



UNIVERZITET SINGIDUNUM

DEPARTMAN ZA POSLEDIPLOMSKE STUDIJE

STUDIJSKI PROGRAM: POSLOVNA EKONOMIJA

MASTER RAD

SAVREMENO ELEKTRONSKO BANKARSTVO

NA PRIMERU PLATNE KARTICE KOMERCIJALNE BANKE

AD BEOGRAD

Mentor:
Prof. dr Budimir Stakić

Student:
Martin Štus
Indeks 401386/09

Beograd, 2013.

S A D R Ź A J

SADRŽAJ

str.

Uvod	6
1. Elektronsko poslovanje	8
1.1. Internet	9
1.2. Elektronsko poslovanje	11
2. Elektronsko bankarstvo	14
2.1. Nastanak i razvoj bankarstva	15
2.2. Faze razvoja elektronskog bankarstva	20
2.3. Kućno bankarstvo	23
2.3.1. Telefonsko bankarstvo	25
2.3.2. On-line bankarstvo	28
2.3.3. Internet bankarstvo	30
2.4. E-banking i platni promet	32
2.5. Sredstva plaćanja u elektronskom bankarstvu	34
2.5.1. Elektronski novac	35
2.5.2. Elektronski čekovi	36
2.5.3. Platne kartice	37
2.6. Mobilno bankarstvo	38
2.7. Prednosti i riyici u elektronskom bankarstvu.....	43
3. Platne kartice.....	46
3.1. Pojam i nastanak platnih kartica	47
3.2. Osnovne karakteristike platnih kartica	49
3.3. Vrste platnih kartica	50
3.3.1. Debitne kartice	52

3.3.2. Kreditne kartice	54
3.3.3. Kartice lojalnosti	55
3.4. Podela kartica sa tehnološkog aspekta	56
3.4.1. Kartice sa magnetnom trakom	57
3.4.2. Smart kartice	58
3.5. Proces izdavanja platnih kartica i pravila korišćenja	59
4. Platne kartice na primeru Komercijalne Banke AD Beograd	61
4.1. Debitne kartice Komercijalne Banke	63
4.2. Kreditne kartice Komercijalne Banke	69
4.3. Charge kartice Komercijalne Banke	72
4.4. Reklamacije	79
Zaključak	82
Literatura	72

U V O D

U V O D

Čovek dugim nizom godina taloži svoja iskustva i pretače ih u znanja koja stalno usavršava. Dominantna uloga čoveka kao svesnog i kao proizvodnog bića, utiče na ubrzani razvoj proizvodnih snaga, odnosno na menjanje društvenih, proizvodnih i svojinskih odnosa. Od proste razmene dobara dolazi do pojave trgovine, od malih prostih radionica do pojave preduzeća, multinacionalnih korporacija, od prvog novca i jednostavnih transakcija do nastanka banaka i razvoja instrumenata platnog prometa, nastanka međunarodnih platnih sistema, nagle ekspanzije akcionarskih društava, tržišta kapitala, instrumenata finasiranja preduzeća.

Nova naučno tehnološka dostignuća u razvoju rada i proizvodnih snaga rada kao i težnja ljudi za boljim bogatijim i humanijim društvom, ogleda se u pojavi treće naučno tehničke revolucije, tako da drugu polovinu XX veka karakteriše prelaz viskorazvijenih zemalja u postkapitalističko, postindustrijsko ili informatičko društvo. Industrijsko preduzeće postaje informatičko preduzeće, industrijsko društvo postaje informatičko društvo, hijerarsijska organizacija proizvodnje postaje mrežna organizacija proizvodnje.

Razvoj informatičkih tehnologija dovodi ne samo do kompjuterizacije rada u bankama, već omogućava i internacionalizaciju rada, uspostavljanje transnacionalnih, multinacionalnih banaka unutar koje se postavljaju unificirane, uskladjene procedure i standardi poslovanja, omogućava mrežni rad i brz protok informacija.

Budući da korporativne finansije obuhvataju sve odluke koje preduzeće donosi, a koje imaju finansijske implikacije kao i da zbog toga postoji aspekt korporativnih finansija u vezi sa gotovo svakom radnjom koju preduzeće preduzima, bez obzira na to koji funkcionalni dio preduzeća

preduzima takvu odluku, paralelno sa razvojem informatičkih tehnologija razvijaju se i novi načini upravljanja finansijama preduzeća, i to od analize poslovanja do donošenja poslovnih odluka, preko upravljanja rizikom, naročito kod različitih oblika finansiranja.

U sferi trgovine robom i uslugama postavlja se zahtev za brzim i pouzdanim transferom novca kako na unutrašnjem tako i na bilateralnom, a zatim i na međunarodnom, globalnom tj. svetskom nivou. Uvodjenje novih tehnologija rada u bankama omogućili su bankama bolje povezivanje sa klijentima u smislu pružanja informacija i usluga. U cilju zadržavanja postojećih kao i privlačenja novih klijenata neminovan je i razvoj novih bankarskih proizvoda kao i alternativnih kanala distribucije istih.

Pojava i razvoj Interneta doprinela je razvoju elektronskog poslovanja preduzeća, a samim tim postavila novi izazov ali i zahtev bankama za razvojem proizvoda koji će omogućiti pouzdane i brze načine plaćanja za potrebe rezidenata i nerezidenata, fizičkih i pravnih lica, odnosno svojih klijenata.

Obavljanje platnog prometa u zemlji kao i vršenje platnog prometa sa inostranstvom, i platne kartice, koje su obrađene na modelu ponude Komercijalne Banke AD Beograd, predstavljaju samo jedan od širokog spektra proizvoda elektronskog poslovanja kako banaka u svetu tako i banaka u zemlji. U oglašavanju ponuda svojih proizvoda i preduzeća i banke posebno posvećuju pažnju marketingu vodeći računa kako o svojoj konkurentnosti na tržištu tako i o poštovanju svih načela lojalne konkurencije.

U nastojanju da ispune poslovne ciljeve i ostvare pozitivne rezultate u bilansima poslovanja i preduzeća i banke vode računa o uskladenosti poslovanja sa lokalnim regulatornim aktima kao i međunarodnim propisima, standardima i konvencijama a koje su primenljive u domenu njihovog poslovanja štiteći svoje kao i interese svojih klijenata.

1. ELEKTRONSKO POSLOVANJE

1. Elektronsko poslovanje

1.1. Internet

Internet predstavlja globalnu računarsku mrežu. Sve češće se internet naziva i globalnom mrežom informacija, odnosno internacionalno globalnom bazom podataka. Po procenama statističara, broj računara koji koriste internet, iznosi 150 miliona.

U poslednje vreme uvode se novi pojmovi kao što su „internet način života“ i „internet način rada“. Oni predstavljaju nove načine života i rada koristeći prednosti digitalnih uređaja i digitalnih veza za dobijanje digitalnih informacija, a sve to sa ciljem zadovoljavanja trenutnih privatnih i poslovnih potreba.

Začetci interneta, vezuju se za SAD i šezdesete godine XX veka. Prvi projekat koji predstavlja preteču interneta, bio je **ARPANET** (Advanced Research Projects Agency Network).

ARPANET je prva računarska mreža na svetu čije se funkcionisanje baziralo na komutaciji paketa podataka i bio je finansiran od strane ministarstva odbrane. Prvobitno je osmišljen kao vojni projekat. Početna ideja je bila da se povežu američke vojne baze. Kasnije, uvidevši mogućnosti ovog projekta, ideja o povezivanju samo vojnih baza je prerasla u ekonomski isplativu investiciju. Sedamdesetih godina na ovu mrežu se priključuju univerziteti u SAD, a osamdesetih akademske institucije Evrope.¹

¹ Internet, www.wikipedia.org

Preokret u razvoju Interneta nastaje devedesetih godina izlaskom i van akademskog okruženja, odnosno legalizacijom komercijalnih aktivnosti na Internetu. Početkom novog milenijuma, internet postaje globalna mreža. Iako internet, na prvi pogled, deluje kao jedinstvena svetska mreža, on je ustvari decentralizovana organizacija koju objedinjuje jedinstvena tehnologija rada i kao takva ona nema vlasnika. Postoje razni standardi za upravljanje takvom organizacijom, međutim, ne postoji odgovorni organ koji kontroliše da li se ti standardi poštuju.

Sa tehničkog aspekta, Internet predstavlja "mrežu svih mreža", koja jedinstveno radi na globalnom nivou, iako postoji mnogo računarskih mreža koje nisu uključene u Internet. Ova globalna računarska mreža, se sastoji iz hiljada međusobno povezanih mreža koje za međusobno komuniciranje koriste **TCP/IP** protokol (Transmission Control Protocol/Internet Protocol). Ovaj protokol omogućuje univerzalnost povezivanja računara različitih arhitektura i nezavisnost komunikacije od tehnologije mrežnog povezivanja.

U suštini, Internet predstavlja mnogo više od računarske mreže. Najbitnije je ono što on pruža primenom u poslovnim procesima. Primenom internet tehnologija, Internet pruža tržište informacija i daje podršku istraživačkim delatnostima, i pomući njega se realizuje:

- Poslovna komunikacija,
- Elektronski transfer novca i dokumentacije,
- Poslovne transakcije,
- Rezervacije, prodaja i kupovina robe i usluga.

1.2. Elektronsko poslovanje

U današnjem vremenu, vremenu globalizacije tržišta i ekonomske regionalizacije, odnosno u procesu koji se naziva **SUPPLY CHAIN**² (lanac snabdevanja), nezamislivo je da poslovna banka posluje uspešno, a da ne koristi moderne informacione tehnologije. Prema tome, da bi neka banka uspešno vodila poslovne procese, neophodno je da postane deo globalne mreže (SWIFT u medjubankarskim komunikacijama i finansijskim transakcijama) i da koristi najsavremenije informacione tehnologije na relaciji klijent- banka i obrnuto. Razvoj Interneta i umrežavanje preduzeća i javne administracije dovodi do velikih promena u načinu i efikasnosti poslovanja odnosno brzu i jednostavnu komunikaciju, prenošenje velikih količina podataka na velike udaljenosti gotovo trenutno, objavljivanje i globalna dostupnost multimedijalnih dokumenata, digitalna isporuka proizvoda i usluga i direktno putem Interneta. Sve ove prednosti, predstavljaju osnovne karakteristike elektronskog poslovanja.

Elektronsko poslovanje, predstavlja vođenje poslova na Internetu, odnosno obuhvata sve oblike poslovnih transakcija ili razmene informacija koje se izvode korišćenjem informacione i komunikacione tehnologije. Ono ne podrazumeva samo kupovinu i prodaju, već organizaciju poslovanja banke u mrežnom okruženju, organizovanje poslovne komunikacije prema klijentima i brigu o klijentima. Komunikacija se odvija u oba smera između banke, između banke i njenih klijenata ili između banke i javne administracije.³ Sa različitih stanovišta, elektronsko poslovanje se može prikazati na više načina i to:

- Sa stanovišta **komunikacija**, predstavlja dostavljanje informacija, proizvoda/usluga, ili plaćanje putem telefona, kompjuterske mreže, ili nekog drugog sredstva.

² <http://www.iccwbo.org>

³ Internet, www.wikipedia.org

- Sa stanovišta **poslovanja**, predstavlja primenu novih, digitalnih tehnologija nad već automatizovanim poslovnim transakcijama.
- Sa stanovišta **usluga**, predstavlja alat koji korisnicima usluga, daje podatke o banci i nudi servise boljeg uvida u ponudu, brže i jeftinije.
- Sa stanovišta **on-line perspektive**, daje mogućnost kupovine i prodaje proizvoda i informacija putem Interneta i drugih on-line servisa.

Pogodnosti elektronskog poslovanja su svakako smanjenje troškova poslovanja, smanjenje grešaka kod elektronskih transakcija, jeftino globalno publikovanje transakcija, mogućnost zamene skupih kancelarija. Međutim, događa se da mnogi potencijalni klijenti nemaju pristup Internetu odnosno ne koriste ga u svrhe poslovanja ili nemaju dovoljno brze veze, što predstavlja problem u poslovanju.

Doza poverenja je veoma bitan elemenat u ovom vidu poslovanja, tako da i ona predstavlja neki vid barijere prema elektronskom poslovanju, kao i bezbednost transakcija i ugrožavanje privatnosti, kako lične tako i poslovne.

U početku je postojao otpor prema uvođenju novih tehnologija, na kojima se zasniva elektronsko poslovanje. Kasnije su uočene prednosti ne samo u sferi proizvodnje već i u sferi izrade i čuvanja svih podataka vezanih za rad preduzeća a naročito onih vezanih za računovodstvene informacije od osnivačkog uloga, preko svih vrsta, zakonom dozvoljenih finansijskih transakcija, do složenih internih i eksternih finansijskih izveštaja o troškovima i prihodima i razume se raspodeli rezultata. Informatičke tehnologije omogućavaju planiranje novčanih tokova na bazi pokazatelja finansijskih analiza, planiranje i ocenu efektivnosti kapitalnih ulaganja, praćenje izvora finansiranja i cene kapitala itd.

Savremene bankarske aplikacije sadrže i posebne programe kojima se prate blokade računa klijenata pravnih lica u vršenju platnog prometa u zemlji. Takođe imaju ugrađena i takva aplikativna rešenja koja im po posebnim parametrima „signalizuju“ sumnjive transakcije i praćenje transakcija u cilju sprečavanja pranja novca i sprečavanja finansiranja terorizma.

