovanje”, Beogradska poslovna škola, Beograd, 2005.
- Uroš T., „Elektronsko bankarstvo”, Beogradska poslovna škola, Beograd 2008.

- Vasković V., „Sistemi plaćanja u elektronskom poslovanju”, Beogradska poslovna škola, 2007.
- Vujović S., „Elektronsko poslovanje i poslovna inteligencija”, Univerzitet “Braća Karić”, Beograd, 2005.
- Vuksanović E., „Elektronsko bankarstvo”, Beogradska bankarska akademija, 2006.
- Vunjak N.M., Kovačević Lj.D., „Bankarstvo-bankarski menadžment”, Ekonomski fakultet, Subotica, 2006.
- Zečević M., „Bankarstvo”, Evropski Univerzitet, Beograd, 2009.

Neautorizovani izvori

- „Službeni list SRJ”, br. 3/2002 i 5/2003 i „Službeni glasnik RS”, br. 43/2004 i 62/2005.
- „Službeni glasnik RS”, br. 41/2009, Član 11.
- „Službeni glasnik RS”, br. 51/2009, Član 4.

Elektronska literatura

- www.nbs.rs
- www.internet-banking-free.com
- www.srbijaebanking.wordpress.com
- www.wikipedia.org
- www.bancaintesa.rs