U cilju razvijanja efikasnog elektronskog poslovanja banke, a koje podrazumeva preciznost, kvalitet, brzinu i zaštitu informacije, neophodno je ispuniti neke tehnološke pretpostavke. Kao prvo, potrebno je raspolagati infrastrukturom zadovoljavajućeg kapaciteta. Da bi se osigurala kompatibilnost uređaja i metoda koje se koriste u elektronskom poslovanju, neophodno je standardizovati sve aspekte rada mreže, od standarda video distribucije do protokola za rad u mreži i pružanja mrežnih usluga, kompresije različitih oblika multimedijalnih dokumenata i sl.

Osim tehnoloških pretpostavki potrebno je ostvariti i unaprediti i zakonske pretpostavke koje će omogućiti nesmetan razvoj elektronskog poslovanja, zaštitu privatnosti, osigurati univerzalni pristup mreži i adekvatnu politiku određivanja cena za pristup mreži i korišćenje informacija.

Bitno je istaći još i da je tržište sastavljeno od tri komponente:⁴

- učesnici koje čine prodavci, kupci posrednici i razne vladine i druge grupe za zaštitu potrošača,
- proizvodi tj. robe i usluge koje se razmenjuju,
- procesi tj. interakcija između učesnika na tržištu i druge marketinške aktivnosti, koje uključuju izbor proizvoda, proizvodnju, istraživanje tržišta, pretraživanje, naručivanje, plaćanje, isporuku i potrošnju.

⁴ Uroš T, *Elektronsko poslovanje*, Beogradska poslovna škola, Beograd 2006, str. 27.

2. ELEKTRONSKO BANKARSTVO

2. Elektronsko bankarstvo

2.1. Nastanak i razvoj elektronskog bankarstva

Razvitkom informacione tehnologije sve se više u poslovanju banaka javlja situacija da se podaci o poslovnim transakcijama nalaze u okviru kompjuterskog sistema (baze podataka), odnosno na magnetnim medijima, dok se poslovanje na papiru (dokumenti) pojavljuju samo kao nus produkt. Za takav način poslovanja počeo se u praksi koristiti pojam **elektronsko bankarstvo**.⁵

Elektronsko bankarstvo, kao specifičan deo elektronskog poslovanja, ima mnoge prednosti u odnosu na klasično poslovanje: smanjenje troškova transakcija; brži obrt sredstava; siguran i bezbedan platni promet; ušteda vremena; mogućnost obavljanja transakcija sa radnog mesta i stalni uvid u stanje na računu i promet.

Primarni cilj uvođenja sistema elektronskih plaćanja bio je rešavanje problema sistema plaćanja zasnovanih na papiru, korišćenjem potencijalnih prednosti primene informacione tehnologije. Praksa je kasnije pokazala da ovi procesi znače mnogo više od zamene papirnih dokumenata i njihovog fizičkog prenosa elektronskim putem, odnosno da efikasno i ekonomično korišćenje ove tehnologije zahteva reinženjering poslovnih procesa i međuodnosa učesnika. Najčešće korišćeni nazivi su: bankarstvo iz kuće (Home Banking), direktno bankarstvo (Direct Banking), on-line bankarstvo (On-line Banking), Internet bankarstvo (Internet Banking), sajber bankarstvo (Cyber Banking), Web bankarstvo (Web eBanking).

⁵ Gračanac A., FABUS, *Globalno bankarstvo*, Novi Sad, 2007., str. 131

Homeb@nking se definiše kao sistem za direktno korišćenje bankarskih usluga od kuće, pošto omogućava neposredan transfer sredstava, informacija i naloga putem informaciono-komunikacione mreže, dakle bez pisanja pratećih dokumenata. Jedan od poslovnih sistema koji obezbeđuje kućno bankarstvo je Homelink u Notingemu koji je formirala Britanska stambena štedionica Nottingham Building Society. Sistem se sastoji u tome da klijenti ove stambene štedionice, koji na svome računu kod te štedionice imaju iznos preko određenog limita, mogu da koriste Homelink iz svojih kuća za obavljanje određenih rutinskih transakcija. Ovaj sistem plaćanja, kod nas, trenutno nije dovoljno razvijen, upravo zbog niskog životnog standarda i uslova u kojima živimo, ali u budućnosti, svakako može postati sastavni deo svakog domaćinstva.

On-line bankarstvo je kompjuterizovana usluga koja omogućava bankarskim korisnicima da dobiju vezu sa bankom preko telefonske linije da bi videli status svojih naloga i istoriju transakcija. Takođe, omogućava im prenos sredstava, plaćanje računa, itd.⁶

Osnovna razlika između On-line bankarstva i Internet bankarstva je u ugradnji specijalnih softverskih programa, koji ograničavaju korisnika na obavljanje usluga isključivo sa računarom u koji je ugrađen odgovarajući softver. Razlike su i u stepenu sigurnosti pri obavljanju transakcija, zatim u novcu potrebnom za kupovinu i ugradnju softvera i vremenu potrebnom za obuku korisnika. Iz navedenog zaključujemo da je Internet bankarstvo praktičniji, ekonomičniji i bezbedniji način obavljanja bankarskog poslovanja direktno iz fotelje.

Razvoj Internet bankarstva počinje 1980. godine i teče sporo do 1995. godine kada banka Wells Fargo izrađuje prvi WEB bankarski program za obavljanje poslova na internetu. Danas internet bankarstvo ima na milione korisnika. Neke od najpoznatijih internet bananaka su:

- Wells Fargo

⁶ Izvor: www.businessdictionary.com

- First Internet Bank of Indiana
- Citibank
- Huntington National Bank

Sajber bankarstvo (Cyber Banking) ili Web bankarstvo predstavlja obavljanje bankarskog poslovanja direktno iz kuće, posredstvom Interneta.

Cilj E-bank programa je uspostavljanje novog odnosa klijent - banka tako što se šalter banke "seli" na radno mesto korisnika i u njegovu kuću. Ovakav "šalter" je otvoren 24 sata dnevno, svih sedam dana nedeljno i 365 dana godišnje, čak i kada se dnevno procesiraju podaci ili se radi na održavanju sistema.

Pojava elektronskog novca nametnula je potpuno novu filozofiju u bankarstvu koja se zasniva na elektronskoj razmeni podataka i sredstava (EFT - Electronic Funds Transfer), koja je pojmovno određena kao elektronsko bankarstvo.⁷ Elektronska razmena podataka i sredstava, predstavlja osnovnu smernicu poslovanja i razvoja banaka. Razvojem elektronskog prenosa sredstava, znatno se menjaju finansijski instrumenti i tehnologija poslovanja. Finansijske transakcije mogu da se, bez tradicionalnog pripremanja naloga i ostale prateće dokumentacije, prenesu na neograničenu udaljenost u minimalnom vremenskom razmaku putem postojećih komunikacionih mreža u zemlji i inostranstvu. EFT omogućava transfer sredstava u momentu plaćanja sa računa dužnika na račun korisnika. Ovim načinom plaćanja eliminiše se plaćanje čekovima i drugim oblicima bezgotovinskog plaćanja.

Sa porastom potreba korisnika bankarskih usluga, raste i očekivani kvalitet usluge. Dobra strana automatizacije bankarskog poslovanja je što je omogućeno korišćenje usluga 24 časa dnevno. Očekivani kvalitet usluge uključuje i različite dimenzije usluga. U poslednje vreme se javljaju korisnički zahtevi za boljom kontrolom i upravljanjem finansijama. Internet je omogućio

⁷ Kovacević D., *Elektronski novac u Srbiji*, Mikro, Beograd, 2005., str. 17

masovni protok informacija i naterao banke da se više pozabave kvalitetom i dostupnošću informacija. Automatizacija transakcija u bankarstvu dugo je odlagana zbog relativno male vrednosti prosečne transakcije. Usled 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. Razvoj tehnike i tehnologije, međutim doveo je do pada cene odgovarajuće opreme tako da je danas moguće izvršiti automatizaciju transakcija u bankarstvu na malo uz prihvatljive troškove po jednoj transakciji. Za tehnologizaciju bankarstva na malo od ključnog značaja su trendovi u informacionoj i komunikacionoj tehnologiji upotreba javnih računarskih mreža (pre svega Interneta) kao i razvoj i primena metode kriptografije.

Nova revolucija u oblasti tehnologizacije bankarstva na malo, bazirana je na ideji da za automatizaciju transakcija u bankarstvu nije neophodno formirati novu (i skupu) infrastrukturu. Potreba smanjenja troškova transakcija uslovlila je sve širu upotrebu javnih računarskih mreža kakav je Internet za automatizaciju bankarskih transakcija. U ovoj oblasti trenutno dominiraju male i velike informatičke i softverske firme, koje mogu uspešno da konkurišu velikim bankama, budući da one do sada nisu imale nikakva ulaganja u skupu infrastrukturu ogranaka i filijala te da su marginalni troškovi i korišćenje javnih računarskih mreža izuzetno mali.⁸

U ne tako dalekoj prošlosti novac je smatran nečim fizičkim, materijalnim, poput papira ili plemenitog metala. On predstavlja jedinicu vrednosti iza koje stoji opšte priznati autoritet obično nacionalna vlada. Elektronsko bankarstvo predstavlja pokušaj spajanja više različitih tehnologija, od kojih se svaka razvijala u drugom smeru i na drugačiji način.

Razvojem informacionih i telekomunikacionih tehnologija, stvorili su se i uslovi za globalizaciju poslovanja. Osnovni cilj je što brže i efikasnije povezivanje klijenata i tokova informacija, bez obzira na geografske udaljenosti. U uslovima jake konkurencije gde se postepeno gube razlike

⁸ Mitrović N., *E-banking*, Link group, Beograd 2004., str. 182

između banaka, investicionih banaka, brokerskih firmi i osiguravajućih kompanija, finansijske organizacije posluju pod stalnim pritiskom od zadržavanja korisnike svojih usluga, smanjenja troškova i rizika. Paralelno sa ovim, koriste se novim tehnologijama kao izvorima konkurentske prednosti. Prema tome, jaka konkurencija i poslovanje kao globalna organizacija, zahteva novu koncepciju pristupa banaka u njihovom poslovanju. Sve ovo govori o ulaganju i uvođenju nove tehnologije poslovanja, koja je orjentisana i specijalizovana prema klijentima. Internet predstavlja jednu od tih tehnologija.

Uvođenjem elektronskog sistema plaćanja, rešen je problem sistema plaćanja na papiru. U praksi se kasnije pokazalo da ovi procesi znače mnogo više od jednostavne zamene papirnih dokumenata i njihovog fizičkog prenosa elektronskim putem. Prema tome, možemo reći da je za efikasno i ekonomično korišćenje ove tehnologije potreban reinženjering poslovnih procesa i odnosa između učesnika.

U početnim fazama razvoja elektronskog bankarstva, banke su se na Internetu predstavljale samo informacijama o načinu poslovanja. To je bio oblik jednosmernog komuniciranja banke sa potencijalnim, novim, ili/i postojećim klijentima. Ovaj vid komunikacije je imao, slobodno se može reći, reklamni karakter.

Daljom ekspanzijom elektronskog bankarstva, razvio se i dvosmerni vid komunikacije sa klijentima pravnim i fizičkim licima, u kome su klijenti ostvarivali vezu sa bankom putem elektronske pošte (e-mail) ili interaktivnim pristupom nekom servisu. Najviši nivo komunikacije banke i njenih klijenata predstavljaju bankarske transakcije koje se vrše putem Interneta.

Elektronsko bankarstvo omogućava logičan nastavak elektronskog poslovanja preduzeća ali i fizičkih lica i preduzeća, tokom celog dana, direktnu komunikaciju klijenta sa bankom, radi obavljanja bankarskih poslova, a sve to nezavisno od bankarskih šaltera i prvobitnog poštanskog

puta. Pružanje bankarskih usluga obavlja se uz podršku računara i informatike, a podaci se automatski i bez papirnih dokumenata registruju, obrađuju i dalje prosleđuju.⁹

Dakle, korisnici elektronskog bankarstva mogu biti fizička lica, zaposleni u banci ili veliki korisnici, pravna lica, odnosno korporacije. Fizička lica osobe koriste mrežu za usluge poput kućnog bankarstva, Internet bankarstva ili telefonskog bankarstva. Zaposleni u banci uglavnom koriste internu mrežu za svakodnevno rešavanje zadataka na poslu, dok veliki korisnici koriste elektronske usluge u cilju upravljanja gotovinom, prenosa sredstava, izveštavanju o promenama na računima itd.¹⁰

Pojavom Interneta, stvorili su se novi uslovi za pružanje kvalitetnijih bankarskih usluga. Osnovna karakteristika novih bankarskih usluga je bila ta što su operativni troškovi bili znatno niži. Internet je omogućio da kućno bankarstvo postane jednostavniji i jeftiniji oblik bankarstva, s obzirom da su ulaganja u opremu minimalna, ukoliko je korisnik već priključen na Internet.¹¹

2.2. Faze razvoja elektronskog bankarstva

Godine 1968. u Sjedinjenim Američkim Državama formirana je radna grupa za unapređenje razmene "bez papira" (*Special Committee on Paperless Entries - SCOPE*), koja je funkcionisala pri Banci federalnih rezervi u San Francisku. Želja je bila da se stvori jeftin, pouzdan, elektronski platni sistem. Plan je bio jednostavan: pretvaranje sitnih periodičnih plaćanja čekovima (kao što su zarade i premije osiguranja) u posebno oblikovanu platnu evidenciju koja će moći da se čita

⁹ Milojević D, *Leksikon bankarstva*, Beograd 2003, str. 189

¹⁰ Hadžić M, *Bankarstvo*, Univerzitet Singidunum, Beograd 2007, str. 51.

¹¹ Hadžić M, *Bankarstvo*, Univerzitet Singidunum, Beograd 2007, str. 52-53.

uz pomoć računara i grupisanje ovih plaćanja u "pakete" koji će se elektronski razmenjivati pomoću računara. Kao rezultat ovih napora formirana je prva klirinška banka (Automated Clearing House - ACH)¹² koja je počela sa radom 1972. godine u okviru projekta kojim je upravljala država.¹³

Elektronsko bankarstvo predstavlja pokušaj spajanja više različitih tehnologija, od kojih se svaka razvijala u drugom smeru i na drugačiji način. Mada je većina novih instrumenata i transakcionih mehanizama baziranih na elektronskom novcu već spremna za širu upotrebu (a manji broj njih funkcioniše već nekoliko godina), dinamika njihovih prihvatanja razlikuje se od zemlje do zemlje.

Sa stanovišta klijenata bankarskih usluga za očekivati je da niži troškovi banke rezultiraju višim kamatama na depozite, nižim provizijama na usluge i posebno mogućnost plaćanja on-line. Nimalo nije beznačajno da klijenti ne moraju stajati u redovima, trošiti vreme, a da svoje poslove mogu obavljati samo u radno vreme banke. Dva su ključna razloga zbog kojih su banke zainteresovane za elektronsko bankarstvo:

- klijenti, koji će najverovatnije koristiti elektronsko bankarstvo, predstavljaju veoma zanimljiv segment tržišta, kako sa demografskog tako i sa ekonomskog stanovišta: korisnici Interneta su uglavnom mlađi ljudi sa većim stepenom obrazovanja i većim prihodima od prosečnog klijenta,
- Internet predstavlja vrlo efikasan i jeftin distribicioni kanal.

Razvoj elektronskog bankarstva tekao je paralelno sa promenama u poslovanju banaka koje je nametalo kako mikro, tako i makro okruženje banaka kao i sa intenzivnim razvojem

¹² **ACH** - elektronska mreža za finansijske transakcije u Sjedinjenim Državama

¹³ Bjelica V., *Bankarstvo*, Savremena administracija, Beograd, 2000., str. 92

informativnih i internet tehnologija koje su u potpunosti promenile tehnologiju poslovanja banaka. Faze kroz koje je prolazilo elektronsko bankarstvo su:¹⁴

- Faza elektronske tehnologije, platnog prometa i transfera novčanih sredstava,
- Faza direktnog bankarstva i on-line usluga,
- Faza personalizacije usluga,
- Faza virtuelnog bankarstva.

Faza elektronske tehnologije, platnog prometa i transfera novčanih sredstava – Ovu fazu karakteriše promena finansijskih instrumenata i tehnologija poslovanja. Finansijske transakcije se prenose na veliku udaljenost putem komunikacione mreže u zemlji i inostranstvu, bez pripremanja naloga i ostale dokumentacije.

Nova tehnologija platnog prometa automatizuje transakcije između klijenta i banke, ali i u odnosu na plaćanja između nacionalnih banaka (stvaranje klirinških banaka) i stvaranje međunarodnog bankarskog platnog sistema na veliko (SWIFT).

Nova tehnologija platnog prometa i transfera novčanih sredstava imala je uticaja na automatizaciju poslovanja u okviru banaka što je dovelo do povećanja produktivnosti rada zaposlenih, raznovrsnosti kvaliteta usluga i ostvarivanje novih klijenata i tržišta. U ovoj fazi klijenti i dalje dolaze u banku kako bi im usluga bila pružena, ali kvalitet i brzina pružanja usluga je na znatno višem nivou u odnosu na manuelnu tehnologiju rada koja je pre toga dominirala.

¹⁴ Vujović S, *Elektronsko poslovanje i poslovna inteligencija*, Beograd 2005, str. 72-75.

Faza direktnog bankarstva – Ova faza omogućava dolazak banke u kuću ili kancelariju klijenata i tako im omogućava obavljanje bankarskih poslova u direktnom kontaktu sa bankom ali bez posrednika (bankarskog službenika).

Faza personalizacije usluga – U ovoj fazi počinje kreiranje usluga prema specifičnostima i željama postojećih ili potencijalnih klijenata. Personalizacija podrazumeva primenu tehnologije sa ciljem proaktivnog organizovanja i dostavljanja informacija pojedinim klijentima. Karakteristika ove faze ogleda se u tome što se uvodi poslovna inteligencija kao nov sistem podrške odlučivanja tj. sistema upravljanja znanjem. Ona bi trebalo da obezbedi generisanje korisnih informacija iz mnoštva podataka i različitih izvora koji se mogu pretvoriti u akciju (profilisanje klijenata, udovoljavanje potrebama klijenata, obavljanje personalizovanih transakcija, praćenje reakcije klijenata itd.).¹⁵

Faza virtuelnog bankarstva – Ona podrazumeva poslovanje putem interneta tj. isključivo preko WEB mesta kojem se klijenti obraćaju. Ova faza je uglavnom vezana za banke koje žele da ostvare brz razvoj koristeći savremene tehnologije. Virtuelizacija banaka, osim niza prednosti, donosi i ozbiljne rizike u pogledu sigurnosti poslovanja putem interneta.

2.3. Kućno bankarstvo (HB)

Homebanking se definiše kao sistem za direktno korišćenje bankarskih usluga od kuće, pošto omogućava neposredan transfer sredstava, informacija i naloga putem telefonske mreže, dakle

¹⁵ Vujović S, *Poslovna inteligencija u bankarstvu*, Bankarstvo 2005, Beograd 2005, str. 41-49.

bez pisanja pratećih dokumenata.¹⁶ Cilj ovih sistema je približiti uslugu klijentima i omogućiti im komunikaciju sa bankom od kuće, bez dodatnih napora u smislu odlaska na šalter banke ili posredne komunikacije.

Kućno bankarstvo (*HB*), predstavlja posebnu vrstu daljinskog bankarstva, koje klijentima banke pruža mogućnost uspostavljanja telekomunikacionog linka (putem telefona, televizora ili računara) sa računarskim centrom banke u cilju korišćenja određenih usluga. U početku, klijent je stupao u direktnu vezu sa službenikom banke i preko njega su se inicirale operacije bankarskom računaru. Danas, većina banaka u razvijenim zemljama raspolaže tzv. pozivnim centrima (engl. *call centers*), kao i sistemima za prepoznavanje glasa, sa kojima klijenti uspostavljaju direktnu vezu.¹⁷

Sistemi kućnog bankarstva nastali su kao rezultat nastojanja da se mogućnosti elektronskog prenosa sredstava iskoriste za distribuiranje finansijskih usluga klijentima u njihovim stanovima. Prvi eksperimenti vršeni su u SAD-u polovinom osamdesetih godina, a kako su bili usmereni samo na korišćenje nove tehnike, pogodne za razvijanje sistema plaćanja sektora stanovništva, pojavljuju se pod terminom kućno bankarstvo (engl. *home banking*). Tada se mnogi od ovih sistema nisu pokazali kao profitabilni, pre svega zato što su primenjivani u lokalnim razmerama, sa nedovoljnim asortimanom usluga, tako da nisu mogle da dođu do izražaja ni informaciona ekonomija obima, ni informaciona ekonomija diverzifikacije.

Kako je tehnička osnova sistema kućnog bankarstva bila pogodna za obavljanje mnogobrojnih usluga privrednom sektoru, kućno bankarstvo je sve više dobijalo na značaju, upravo u ovoj

¹⁶ Stankić R: „Elektronsko poslovanje“, Ekonomski fakultet, Beograd, 2007, str.97

¹⁷ Vuksanović E: „Elektronsko bankarstvo“, Institut ekonomskih nauka, Beograd, 2006. str. 124

oblasti, funkcionišući kao sistem kancelarijskog bankarstva (engl. *banking at business ili homeoffice banking*).

Danas se sistem kućnog bankarstva posmatra kao elemenat inicijalnog podsticaja za dalju ekspanziju ovog tipa usluga, koja je u velikoj meri omogućena usavršavanjem njene tehničko-tehnološke osnove i prelaskom sa telefona na videotekst, a kasnije Intranet i Internet. Razvoj telekomunikacionog servisa u pravcu digitalizacije još više je otvorio vrata homebanking servisima u obliku digitalnih govornih tehnologija i sistema telefonskih govornih automata. S druge strane, globalizacija telekomunikacija preko postavljanja mreže svih mreža – Interneta, stvorila je preduslove za virtuelno bankarstvo od kuće. U razvoju kućnog bankarstva, razlikujemo tri faze koje su se menjale u zavisnosti od oblika telekomunikacionih veza između banke i klijenta i to:

- Telefonsko bankarstvo;
- On-line bankarstvo (Kućno bankarstvo na bazi Intraneta);
- Internet bankarstvo (Internet Banking).

2.3.1. Telefonsko bankarstvo

Telefonsko bankarstvo u svetu se pojavilo 70-tih godina prošlog veka. Ono predstavlja direktno korišćenje bankarskih usluga od kuće putem telefonske mreže. Sistem plaćanja preko telefona u suštini je obavljanje platnoprometne operacije na bazi oralne instrukcije korisnika, preko transakcionog telefona. Moguće su dve varijante za obavljanje pomenute operacije:

- klijent stupa u direktnu vezu sa službenikom banke i preko njega se iniciraju operacije bankarskom kompjuteru;
- sam klijent uspostavlja direktnu vezu sa računarskim centrom banke.

Za funkcionisanje druge varijante potrebna je snabdevenost transakcionih telefona posebnim čitačima koji čitaju podatke sa magnetne trake sredstva ulaza u sistem, ili tastaturom na kojoj klijent unosi sam podatke potrebne za ulaz u sistem. U oba slučaja, oni se proveravaju i na njih sistem odgovara zvučnim signalom. Ukoliko nema razloga za poništavanje ulaza i zahteva za dodatnim proverama, ulaz se odobrava i otvara mogućnost za prijem dodatnih informacija potrebnih za obavljanje željene operacije. Zasniva se na tzv. pozivnim centrima, odnosno na sistemima kojima se pristupa preko određenih šifri unetih preko tastature. Telefonsko bankarstvo može da se koristi za proveru stanja i transakcija na računima, otplate zajmova, plaćanja unutar banke, slanje stanja računa na korisnikov fax, naručivanje čekova, plaćanje računa u zemlji (telefonskih računa, računa za struju i sl.) i transfera novca. Za ovu vrstu usluga, radi identifikacije, pored šifre može da se koristi i token¹⁸.

Za korišćenje ove usluge klijentu banke je potreban telefon kod kuće, na poslu ili putovanju i eventualno token (neke ga banke daju besplatno na korišćenje). Pomoću tokena ili unošenjem PIN-a (lično kreiranje lozinke) ostvaruje se pristup operateru telefonskog servisa. Preduslov za uključanje u sistem je da korisnik ima otvoren tekući račun sa urednim poslovanjem. Pozivom na određeni telefonski broj, pristupa se servisu, koji je neprestano na raspolaganju. Nakon identifikacije putem tokena ili šifre, otvara se meni koji preko govornog automata vodi korisnika do željene usluge.

Telefonski servis omogućuje sigurno, brzo i jednostavno korišćenje sledećih usluga:

- upit u stanje i promene na tekućem i deviznom računu,

¹⁸ Autentikacioni tokeni su hardverska ili softverska sredstva koja služe za generisanje jednokratnih lozinki. Hardverski tokeni su lako prenosivi mali uređaji koji proučavaju lozinku. Korisnik pročita lozinku sa tokena i unosi ga prilikom prijavljivanja na sistem/aplikaciju. Njegova prednost je u tome što se ne povezuje na računar. Softverski tokeni se instaliraju na prenosive računare, jeftiniji su od hardverskih tokena, ali njihova bezbednost zavisi od bezbednosti računara na koji su instalirani.

- sva plaćanja unutar banke putem naloga za prenos (prenos sa jednog tekućeg računa na drugi),
- plaćanje rate kredita (koji su uzeti kod banke),
- naručivanje čekovnih blanketa na željenu adresu,
- pregled izvršenih naloga,
- naručivanje platnih kartica,
- prodaja i kupovina, kao i konverzija deviza,
- naručivanje potvrde za pojedino izvršeno plaćanje putem faksa,
- pregled kursnih lista i sl.

Neke banke omogućuju plaćanje i drugih finansijskih obaveza (npr. računi komunalnih usluga, račune telekomunikacionog operatera, račune elektrodistribucije itd.). Sva plaćanja (prenosi) obavljeni putem telefonskog servisa beleže se na izvodu¹⁹ tekućeg računa, koji korisnik prima na način na koji je ugovorio sa Bankom (postoji mogućnost elektronskog primanja, kao i klasičnog podizanja izvoda na šalteru Banke ili dostave putem pošte).

Telefonsko bankarstvo pokazuje veliku ekspanziju u poslednje vreme, a najrazvijenije je u Francuskoj i Velikoj Britaniji, gde ga koristi oko 10% klijenata banke. U Francuskoj je doživelo uspon pre nego u drugim zemljama zahvaljujući programu Minitel France Telecom-a, koji je uveden sredinom 80-tih. U cilju stimulisanja prihvatanja Minitel sistema France Telecom je davao besplatno kućne terminale korisnicima. Minitel je u samom startu predstavljao razvijenu verziju telefonskog bankarstva, jer je pružao kompletan videotext servis.

¹⁹ Izvod sadrži podatke o obavljenom plaćanju, kao i način obavljenog plaćanja i služi kao dokaz o plaćanju u slučaju prigovora od strane korisnika ove usluge Banke.

2.3.2. On-line bankarstvo

On-line bankarstvo predstavlja kombinaciju karakteristika programa za lične finansije i elektronskog plaćanja računa. Ono predstavlja obavljanje bankarskih transakcija direktnom vezom klijenta i banke uz pomoć specijalizovanog softvera. Dakle, potreban je poseban softver instaliran na klijentovom računaru sa kojim se jedino i mogu obavljati transakcije i na kome će se nalaziti podaci o izvršenim promenama.²⁰

On-line bankarstvo se sprovodi putem Intraneta. Radi se o direktnoj komunikacijskoj vezi između ličnog računara i računskog centra banke preko zatvorenog mrežnog komunikacionog sistema banke, Intraneta. On-line bankarstvo omogućava obavljanje bankarskih transakcija direktnom vezom klijenta i banke uz pomoć specijalizovanog softvera. Softver se instalira na klijentov računar, tako da omogućuje elektronsko povezivanje korisnika sa računarom banke. Svi podaci o izvršenim nalogima se nalaze na personalnom računaru na kome je instaliran softver. Za funkcionisanje on-line bankarstva koristi se direktna on-line komunikaciona veza između personalnog računara i računskog centra banke uz korišćenje modema i to preko Intraneta. On-line bankarstvo je veću primenu našlo kod pravnih lica, nego kod fizičkih lica.

Softver za on-line bankarstvo starije generacije, zahtevao je visok nivo poznavanja računara i iskustvo korisnika. Sadašnji programi koji se koriste za obavljanje on-line bankarskih transakcija postali su lakši za upotrebu, zbog toga što se implementiraju u standardni Windows grafički korisnički interfejs, koji pruža korisnicima dobro poznate komande i funkcije. Najveći napredak postignut je zahvaljujući firmi Microsoft, koja ima više iskustva od velikih banaka u pisanju softvera za klijente.

²⁰ Bojović P., *Internet bankarstvo*, Beogradska poslovna škola, Beograd, 2003., str. 118

Proizvođači softvera preuzeli su na sebe ulogu premošćavanja jaza između banaka i klijenata i omogućili su i manjim bankama da ponude proizvode on-line bankarstva putem softverskih rešenja (npr. Halcom-ovo rešenje za On-line bankarstvo za pravna lica). To je dovelo do izvesnog stepena uopštavanja on-line bankarstva, tako da ono više ne predstavlja proizvod kojim bi neka banka mogla da se diferencira od druge.

Pri obavljanju bankarskih transakcija u on-line bankarstvu²¹:

- potreban je specijalan softver koji se ugrađuje u računar klijenta;
- klijent je ograničen na obavljanje transakcija sa sopstvenog računara;
- klijent posluje sa dve strane: sa bankom i softverskom kompanijom koja instalira i održava softver;
- klijentovi podaci o bankarskim transakcijama ostaju na hard disku i nisu otporni na eventualne napade iz okruženja (mogućnost pljačke, ubacivanje kompjuterskih virusa...);
- potreban je novac za kupovinu softvera;
- potrebno je vreme za instaliranje softvera, kao i vreme za ovladavanje programima.

Usluge, koje su 24 sata dano-noćno dostupne, su:

- pristup stanju na tekućem računu i kreditnim karticama,
- plaćanje računa,
- planirano i zakazano plaćanje za određeni termin koje će se izvršiti automatski,
- prenos novca sa računa na račun,
- usluge vođenja finansija za šta je potreban dodatni softver.

²¹ Stankić R: „Elektronsko poslovanje“, Ekonomski fakultet, Beograd, 2007, str.98

Većina banaka u domicilnom okruženju koristi e-banking rešenja slovenačke softverske kuće Halcom. Jedna od prvih banaka iz domicilnog okruženja, koja je omogućila elektronsko bankarstvo jeste tadašnja Novosadska banka. Elektronsko bankarstvo, pod nazivom Novoklik, namenjeno je za pravna lica, klijente banke. Da bi klijent koristio Novoklik, potrebno je da instalira softver na svoj personalni računar. Pored toga potrebno je da korisnik poseduje čitač smart kartice i smart karticu (na kome se nalazi digitalni sertifikat). Čitač smart kartice priključen je na personalni računar. Za ulaz u program potrebno je staviti smart karticu u čitač i upisati lozinku. Aktiviranjem digitalnog sertifikata sa smart kartice ostvaruje se konekcija između korisnika i Banke. Ukoliko klijent izgubi karticu i ako je nalazač pokuša upotrebiti, kartica se sama uništi nakon tri pokušaja upisa pogrešne lozinke.

Nedostaci on-line bankarstva, poput ograničenja za obavljanje transakcija sa samo onog računara na kome je instaliran skupi softver, potrebno vreme za obuku za rad, kao i nezaštićenost podataka na hard disku korisnika na napade iz okruženja, okrenuli su veliki broj korisnika ka Internet bankarstvu.

2.3.3. Internet bankarstvo

Poslednju deceniju prošlog veka karakteriše ekspanzija Interneta u svim porama društva. Internet je, pojavom e-commerce-a i e-banking-a, milionima korisnika širom sveta promenio način kupovine robe i upravljanja njihovim finansijskim sredstvima. Internet sve značajnije utiče na način savremenog poslovanja i donosi nove izazove pred današnje banke. Postoji veliki broj zahteva koje treba ispuniti u cilju postizanja uspešnog poslovanja na Internetu, kao na primer, lakoća korišćenja aplikacija, sigurnost ličnih informacija, integracija sa postojećim sistemima, prihvatanje standarda otvorenih sistema itd. Internet bankarstvo ili sajber bankarstvo (engl.

Cyber Banking), predstavlja obavljanje bankarskog poslovanja direktno iz kuće, posredstvom Interneta. Pri obavljanju bankarskih transakcija u Internet bankarstvu²²:

- nije potreban specijalni softver i ne postoje podaci uskladišteni na klijentovom hard disku, pa je veća sigurnost pri obavljanju transakcija,
- pristup banci i računu je moguć sa bilo kog mesta na svetu, pod uslovom da na tom mestu postoji računar priključen na Internet,
- banka brine o održavanju sopstvenog hardverskog i softverskog sistema zaštite,
- moguće je i obavljanje on-line transakcija.

Internet nudi bankama veoma mnogo mogućnosti, mada se još uvek globalna mreža uglavnom koristi u promotivne svrhe. Predviđanja su da će se ovaj vid bankarstva razvijati velikom brzinom. Internet bankarstvo je najjeftiniji oblik bankarskih usluga, dostupan 24 sata dnevno, praktično bez prostorne ograničenosti. Internet bankarstvo predstavlja pribavljanje bankarskih informacija i realizaciju bankarskih transakcija preko Interneta. Internet bankarstvo je zasnovano na korišćenju World Wide Web-a²³, gde se korisniku omogućava direktan pristup putem web čitača. Napredak u proizvodima on-line bankarstva, promene u konkurentskoj strukturi i rastuća popularnost Interneta su stvorili okruženje u kome Internet bankarstvo postaje proizvod za masovnu potrošnju.

²² Stankić R: „Elektronsko poslovanje“, Ekonomski fakultet, Beograd, 2007, str.99

²³ World Wide Web (www/web) je globalna struktura za brz prenos informacija koja se sastoji iz sledećih elemenata: 1) Hypertext markup language (HTML)- formiranje web stanica i njihovo povezivanje, 2) Hypertext transfer protokol (HTTP)- protokol za komuniciranje između servera i čitača, 3) Common gateway interface (CGI)- za razmenu sa drugim serverima. Server predstavlja uređaj na koji su postavljene razne web stranice. Da bi korisnik upotrebio web, mora osim hardvera da poseduje Internet konekciju i web čitač.

2.4. E-banking i platni promet

Elektronsko bankarstvo pravnih lica, podrazumeva uvid u stanje i promene na računu, preuzimanje izvoda i plaćanje sa računa klijenta Banke - pravnog lica, od momenta prijave klijenta za E-bank servis na šalteru Banke odnosno aktiviranja usluge, kao i podrške klijentu u Odeljenju E-banke.²⁴

Primenjuje se jedinstveno na nivou Banke, u skladu sa Uputstvom sistema kvaliteta, pod odredjenom šifrom samog Uputstva kao i pod šifrom svakog pojedinačnog zapisa.

Elektronsko bankarstvo ima mnogobrojne prednosti u odnosu na tradicionalno bankarstvo šalterskog tipa. Prednosti poslovanja putem elektronske banke su:

- Brže i efikasnije obavljanje finansijskih transakcija,
- Prilagodljivost i jednostavnost upotrebe,
- Smanjenje troškova obavljanja finansijskih transakcija,
- Kvalitet i sigurnost poslovanja itd.

Ukoliko se klijent odlučio za korišćenje E-bank servisa, lice zaduženo za elektronsko bankarstvo mu obavezno uručuje Komplet 1 (dokumentacija za HALCOM rešenje) ili Komplet 2 (dokumentacija za PEXIM rešenje) u zavisnosti od odluke klijenta, koje rešenje elektronske banke želi da implementira. Za obavljanje elektronskog platnog prometa za pravna lica, Komercijalna banka nudi dva programska rešenja: HAL E-bank i Pexim.

²⁴ *Elektronsko bankarstvo pravnih lica*, Interno uputstvo Komercijalne Banke AD Beograd.

Komplet 1 se popunjava za HALCOM rešenje i sadrži: potrebnu dokumentaciju za priključenje na HAL E-bank i instrukcije za popunjavanje dokumentacije potrebne za poslovanje preko Hal E-bank. Korisnici Hal E-Bank programskog rešenja za e-banking imaju na raspolaganju sledeće usluge :

- Upit o stanju računa u realnom vremenu,
- Ispostavljanje naloga za plaćanje, kao i mogućnost valutacije naloga unapred,
- Preuzimanje izvoda i uvid u arhivske izvode,
- Mogućnost Import-a (Uvoza) naloga za plaćanje, kao i Export-a (Izvoza) prispelih izvoda u *txt* formatu, radi povezivanja knjigovodstvene aplikacije korisnika sa E-bankom,
- Čuvanje pripremljenih naloga za plaćanje za veći broj upotreba (regularna ili pojedinačna mesečna plaćanja).

Klijent Banke, pravno lice, odnosno korporacija, pored domaćeg platnog prometa može obavljati i platni promet sa inostranstvom, ali isključivo preko HALCOM rešenja. Da bi obavljao platni promet sa inostranstvom, klijent mora obavljati elektronsko poslovanje u domaćem platnom prometu.

Ukoliko klijent želi sa istom karticom da obavlja i domaći platni promet i platni promet sa inostranstvom dovoljno je da popuni samo HAL E-bank pristupnicu i tom prilikom navede devizni račun. Ukoliko klijent ne želi da sa istom karticom obavlja i domać i platni promet i platni promet sa inostranstvom potrebno je da popuni obrasce koji čine Komplet 1.

Komplet 2 se popunjava ako se klijent odluči za PEXIM rešenje i sadrži: instrukcija za popunjavanje dokumentacije potrebne za poslovanje preko Pexima, jedan primerak PEXIM E-bank pristupnice, dva primerka Ugovora o pružanju usluga elektronskog bankarstva za pravna

lica. Korisnici Pexim (FX Client) programskog rešenja za e-banking imaju na raspolaganju sledeće usluge:

- Upit o stanju računa u realnom vremenu,
- Ispostavljanje naloga za plaćanje, kao i mogućnost valutacije naloga unapred,
- Preuzimanje izvoda i uvid u arhivske izvode,
- Mogućnost importa naloga u aplikaciju i exportu izvoda u XML, XLS i TXT formatu.

2.5. Sredstva plaćanja u elektronskom bankarstvu

Metode koje su razvijene za obavljanje plaćanja putem Interneta, predstavljaju elektronske verzije tradicionalnih sistema plaćanja. Instrumenti plaćanja u elektronskom bankarstvu, mogu se pojaviti u sledećim oblicima:²⁵

- Elektronski (digitalni) novac,
- Elektronski čekovi,
- Platne kartice.

²⁵ Uroš T, *Elektronsko poslovanje*, Beogradska poslovna skola, Beograd 2006, str. 111.

2.5.1. Elektronski novac

Elektronski monetarni sistem pocinje da se razvija devedesetih godina prošlog veka sa namerom da se stvori jedan sveobuhvatni platni sistem, preko koga će moći da se obavljaju transakcije na malo i na veliko. Efikasno korišćenje elektronskog novca, moguće je samo ukoliko postoji infrastruktura visokog tehničkog nivoa. Takođe, jedan od osnovnih preduslova je i velika brzina prenosa podataka. Neophodno je i da pristup ovom sistemu bude jednostavan i ekonomičan, kao i da svako domaćinstvo bude opremljeno personalnim računarom koji poseduje odgovarajući softver, koji banka obezbeđuje u cilju sigurnosti transakcija.

Elektronski novac se definiše kao specifična „monetarna informacija“ koja se putem elektronskih impulsa u „realnom vremenu“ prenosi između transaktora koji obavljaju plaćanja.²⁶

Sa pojavom Interneta i njegovom masovnom primenom u domenima plaćanja i bankarskih funkcija, elektronski novac je postao deo svakodnevnice i tek onda su se postavila pitanja koja su od životne važnosti, a vezana su za njega. Iako postoji više modela elektronskog novca koji teorijski zadovoljavaju ili su u praksi primenjivi, još uvek postoji čitav niz problema koje on mora da razreši da bi za korisnike bio prihvatljiviji i kako bi zamenio postojeći „klasični novac“.²⁷ Da bi zamenio „klasični novac“, elektronski novac mora biti univerzalno prihvatljiv, što znači da može da se daje iz „ruke u ruku“, ali i da funkcioniše u računarskim mrežama. Transakcije rađene elektronskim novcem moraju biti jeftinije od klasičnih transakcija, izdavanje (emitovanje) novca, njegovo servisiranje i korišćenje moraju biti jeftinije od rada klasičnim novcem. Uopšteno govoreći, digitalni novac mora pružiti znatne prednosti kako bi od korisnika bio široko prihvaćen. Za sada digitalni novac samo u određenim segmentima uspešno zamenjuje

²⁶ Stankić R: „Elektronsko poslovanje“, Ekonomski fakultet, Beograd, 2007, str. 95

²⁷ Vasković V: „Sistemi plaćanja u elektronskom poslovanju“, FON, Beograd, 2007. str. 45

klasičan novac, ali tamo gde je prihvaćen obezbeđuje veliku brzinu protoka novca. Prihvatljivost iz „ruke u ruku“ nije postignuta u zadovoljavajućem nivou.

Da bi zadovoljio korisnike mora da ispunji neke uslove. Mora biti lako prenosiv, da troškovi njegovog kreiranja i rukovanja budu mali ili bar manji od klasičnog novca, mora da omogućava promet bez posrednika, to jest da se sa njim mogu raditi „*off line*“ transakcije. Posebno mora da obezbedi anonimnost učesnika u transakciji.²⁸

Da bi neko postao vlasnik (holder) elektronskog novca, mora unapred uplatiti novčanu vrednost koja može biti uskladištena u memoriji finansijske transakcione kartice ili u memoriji personalnog računara. Elektronski novac uskladišten na hard disku personalnog računara naziva se mrežni elektronski novac (network money, cybercash) i njegov transfer, vrši se najčešće putem interneta.

2.5.2. Elektronski čekovi

Elektronski ček predstavlja vrstu platnog instrumenta koji se, preko specijalizovanih softvera, elektronski ispisuje na računaru, a potom komunikacionim sredstvima upućuje korisniku plaćanja. Prema tome, takav ček je vrsta digitalno potpisanog elektronskog dokumenta, kojim se nalaže banci potpisnika da isplati iznos novca, umanjivši račun popisanika čeka u određenom vremenskom periodu.

²⁸ Vasković V: „Sistemi plaćanja u elektronskom poslovanju“, FON, Beograd, 2007, str.46

Popunjavanje elektronskog čeka se vrši na identičan način kao i kod klasičnog čeka. On može biti poslat i primnjen putem elektronske pošte.²⁹ Prednosti korišćenja ovakve usluge su u tome što korisnici ne moraju da prikazuju poverljive informacije sa svog računa, jeftinije su za primaoca od kreditnih kartica i same transakcije su mnogo brže nego putem klasičnim (papirnim) čekom.

2.5.3. Platne kartice

Platnim karticama se smanjuje papirologija i ubrzava kompletan proces kako kupovine, tako i kontrole sredstava na računu korisnika. U zavisnosti od tipa kartice, određuju se različite pogodnosti i pravila pri korišćenju istih, pa prema tome možemo razlikovati debitne kartice, kreditne kartice, kobrending i kartice lojalnosti, kartice namenjene isključivo kupovini putem interneta (online kartice) itd.

Platne kartice se mogu koristiti za:³⁰

- Plaćanje roba i usluga – korisnik može da koristi karticu za bezgotovinska plaćanja robe i usluga u zemlji i inostranstvu, pri čemu potpisuje račun/slip na isti način kao što je potpisao karticu, ili koristi svoj PIN koji se tretira kao potpis.
- Podizanje gotovine – korisnik može da podiže gotovinu na bankomatima i šalterima ovlašćenih banaka u zemlji ili inostranstvu. Korisnik se identifikuje unosom svog PIN-a, pri čemu mora da vodi računa o njegovom ispravnom unosu, jer nakon trećeg neuspešnog

²⁹ Milojević D, *Leksikon bankarstva*, Beograd 2003, str. 185.

³⁰ Vasković V: “*Sistemi plaćanja u elektronskom poslovanju*“, FON, Beograd, 2007. str. 200

unosu bankomat zadržava karticu. Obično se plaća naknada prilikom podizanja gotovine na bankomatima ili šalterima ovlašćenih banaka u zemlji i inostranstvu.

- Plaćanje elektronskim putem – omogućava korisniku da obavlja plaćanje elektronskim putem (Internet, kataloška ili telefonska prodaja) i korisnik snosi rizik od zloupotrebe koji postoji pri prenošenju broja kartice i ličnih podataka kroz javnu mrežu.

U praksi, platne kartice predstavljaju kombinaciju instrumenata identifikacije i instrumenata platnog prometa. Njihova upotreba i doprinos razvoju elektronskog bankarstva zavise od tehničkih mogućnosti koje pojedine vrste pružaju. Međusobno mogu bitno da se razlikuju po stepenu bezbednosti, funkcionalnosti, redukciji papira i odnosu prema on-line infrastrukturi, sve u zavisnosti od funkcionalne aplikacije i tehnološke osnove na koju se ona implementira.

2.6. Mobilno bankarstvo

Mobilno bankarstvo (engl. *Mobile Banking*) je najnoviji trend u razvoju elektronskog bankarstva. Prognozira se da će mobilno bankarstvo doživeti čak i snažniju ekspanziju od Internet bankarstva u narednih tri do pet godina.

Mobilno bankarstvo omogućava transakcije putem prenosnih računara (engl. *lap-top*), digitalnih ličnih organizacija (*PDA*) i mobilnih telefona, koji su opremljeni specijalnim softverom za mobilni pristup Internetu, što znači da korisnik može pristupiti svojoj finansijskoj instituciji pomoću mobilnog telefona i izvršiti željene transakcije. Mobilna plaćanja putem mobilnih telefona (engl. *Mobile payments/M-payments*) spadaju u grupu plaćanja na malo. Mobilni telefoni mogu biti uređaji kojima se obavlja plaćanje u sadejstvu sa drugim uređajima (npr., kao

što je slučaj kod plaćanja mobilnim telefonom na POS terminalima) ili se plaćanje može obaviti samo upotrebom mobilnog telefona.

Učesnici u mobilnim plaćanjima su: korisnici, mobilni operateri, banke i trgovci. Sve transakcije se obavljaju na liniji korisnik-trgovac. Između njih dolazi do razmene novca i robe, ali su mrežni operater (prenosni kanal) i finansijska institucija (finansijski kanal) neophodni činioci poslovanja.

Korisnik je najznačajniji učesnik ovog poslovanja. Svi servisi su namenjeni njemu i on je taj koji plaćanjem svojih troškova izdržava mrežu. Korisnik, prvo, očekuje da mu sistem obezbedi neophodan minimum sigurnosti poslovanja i da ga zaštiti od krađe. Drugo, korisnik očekuje da njegova privatnost ne bude narušena i da niko nema mogućnosti da prati njegove transakcije. Treće, očekuje se od sistema da je lak za upotrebu. Ovaj zahtev je u suprotnosti sa prethodnim, jer što je sistem više zaštićen to je i njegovo korišćenje komplikovanije, posebno ako je za zaštitu potreban dodatni uređaj.

Da bi korisnik učestvovao u sistemu mobilnog poslovanja mora posedovati odgovarajući uređaj i mora imati konekciju ka mreži.

Mobilni operater je posrednik u poslovanju i ima zadatak da prihvati signal od korisnika i da ga prosledi dalje ka mreži. On mora da obezbedi međupovezanost sa ostalim učesnicima u poslovanju, a to podrazumeva da u potpunosti mora da ispoštuje standarde poslovanja. Mora takođe da obezbedi prohodnost ka drugim mrežama.

Banka je posrednik u poslovanju i ima najteži zadatak. Pre svega mora da obezbedi autentifikaciju (prepoznavanje) korisnika. Potom, da obezbedi proveru stanja na računu

korisnika, a zatim izda odobrenje za plaćanje ili odbijanje. Neophodno je da obezbedi da poruka tokom transporta ne bude presretnuta ili izmenjena, drugim rečima, mora da obezbedi potpun integritet finansijske transakcije. Autentifikacija i integritet treba da obezbede da korisnik ne može da odbije transakciju ukoliko je ona pravilno izvedena. Sve ovo ima za cilj da se mogućnost zloupotreba i krađe svede na minimalnu moguću meru.

Trgovac ili davalac usluga je drugi učesnik u poslovanju. Pre svega treba da obezbedi robu i usluge koje će naplaćivati preko mobilnih servisa. Za njega je sistem plaćanja od životnog interesa, jer na taj način realizuje svoj poslovni model. Mora da obezbedi sistem plaćanja, od njega se uglavnom naplaćuje provizija. Trgovac u okviru svog modela poslovanja, mora da obezbedi da korisnici lako i jednostavno pristupaju servisima koje on nudi, da reklamira servise i uopšte ponaša se poslovno u odnosu na svoje korisnike.

U našem okruženju, mogućnost obavljanja transakcija s mobilnog telefona je ponudila Privredna banka Zagreb, koja je u partnerstvu s Hrvatskim Telekomom predstavila mPay uslugu. Usluga mPay nudi mogućnost jednostavnog, bezgotovinskog plaćanja robe i usluga putem mobilnog telefona, na više od 2000 prodajnih mesta u Hrvatskoj koja su označena znakovima prihvatanja mPay usluge. Uskoro će se mPay koristiti i pri plaćanju komunalnih računa, kao i za kupovinu putem Interneta. U drugoj fazi, mPay usluga omogućiti će i korišćenje niza bankarskih usluga putem mobilnog telefona.

U početku su se mobilna plaćanja obavljala razmenjivanjem SMS poruka između klijenata i banke. Razvojem WAP standarda koji je omogućio pristup Internetu sa mobilnog telefona, bilo je moguće koristiti sve prednosti on-line bankarstva. To znači da je klijentima banke omogućeno da uz pomoć mobilnog telefona, a putem Interneta pristupe svom računu u banci. Konekcija sa bankom se ostvaruje putem mobilnog telefona koji u sebi ima ugrađen WAP uređaj. Da bi mogla da se koristi WAP usluga bilo koje banke, korisnik mora da ima WAP prilagođeni uređaj

(mobilni telefon). Pri svemu tome korisnik jedino plaća utrošene impulse operatoru mobilne telefonije. Faktori koji utiču na dinamičan razvoj mobilnog poslovanja su³¹:

- relativno mala ulaganja,
- jednostavni uređaji i laki za upotrebu,
- omogućavaju veći komfor u korišćenju.

Faktori koji utiču na usporavanje dinamičkog razvoja su:

- nesigurnost potrošača da šalju podatke preko mobilne mreže,
- nepostojanje jedinstvenih standarda u ovoj oblasti i sl.

Korišćenje mobilnog bankarstva putem mobilnog telefona je sasvim jednostavan proces. M-banking predstavlja uslugu Internet bankarstva na mobilnom telefonu. Nakon obavljene registracije, korisnik putem SMS-a dobija potvrdu registracije usluge, svoj PIN i uputstvo za korišćenje. Ovakav sistem mobilnog plaćanja izuzetno je jednostavan i siguran, budući da transakciju korisnik autorizuje svojim ličnim PIN-om.

Korisnik se putem mobilnog telefona uključuje na Internet i ulazi u aplikaciju. U aplikaciji, korisniku je omogućeno da vrši odabir određene usluge banke (na primer, pregled stanja računa, vršenje plaćanja, pregled uplata i isplata po svim računima, oročavanje sredstava, poručivanje čekova, kursna lista, kalkulator valuta i sl.).

³¹ Bjelić P: „Mobilni telefon kao kanal elektronskog poslovanja“, Ekonomski anali br.151-2, oktobar 2001.-mart 2002., str.95

U Singapuru, korisnici mogu da proveravaju stanje na svom bankovnom računu, vrše transfer novca sa računa na račun i vrše plaćanja. U SAD-u se nudi kompletna trgovina akcijama, počev od vrednosti akcija do ponude i verifikacije trgovine preko mobilnih uređaja.

U domicilnim uslovima, nekoliko banaka je najavilo uvođenje mobilnog bankarstva, a Halcom je još pre godinu dana prezentovao odgovarajuće rešenje.

Za korisnika prednost korišćenja mobilnih uređaja pri obavljanju bankarskih transakcija ogleda se u sledećem:³²

- Lična nezavisnost
 - o Kontrola od strane korisnika,
 - o Preko mobilnog telefona se dolazi do seta personalizovanih usluga korisniku.
- Lako za korišćenje
 - o Spremno za upotrebu za nekoliko sekundi,
 - o Jednostavno korišćenje,
 - o Razumljiv korisnički interfejs.
- Mobilnost
 - o Sposobnost komunikacije bilo gde i bilo kada,
 - o Korisnici mogu nositi mobilni uređaj svuda sa sobom,
 - o Platforma za lokalizovane usluge.

³² Vasković V: “Sistemi plaćanja u elektronskom poslovanju“, Cit. delo, str.338

- Sigurnost
 - o Čuvanje privatnosti,
 - o Mobilni uređaji podržavaju sigurne aplikacije.

Mobilno bankarstvo pruža mogućnost potpune fleksibilnosti, koristeći prednost socijalnog i tehnološkog razvoja. Mobilno bankarstvo je novi kanal za usluge koje banke nude i platforma za nove buduće personalizovane usluge bazirane na informacijama u realnom vremenu koje stvaraju lojalnost i zadovoljstvo klijenta. Novi klijenti se mogu dobiti ukoliko se uvedu servisi i usluge, kao što su na primer pripaid kartice za mlađe ljude koji još uvek ne mogu da se kvalifikuju za kreditne kartice.

2.7. Prednosti i rizici u elektronskom bankarstvu

Primena novih informacionih tehnologija, dovodi do niza prednosti u odnosu na klasično obavljanje poslova, ali pored toga dovodi i do stvaranja novih oblika rizika. Neke od prednosti elektronskog bankarstva su:

- Smanjuju se troškovi transakcija (cena transakcije je niža i do 15 puta od cene obrade na klasičan način),
- Ušteda vremena,
- Sigurnost i bezbednost (visok stepen zaštite pristupa podacima, kako na strani klijenata, tako i na strani banke),
- Smanjenje redova u bankama,
- Brži obrt sredstava,

- Mogućnost obavljanja transakcija „iz fotelje“ (klijenti mogu da veše plaćanja od kuće ili sa svog radnog mesta),
- Korišćenje servisa 24 časa dnevno, 7 dana u nedelji (24/7 klijenti su u mogućnosti da prate svoje račune, prate promene i daju naloge za transakcije),
- Mnogo je veći broj korisnika kojima se mogu pružati usluge,
- Smanjuje se broj organizacionih jedinica banke, dok se u isto vreme pokriva veća teritorija,
- Veći broj potencijalnih klijenata kojima se mogu pružiti usluge.

Za banku koja se u tržišnim uslovima bori za svakog svog komitenta, najvažnija je komunikacija sa njim. U klasičnim uslovima banka je mogla da komunicira samo dok je trajalo radno vreme ili preko nekog informativnog šaltera koji bi radio neprekidno. Ovakav način poslovanja stvarao je ograničenja u komunikaciji. Interaktivne mogućnosti komuniciranja preko Interneta su praktično neograničene i samo je pitanje do kog nivoa banka ima interesa da se angažuje.

Banka prenošenjem određenih servisa na Internet redukuje troškove poslovanja jer ne mora za povećanje broja komitenata da otvara novi poslovni prostor, da ga oprema i zapošljava nove službenike. Ovo je posebno interesantno za one geografske regione gde banka nema mrežu ekspozitura ili ima mali broj komitenata. Sa Internetom banka može da pokrije znatno veći geografski prostor ne otvarajući nove ekspoziture. Veliki broj informacija koje banka može da stavi svojim korisnicima na raspolaganje u principu nisu dostupni širem krugu njenih korisnika. To se odnosi na mogućnost plasmana i kreditiranja po najpovoljnijim uslovima, inostrana plaćanja, savetodavna funkcija i dr.

Samouslužno bankarstvo je korisno, podjednako i za banku i za komitenta jer komitent ima servise 24 časa dnevno, 7 dana u nedelji. a banka bez povećanja broja zaposlenih tako radi 365 dana u godini.

Ipak, korišćenje novih tehnologija dovodi i do stvaranja novih oblika rizika. Rizik koji nastaje usled nedovoljne zaštite sistema, fiziških oštećenja hardvera, lošeg odbrambenog sistema naziva se rizikom infrastrukture. Aplikacioni rizik nastaje usled pojave grešaka u aplikacijama, nedostatka kontrole pri obradi i lošeg održavanja softverskog sistema ili njegovim nekoordiniranim rukovanjem. Takođe, prisutan je i rizik poslovnih obrada koji se javlja pri nekompletnom prenosu podataka, kada sistemi zaštite nisu dobro organizovani i kada kontrola nije na potrebnom nivou.

3. PLATNE KARTICE

3. Platne kartice

3.1. Pojam i nastanak platnih kartica

Platna kartica predstavlja, sa jedne strane instrument bezgotovinskog načina plaćanja, a sa druge strane instrument kojim se može podići gotov novac kod izdavaoca kartice ili preko bankomata. Prosto rečeno, to je ustvari, komad plastike koji na sebi sadrži neko sredstvo za identifikaciju korisnika, što omogućava korisniku kartice da je koristi za gore navedene namere. Odnosno, njom se identifikuje izdavaoc kartice i njen korisnik na aparatima za izvođenje finansijskih transakcija, odnosno na šalteru banke, u cilju obezbeđenja podataka nastalih transakcija.³³

Prve platne kartice se pojavljuju još 20-ih godina prošlog veka u Sjedinjenim Američkim Državama. Te kartice su izdavale pojedine velike firme, naftne kompanije i vlasnici lanaca hotela svojim korisnicima i te kartice su mogle da se koriste samo u objektima kompanija koje su ih izdale. Prvu univerzalnu karticu izdao je Diners Club 1950 godine, a ubrzo potom i American Express izdaje svoju karticu. Kasnije su se pojavili bankarski sistemi kreditnih kartica, u kojima banka odobrava račun trgovcu odmah po prijemu računa o prodatoj robi, prikupljajući račune koji će biti zaračunati vlasniku kartice nakon dogovorenog vremenskog perioda.

Broj korisnika platnih kartica naglo raste. U Evropi je krajem 90-ih postojalo 200 milona vlasnika platnih kartica. Prema podacima Londonske konsultantske firme Battell, ovaj broj je do kraja 95 porastao na 350 milona. Kompanije koje posluju platnim karticama kao sto su Visa i

³³ Dr Živković A. i grupa autora, *Uvod u finansijski menadžment*, Čigoja štampa, Beograd 2005, str. 158.

MasterCard trenutno su najaktivnije u razvoju bezbednih platnih sistema za plaćanje karticama putem interneta.

Prva banka koja je počela da razvija sistem platnih kartica je bila banka iz Amerike, tačnije iz Kalifornije i zove se Bank of America. Njena kartica, BankAmericard koja je počela da se izdaje 1959. godine, mogla je da se koristi samo na području Kalifornije. Međutim postepenim širenjem i dodavanjem banaka iz regiona, ovaj program je ubrzo obuhvatio kompletnu teritoriju Sjedinjenih Američkih Država. Sedamdesetih godina prošlog veka, kartica doživljava ekspanziju i van teritorije SAD-a, a naročito u Evropi. To je stvorilo problem u nazivu kartice, pa je njeno ime 1976. godine promenjeno u VISA.³⁴

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 milijarde transakcija sa ukupnom vrednošću od preko 4,4 hiljade milijardi (trilijona) dolara.³⁵

VISA sistem raspolaže sa preko 1.6 miliona ATM-ova u preko 200 zemalja širom sveta i osposobljen je za obavljanje 10.000 transfera u sekundi potpuno sigurno i bezbedno. Prosečan broj transakcija koje se obave u sekundi je oko 3.000, dok vreme koje je potrebno za autorizaciju transakcije iznosi svega dve sekunde.³⁶

³⁴ Vasković V, *Elektronsko poslovanje i internet marketing*, Beograd 2008, str. 136-137.

³⁵ Internet, www.wikipedia.org

³⁶ Internet, www.visa.com

3.2. Osnovne karakteristike platnih kartica

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 kartice.³⁷ Prema tome, banka, kao vlasnik, može u svakom trenutku korisniku kartice da uskrati pravo na njeno korišćenje, ukoliko primeti da se kartice ne koristi u skladu sa pravilima korišćenja, ukoliko je došlo do zloupotrebe kartici ili ukoliko je narušena bezbednost podataka kako njenog vlasnika, tako i korisnika.

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).³⁸ U Srbiji, korišćenje platnih karata je u porastu i očekuje se da će u sve većem obimu zameniti gotovinu i čekove.

Upotreba platnih kartica je raznovrsna, tako da one mogu da se koriste za:

- Plaćanje roba i usluga – koje se može obavljati kako u zemlji, tako i u inostranstvu, dok se kao potvrda identifikacije koriste i lična dokumenta kao i potpisivanje računa (slipa), a nekad se i od korisnika traži da ukica svoj identifikacioni broj (PIN code).
- U zavisnosti od vrste kartice, plaćanje može da se vrši do visine raspoloživih sredstava na računu (debitne kartice) ili za plaćanja koja su veća od sredstava na računu (kreditne kartice).

³⁷ Uroš T, *Elektronsko bankarstvo*, Visoka beogradska poslovna škola, Beograd 2008, str. 83.

³⁸ Milojević D, *Leksikon bankarstva*, Beograd 2003, str. 389.

- Podizanje gotovine – takođe može da se vrši u zemlji ili u inostranstvu, preko bankomata koji pordžavaju vrstu kartice koju korisnik poseduje (identifikacija se prši unosom PIN koda) ili na šalterima ovlašćenih banaka (identifikacija se vrši proverom ličnih dokumenata).

Karakteristično za platne kartice je to što je njihovo korišćenje veoma jednostavno i dosta sigurnije od čekova, kao popularnog instrumenta za bezgotovinsko plaćanje. U slučaju gubljenja kartice ili krađe, veći je stepen zaštite u odnosu na ček. Takođe, kao veliku prednost platne kartice, treba istaći i to da se gotovina može podići 24 časa dnevno, 7 dana u nedelji, 365 dana u godini.

3.3. Vrste platnih kartica

Podela platnih kartica se može izvršiti sa nekoliko aspekata. Kao prvo, mogu se podeliti na osnovu izdavaoca kartica. Prema tome one mogu biti *bankarske* ili *kartice ostalih organizacija* (nosioca franšiza ili kompanijske kartice). Iz ove podele, bankarske kartice, dalje, mogu se podeliti na kartice koje koriste svi svetski sistemi i to:

- Debitne kartice,
- Kreditne kartice.

Takođe, bankarske kartice mogu biti i regionalnog karaktera, sa posebnim karakteristikama:

- Nacionalne kartice,
- Kartice lokalnih banaka.

Kartice ostalih organizacija mogu se dalje razvrstati na svetske franšize:

- Diner Club,
- American Express.

Takođe, u ovu vrsu kartica spadaju i **kompanijske kartice**, odnosno kartice koje izdaje sama firma svojim zaposlenima. Kao čest primer plaćanja ovakvim karticama je kupovina goriva, a takođe ove kartice mogu da budu sa pokrićem na računu korisnika i da se koriste za sopstvene potrebe. U ovu grupu spadaju i **kartice lojalnosti**. Cilj izdavanja ovakvih kartica je da kroz popuste na količinu, firme privuku što veći broj redovnih kupaca koji će uvek kod njih kupovati potrebnu robu.

Podelu platnih kartica, moguće je izvršiti i sa stanovišta trenutka izmirenja obaveza nastalih korišćenjem istih. Prema tome kartice možemo razvrstati na:

- Kartice sa plaćanjem u napred (pay before kartica) – koristeći ovu karticu, korisnik raspolaže sredstvima kojima je unapred deponovao. Ove kartice sadrže kompijuterski čip na koji se ubacuje iznos novca sa računa korisnika kartice ili gotovinskom naplatom od njega. Korisnici ove vrste kartica su, uglavnom, osobe koje nemaju stalne prihode kao što su studenti i omladina, ali i lica koja ne ispunjavaju uslove za dobijanje drugu vrstu kartica. Ovim karticama se takođe priključuju i sve popularnije poklon kartice (gift kartice).
- Kartice sa plaćanjem u trenutku zaduživanja (pay now kartice) – ovoj grupi kartica spadaju debitne kartice i one su direktno povezane sa računom korisnika kartice. Sredstva sa računa se umanjuju istog trenutka kada se kartica zaduži na bankomatu ili prodajnom mestu gde je kupljena roba ili usluge.
- Kartice sa odloženim plaćanjem (pay later kartice) – u ovu grupu kartica ubrajamo kreditne kartice. Korišćenjem ove kartice, sredstva sa računa korisnika se ne umanjuju

momentalno po nastanku zaduženja, već se njihova vrednost deli na ugovoreni perio (6 ili 12 meseci).

Pored navedenih podela, kartice se mogu razvrstati i na ***nacionalne kartice*** i ***internacionalne kartice***. Nacionalne ili domaće kartice se odlikuju se nižim provizijama i manjim zahtevima za tehničke karakteristike, al su samo lokalnog karaktera. Najrasprostranjenija je DinaCard. Internacionalne kartice se mogu koristiti na globalnom nivou i njihovi predstavnici su Visa i MasterCard kartice.

3.3.1. Debitne kartice

Debitna kartica je vrsta platne kartice koju izdaje banka, a čije je korišćenje direktno povezano sa računom koji se u banci vodi za korisnike te kartice. Banka, izdavaoc kartice, je i vlasnik kartice a istovremeno je i nosioc rizika i garant po njoj. Korisnik kartice ima pogodnost da raspolaže svojim sredstvima nezavisno od radnog vremena banke.

Ovom karticom se vrše plaćanja roba 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 računa.³⁹

Kao što je već napomenuto, debitne kartice se mogu koristiti u trgovinskim radnjama koje su snabdevene POS (point of sale) terminalima, kao i na bankomatima (ATM) za podizanje

³⁹ Milojević D, *Leksikon bankarstva*, Beograd 2003, str. 127.

gotovine. Korisniku koji povlači novac ili vrši plaćanje, račun kod banke se momentalno zadužuje putem online veze sa kompjuterskim centrom. Ova vrsta kartice je povoljna za prodavce upravo zbog trenutnog zaduživanja računa korisnika kartice, jer se sredstva trenutno prenose na njihove račune. Takođe, bitno je napomenuti i to da korisnik kreditne kartice ima mogućnost korišćenja sredstava samo do iznosa pokrića na svom računu kod banke.⁴⁰

POS sistem, predstavlja sistem plaćanja, koji pomoću razvijene računarske mreže, omogućava brzu realizaciju finansijskih usluga, korišćenjem elektronskog bankarstva. To su ustvari sistemi bezgotovinskog plaćanja kod kojih su terminali, odnosno elektronske kase, direktno povezani sa informatičkom mrežom u poslovnoj banci.⁴¹

Dnevno graničenje troška određuje banka izdavaoc kartice i najčešće zavisi od priliva koji korisnik banke ostvaruje po svom računu.

Prilikom korišćenja kartice na bankomatu, autorizacija korisnika se vrši zahtevom za upisivanje PIN (Personal Identification Number) koda koji odgovara toj kartici. Pin kod, ustvari, predstavlja neku vrstu šifre koja treba biti poznata samo korisniku kartice. Autorizacija prilikom kupovine robe i usluga na POS terminalima se vrši potpisivanjem računa, a nekad i pored toga je potrebno uneti i PIN kod.

Kada govorimo o debitnim karticama, bitno je istaći i to da kamate, depoziti i ostali troškovi nisu uobičajeni kod ove vrste kartice, sa izuzetkom godišnje članarine.

3.3.2. Kreditne kartice

⁴⁰ Dr Živković A. i grupa autora, *Uvod u finansijski menadžment*, Čigoja štampa, Beograd 2005, str. 159.

⁴¹ Vunjak N, Kovačević L, *Bankarstvo – bankarski menadžment*, Ekonomski fakultet Subotica, Subotica 2006, str. 266.

Kreditna kartica predstavlja bezgotovinsko sredstvo plaćanja robe i usluga kod ugovornih preduzeća odnosno izdavaoca kartice. Dobijanje kreditne kartice podrazumeva saglasnost banke da kreditira klijenta. Takođe, po tekućem računu korisnika se odvaja nova partija računa, koja je rezervisana za izdatu kreditnu karticu. Banka odobrava korisniku određeni limit po kartici, a za taj limit klijent može plaćati robu i usluge ili dizati gotovinu sa bankomata, a kompletan iznos ili njegov deo plaća u ugovorenom periodu. Korisnik ima obavezu da mesečno otplaćuje najmanje deo duga koji je naznačen na mesečnom izvodu kao "minimalna uplata" (1-10% od iznosa zaduženja, zavisno od ugovora). Deo duga koji korisnik ne izmiri, prenosi se u naredni mesec i na to zaduženje se dalje plaća kamata. Korisnik je u mogućnosti da odjednom platiti i veći deo duga, odnosno ceo dug.⁴² Ukupno zaduženje, preneseno iz prethodnog meseca i novonastalo tokom meseca, ne može preći kreditni limit. U protivnom, banka će odbiti transakciju ili zaračunati posebnu kaznu. Takođe neke banke naplaćuju i godišnju taksu ili članarinu za korišćenje kartice.

Da bi se nekom licu odobrilo korišćenje kreditne kartice, odlučuje se sagledavanjem više faktora, kao što su imovinsko stanje, njegovi prihodi, izveštaji kreditnog biroa i zaduženost po drugim kreditima, platežna sposobnost itd. Banke mogu revidirati kreditni limit prilikom značajnih finansijskih događaja, poput novog posla, preseljenja, nastanka novog ili likvidacije postojećeg kreditnog zaduženja, promene bračnog statusa itd.

U zavisnosti od toga kolika je konkurencija prisutna na tržištu bankarskih usluga, banke su u mogućnosti da dobrim mušterijama povećaju kreditni limit, spustiti kamatnu stopu ili na zahtev oprostite godišnju naknadu.⁴³

⁴² Dr Živković A. i grupa autora, *Uvod u finansijski menadžment*, Čigoja štampa, Beograd 2005, str. 158.

⁴³ Internet, www.wikipedia.org

U zdavanju i korišćenju kreditne kartice, javljaju se tri subjektka: banka ili društvo koje izdaje karticu, korisnik kartice i isporučilac robe ili usluga koje su plaćene kreditnom karticom. Bitno je napomenuti i to da se ove kartice izdaju u unikatu i sa posebnim oznakama, a sve to u cilju sprečavanja njihovog falsifikovanja.

3.3.3. Kartice lojalnosti

U današnje vreme uspešnost poslovanja u velikoj meri zavisi o ispunjavanju očekivanja i zahteva kupaca. Iz tog razloga, vrlo je važno da kupci već pri prvoj poseti budu zadovoljni i da pronađu dobar razlog da postanu stalni klijenti.

U oblasti marketinga i uopšte u maloprodaji, kartice lojalnosti, nagrade kartice, bodovne kartice ili klub kartice, koje su vizuelno slične kreditnim ili debitnim karticama, predstavljaju identifikacione kartice i njima se korisnik prepoznaje kao član u lojalnosti. Kartice lojalnosti predstavljaju model poslovanja kao sistem lojalnosti.

U Velikoj Britaniji obično se nazivaju karticama lojalnosti, u Kanadi nagradnim karticama ili bodovnim karticama, u Sjedinjenim Državama ili popust karticama, klub karticama ili nagradnim karticama. Ove kartice obično poseduju *barcode* ili *magstripe* koji se mogu lako skenirati, a neke od kartica su čak i čip kartice.

Maloprodajna preduzeća mogu da izdaju karticu klijentu, koji tu karticu, zatim, koristi kao oblik identifikacije i dajući na uvid svoju karticu, klijent obično ima pravo na određeni popust na trenutnu kupovinu ili mu se dodeljuje određeni broj bodova koji se mogu koristiti za buduće kupovine.

Izdavaoca kartice zahteva, od klijenata koji traže izdavanje kartice, određenje podatke koji će služiti za identifikaciju kao što su ime i adresa. Ugovorom se reguliše sporazuma u tom obliku da izdavaoc kartice garantuje privatnost korisnika, odnosno ne otkriva i ne sakuplja podataka o korisnicima i naravno, ne zloupotrebljava ih. Eventualno izdavaoci mogu koristiti sakupljanje podataka interno u cilju svog marketinškog istraživanja.

Kartice lojalnosti su se pojavile relativno davno, već 20-30-tih godina prošlog veka i bile su veoma popularne u SAD-u. Osnovni zadatak im je bio (i ostao) da firmi obezbede stalan promet. Masovno su ih koristile prodavnice kako bi privukle korisnike i povećale promet. Cilj je bio da se kroz popuste na količinu privuku kupce da redovno dolaze u jednu prodavnicu. Na taj način su firme obezbeđivale stalne porudžbine, određenom dinamikom. Ovakav način rada, firmi omogućava povećanje obrta kapitala, a time i povećanje profita. U početku su prvenstveno trgovinske kuće radile u sistemima lojalnosti, a kasnije je to prošireno i na druge oblasti.

3.4. Podela kartica sa tehnološkog aspekta

Podela kartica se može izvršiti i prema tome kako su finansijski podaci upisani na karticu i sa tim u vezi razlikujemo:

- Kartice na kojima su podaci upisani reljefno na prednju stranu kartice,
- Kartice na kojima su podaci laserski upisani ili su termalno štampani na prednjoj strani kartice,
- Kartice na kojima su podaci sadržani u bar kodu koji senalazi na prednjoj strani kartice,
- Kartice na kojima su podaci kodirani na magnetnoj traci koja se nalazi na poledini kartice,
- Kartice koje poseduju memorijski čip u kome su skla dišteni podaci.

3.4.1. Kartice sa magnetnom trakom

Ova vrsta kartica sadrži podatke koji su kodirani i upisani na magnetnu traku koja se nalazi na poledini kartice. Predviđene su za korišćenje kako na bankomatima, tako i u maloprodajnim objektima opremljenim POS-ovima. Takođe ove kartice se mogu koristiti i za kupovinu putem interneta.

Autorizacija se vrši upisivanjem personalnog identifikacionog broja (PIN) koji se posebno formira za korišćenje na bankomatima i POS, a posebno za korišćenje kartice na Internetu. Prilikom korišćenja, PIN broj se unosi lično u ATM ili POS terminal i tom prilikom ne sme biti izložen pogledima drugih lica. PIN broj ne treba čuvati zajedno sa karticom. Iz istih razloga Banka je obavezna da karticu i PIN broj uruči u odvojenim kovertama a ako se isti dostavljaju poštom te pošiljke se nikada ne upućuju istog dana. Preporučuje se da se PIN broj zapamti a koverat, u kojem je primljen, uništi. Ukoliko je drugo lice saznalo vlasnički PIN broj o tome odmah treba obavijestiti Izdavaoca kartice i zahtevati zamenu PIN broja. Kod za identifikaciju u elektronskim transakcijama smatra se da je ekvivalent potpisa potrošača.⁴⁴

Kartice sa magnetnom trakom su svojom pojavom, u velikoj meri, zamenile upotrebu čekova. One predstavljaju najmasovniji oblik bezgotovinskog vida plaćanja. Velika prednost ove kartice je u tome što se u trenutku njene upotrebe, račun korisnika momentalno proverava i transakcija se obavlja istog trenutka, uz zaduživanje računa korisnika.

Jedin mana ovih kartica je u tome što nemaju visok stepen zaštite, pa se podaci lako mogu izčitati. Svaki čitač kartica je u mogućnosti da pročita podatke sa trake bez ikakvih problema.

⁴⁴ Barać S., Stakić B., i saradnici, *Praktikum za Bankarstva*, Univerzitet Singidunum, Beograd, 2007., str. 130

3.4.2. Smart kartice

Čip kartica (smart kartica) predstavlja instrument plaćanja u obliku univerzalne plastične kartice koja se može programirati jer je u nju ugrađen mikroprocesor ili čip, odnosno elektronska memorija.⁴⁵ Na kartici koja sadrži mikroprocesor postoji mogućnost upisivanja podataka, brisanja ili neke druge vrste manipulacije podacima. Mikroprocesor se u smart kartici nalazi ispod zlatnog čipa na prednjoj strani kartice. Na čip se može gledati kao na zamenu za magnetnu traku prisutnu na kreditnim ili debitnim karticama. Kod magnetnih traka podaci se mogu jednostavno čitati, upisivati, brisati ili pak mijenjati. Kartica koja ima samo memorijski čip može izvoditi samo predefinirane funkcije. Smart kartice, za razliku od kartica s magnetskom trakom, sadrže sve potrebne funkcije i informacije potrebne za autorizaciju, zbog čega u trenutku transakcije nije potreban pristup udaljenim bazama podataka.

Kartica ima upotrebu kao sredstvo bezgotovinskog plaćanja, kao konkurencija čeku i bankarskoj doznaci, ali i kao šifra za pristup automatima za izdavanje novca i korišćenje drugih usluga koje se vrše elektronskim putem. Kao instrument plaćanje se može koristiti samo u prodajnim mestima koja raspolažu specijalnim terminalima, odnosno opremom koja može da prihvati takvu karticu. Velika prednost ove kartice je što, a razliku od drugih kartica, pruža potpunu sigurnost za korišćenje kako za korisnika kartice, tako i za emitenta. Nivo zloupotrebe i neovlašćenog korišćenja je sveden na minimum.

Kako bismo ih mogli koristiti, na računaru moramo posedovati instaliran čitač smart kartica. Ovaj čitač, kao i softver potreban za instalaciju čitača na računar, kupuje se od banke pri registraciji za ove usluge. Kartica se temelji na PKI (*Public Key Infrastructure*) tehnologiji koja se zasniva na asimetričnoj kriptografiji, odnosno na paru javnih i tajnih ključeva za kodiranje podataka. Svaki korisnik ima svoj tajni ključ i svoj javni ključ. Samo se javni ključ korisnika

⁴⁵ Milijević D, *Leksikon bankarstva*, Beograd 2003, str. 122.

daje drugima na uvid. Korisnik podatke koje želi da pošalje, kodira svojim tajnim ključem. Kada bi se takvi podaci poslali, mogao bi ih pročitati svatko ko poseduje javni ključ pošiljioca. Upravo, iz tog razloga pošiljioc kodira podatke još jedanom, ovaj put javnim ključem primaoca podataka. Na taj način, podaci su dostupni samo primaocu. Naime, primaoc ih mora dekodirati najprije pošiljiočevim javnim ključem, a zatim i svojim tajnim ključem. Svi su ti ključevi u digitalnom obliku unešeni na karticu.⁴⁶

Najveća prednost u korišćenju ovih kartica je u tome što su sigurnost i zaštita podataka zagarantovana. Međutim, korišćenje ima i mane koje se ogledaju u tome da same kartice, kao i čitači potrebni za njihovo korišćenje veoma skupi, pa nije svako u mogućnosti da ih koristi.

3.5. Proces izdavanja platnih kartica i pravila korišćenja

Proces kreiranja i izdavanja platne kartice započinje podnošenjem zahteva od strane budućeg korisnika za izdavanje iste. Po podnošenju zahteva, potencijalni korisnik dobija, od strane šalterskog službenika, unapred pripremljen formular koji treba da ispuni sa određenim podacima. Popunjen formular, dalje, potencijalni korisnik predaje službeniku koji podatke iz tog fomulara unosi u specijalizovanu aplikaciju, namenjenu isključivo kartičarskim poslovima.

U zavisnosti od vrste kartice za koju je podnet zahtev, vrši se određena provera potencijalnog korisnika. Sama aplikacija generiše potrebne podatke, dodaje redni broj kartice i nasumično formira personalni indentifikacioni broj (PIN kod). Posle ovoga, svi potrebni podaci su prikupljeni i sve je spremno za štampanje kartice. Platna kartica se predaje njenom korisniku u

⁴⁶ Glušević Z, *Elektronski potpis i smart kartice*, Publikacija Earhiva, Beograd 2007.

„slepoj“ koverti. Unutar koverta se nalazi uputstvo za korišćenje kartice, njen serijski broj i PIN kod. Bitno je napomenuti da PIN kod nikom od službenika, koji su obradili zahtev za podnošenje kartice i predali samu karticu, nije poznat, niti se ikako može saznati. Da bi korisnik preuzeo karticu, bitno je da potpiše dokument da je primio karticu, kao i potpiše samu karticu, na mestu predviđenom za potpisivanje korisnika. Ne potpisane kartice su nevažeće.

Pri izboru platne kartice potrebno je obratiti pažnju na nekoliko stvari:

- troškove izdavanja kartice,
- visinu članarine (ukoliko je to uslov za izdavanje kartice),
- da li se plaća kamata u periodu tzv. odloženog plaćanja,
- visinu kamatne stope koja se plaća na ostatak duga,
- da li je dozvoljena prevremena otplata duga i pod kojim uslovima.

Neka od osnovnih pravila kartičarstva su:

- Banka koja izdaje karticu je njen vlasnik,
- Osoba koja poseduje karticu je njen korisnik,
- Banka daje karticu samo na korišćenje pod uslovima navedenim u ugovoru,
- Banka kao vlasnik kartice ima pravo da je ukine,
- Kartica je neprenosiva, tj. može je koristiti samo lice na koje ona glasi,
- Potpisivanjem zahteva za izdavanje kartice korisnik ujedno potvrđuje da je upoznat i da prihvata pravila korišćenja kartice.

4. PLATNE KARTICE NA PRIMERU KOMERCIJALNE BANKE AD BEOGRAD

4. Platne kartice na primeru Komercijalne Banke AD

Komercijalna Banka u ponudi ima sledeće kartice:⁴⁷

- Debitne
 - o Visa Classic i Visa Electron
 - o Maestro
 - o DinaCard klasik
 - o MasterCard Business
 - o Visa Prepaid Gift
 - o MasterCard Debit - PayPass
- Kreditne
 - o Visa revolving
 - o DinaCard kreditna kartica
 - o MasterCard Installment
- Charge
 - o MasterCard
 - o Visa Gold i Visa Business
 - o DinaCard co-branding

⁴⁷ Internet dokumentacija Komercijalne Banke AD Beograd, www.kombank.com

4.1. Debitne kartice Komercijalne Banke

Visa Clasic, Visa Electron i Maestro debitne kartice⁴⁸

Debitna kartica se može koristiti za plaćanja, kako u zemlji tako i u inostranstvu, na svim mestima sa istaknutim Visa znakom. Takođe, može se koristiti i za podizanje gotovine kako na bankomatima tako i na šalterima banke. Za podizanje gotovine na šalterima i bankomatima Komercijalne banke, provizija se ne naplaćuje.

Da bi neko lice postal korisnik **Visa Classic** debitne kartice, neophodno je da poseduje otvoren tekući i namenski devizni račun u Banci. **Visa Classic** kartica u zemlji funkcioniše na principu on-line stanja na tekućem računu, odnosno za korišćenje u inostranstvu na principu on-line stanja na namenskom deviznom računu.

Komercijalna banka svim vlasnicima tekućih računa plasira **Visa Electron ili Maestro** karticu u zavisnosti od želje korisnika. Ove kartice se izdaju bez troškova izdavanja i članarine.

Korisnici **Visa Electron**, odnosno **Maestro** kartice jednostavnije raspolazu sredstvima sa svog tekućeg računa, koja su im dostupna 24 časa dnevno, 365 dana u godini.

Podizanje gotovine **Visa Electron ili Maestro** karticom u mreži bankomata Banke, omogućeno je bez naknade za obavljenju uslugu. Ove kartice postaju i internacionalno važeće ukoliko čim

⁴⁸ Izdavanje i korišćenje VISA i MasterCard debitnih kartica, Interno uputstvo Komercijalne Banke AD Beograd.

korisnik otvori i namenski devizni račun. Ove dve kartice, takođe, funkcionišu na principu on-line stanja tekućeg, odnosno deviznog računa.

DinaCard Klasik⁴⁹

Komercijalna banka izdaje **DinaCard Klasik** karticu sa rokom važenja od dve godine i kartica se izdaje automatski po otvaranju tekućeg računa. Osim osnovne, korisnik može zahtevati izdavanje do dve dodatne kartice licima za koje da pisanu saglasnost.

Uslov za izdavanje **DinaCard Klasik** kartice je otvoren tekući račun kod Komercijalne Banke. U slučaju da podnosilac zahteva ne poseduje tekući račun u Banci, u svrhu izdavanja kartice otvara se namenski tekući račun (bez izdavanja čekova). Potencijalnom korisniku se uručuje Pristupnica i Opšta pravila izdavanja i korišćenja DinaCard Klasik kartice.

Za izdavanje i korišćenje osnovne i dodatnih kartica ne naplaćuje se naknada po osnovu izrade i članarine. Ostale naknade se naplaćuju prema važećoj Tarifi naknada koje se primenjuju u poslovanju Banke. Za naknade predviđene Tarifom vrši se automatsko zaduženje tekućeg računa korisnika kartice.

Na licu **DinaCard Klasik** kartice se nalazi broj transakcionog računa korisnika, tako da pored funkcije platne kartice, istovremeno je i identifikaciona kartica koja se koristi uz čekove.

⁴⁹ Internet dokumentacija Komercijalne Banke AD Beograd, www.kombank.com

Kartica funkcioniše na osnovu on-line principa i korisnik može koristiti karticu samo do iznosa sredstava raspoloživih na tekućem računu, uključujući i dozvoljeno prekoračenje, ukoliko je ono odobreno.

MasterCard Buisiness⁵⁰

Za izdavanje **MasterCard Buisiness** kartice, klijent aplicira u ekspozituri u kojoj je otvorio tekući račun. Zaposleni u ekspozituri, odnosno filijali, dužni su da klijenta upoznaju sa Opštim pravilima i uslovima izdavanja i korišćenja kartice, karakteristikama kartice i uslovima izdavanja iste, a zatim da proveriti da li se u dosijeu klijenta nalazi sva obavezna dokumentacija propisana od strane Sektora platnog prometa, Sektora poslova sa privredom i Sektora za upravljanje rizicima. Kartica se može koristiti na svim mestima na kojima je istaknut znak „**MasterCard**“ za plaćanje troškova koji se odnose na službene potrebe (svi vidovi reprezentacije, troškovi službenih putovanja, rezervacije hotela, poslovni ručkovi, „rent a car“ usluge, nabavka sitnog inventara - kancelarijskog pribora i sl.), kao i za podizanje gotovine u zemlji i inostranstvu.

Kartica se može koristiti na svim mestima na kojima je istaknut znak „**MasterCard**“ za plaćanje troškova koji se odnose na službene potrebe (svi vidovi reprezentacije, troškovi službenih putovanja, rezervacije hotela, poslovni ručkovi, „rent a car“ usluge, nabavka sitnog inventara - kancelarijskog pribora i sl.), kao i za podizanje gotovine u zemlji i inostranstvu.

Kartica ne sme biti korišćena za plaćanje dobara i usluga koja su vezana za obavljanje osnovne delatnosti Nosioca (kupovina roba namenjena daljoj prodaji, kupovina materijala/sirovina za proizvodnju, plaćanje dobavljačima i sl.).

⁵⁰ *Izdavanje i korišćenje VISA Business i MasterCard Business kartica*, Interno uputstvo Komercijalne Banke AD Beograd.

Korisnik kartice može istu koristiti do iznosa utvrđenog dnevnog limita za potrošnju i podizanje gotovine, saglasno visini raspoloživih sredstava na poslovnom tekućem računu Nosioca, odnosno zakonskoj regulativi.

Za sve transakcije plaćanja roba i usluga načinjene na POS terminalima, podizanje gotovine na ATM uređajima i šalterima drugih banaka, u zemlji i inostranstvu, tekući račun Nosioca će biti zadužen odmah. Za sve transakcije načinjene u inostranstvu kao i transakcije za podizanje gotovine u zemlji, račun Nosioca će biti zadužen za iznos rezervacije koja se sastoji od incijalnog iznosa uveć anog za procenat obezbeđenja rizika od naplate kursnih razlika i naknada. Po knjiženju transakcije, razlika između incijalnog iznosa i iznosa transakcije, se vraća na račun Nosioca.

Prilikom obračuna deviznih zaduženja, primenjuje se prodajni kurs Banke na dan obrade transakcija. Za ovu vrstu kartice se ne formira poseban izvod već se sve transakcije načinjene istom, prikazuju na izvodu poslovnog tekućeg računa Nosioca. Nosilac je u obavezi da na dan dospeća, na svom tekućem računu obezbedi sredstva za naplatu članarine i drugih eventualnih troškova nastalih korišćenjem kartice.

Visa prepaid Gift kartica⁵¹

Ova kartica predstavlja poklon karticu sa već uplaćenim novčanim iznosom čija visina se može proizvoljno odabrati. Kartica je specifična po tome što:

- Na kartici se **ne štampa ime i prezime korisnika kartice**, već samo broj kartice, rok važenja i serijski broj,

⁵¹ Internet dokumentacija Komercijalne Banke AD Beograd, www.kombank.com

- Kupac kartice ne mora da bude (i obično nije) korisnik kartice,
- Kartica je **internacionalno** važeća, a svi troškovi korišćenja kartice se obračunavaju u dinarima,
- Sa aspekta korisnika kartice, kartica je besplatna,
- Rok važnosti kartice je dve godine,
- Gift kartica se može koristiti isključivi za plaćanja roba i usluga na POS terminalima, sa istaknutim znakom Visa Electron,
- Karticom nije moguće podizati gotovinu na ATM uređajima i šalterima,
- Upit stanja po kartici je moguće izvršiti na ATM uređajima Banke i ekspoziturama,
- Gift karticom nije moguće plaćati preko interneta,
- Kartica se aktivira prilikom kupovine, a automatski se blokira (skida sa sistema) kada se potroše sva sredstva i račun svede na nulu.

U ponudi Komercijalne banke, postoje četiri različite vrste Visa Gift kartice i one se razlikuju po nameni:

- Čestitka sa motivom poklona,
- Čestitka sa motivom mede,
- Čestitka sa motivom rođendanskih svećica,
- Čestitka sa motivom buketa cveća.

MasterCard Debit – PayPass⁵²

MasterCard Debit PayPass kartica je debitna internacionalno važeća platna kartica koja poseduje naprednu PayPass™ tehnologiju (Tap&Go), koja omogućava obavljanje beskontaktnih transakcija, čime se svakodnevne kupovine obavljaju brže, lakše i jednostavnije. Osim uštede vremena, plaćanje ovom karticom pruža visok stepen bezbednosti, imajući u vidu da poseduje čip modul, kao najsavremeniji vid zaštite podataka o korisniku kod bezgotovinskog vida plaćanja.

Da bi se izvadila ova kartica, dovoljno je da imati otvoren tekući račun i podneti Pristupnicu za izdavanje u bilo kojoj ekspozituri Komercijalne banke. Karticu se može koristiti za plaćanje na prodajnim mestima opremljenim POS terminalima (beskontaktna i kontaktne transakcije), podizanje gotovine na bankomatima, kao i za CNP (Card Not Present) transakcije (Internet plaćanja, MO/TO (Mail Order/Telephone Order), kataloga, telefonska prodaja i sl.). Transakcije se obavljaju u veoma kratkom periodu od svega nekoliko sekundi, prinošenjem kartice do čitača za beskontaktna plaćanja. Beskontaktna transakcije se mogu vršiti samo na prodajnim mestima koja su opremljena POS terminalima koji poseduju čitače za beskontaktna plaćanja.

Kada se plaćanje vrši u zemlji, ukoliko je iznos beskontaktna transakcije manji od iznosi 1.500,00 RSD nije neophodan unos PIN-a, dok ukoliko je iznos beskontaktna transakcije veći od 1.500,00 RSD neophodan je unos PIN-a. Kada se plaćanje vrši u inostranstvu, ukoliko je iznos beskontaktna transakcije manji od/ili iznosi 25,00 EUR nije neophodan unos PIN-a, dok ukoliko je iznos beskontaktna transakcije veći od 25,00 EUR neophodan je unos PIN-a.

⁵² Internet dokumentacija Komercijalne Banke AD Beograd, www.kombank.com

4.2. Kreditne kartice Komercijalne Banke

DinaCard kreditna kartica⁵³

Komercijalna banka izdaje DinaCard kreditnu karticu fizičkim licima. Kartice se izdaju sa rokom važenja od dve godine. Osim osnovne, korisnik može zahtevati izdavanje do dve dodatne kartice licima za koje da pisanu saglasnost. Korisnik osnovne kartice snosi punu odgovornost za korišćenje, kako osnovne, tako i dodatne kartice. Kartica je isključivo namenjena korisnicima čija se redovna mesečna primanja (zarade i penzije) uplaćuju na tekući račun u Banci.

Ova kartica se može koristiti samo u zemlji na svim prodajnim mestima i ATM uredjajima sa istaknutim logom DinaCard. Kartica funkcioniše po principu revolving kredita, omogućavajući korisniku, kroz obnavljanje kreditnog limita, da svaki iznos koji otplati, narednog dana automatski ima ponovo raspoloživ na korišćenje. Uslovi za dobijanje DinaCard kreditne kartice su:

- poslednja 3 meseca redovna primanja,
- obavezan fiksni telefon na adresi boravišta,
- firma u kojoj je korisnik zaposlen, u momentu apliciranja, ne sme da bude u restruktuiranju, stečaju ili likvidaciji.

Za izdavanje i korišćenje osnovne i dodatne kartice predviđene su i propisane članarine i naknade prema važećoj Tarifi naknada koja se primenjuje u poslovanju Banke. Naplata svih transakcija, kamata i naknada od korisnika, vrši se u dinarima prema važećoj Tarifi naknada i

⁵³ Izdavanje i korišćenje VISA i MasterCard kreditnih kartica, Interno uputstvo Komercijalne Banke AD Beograd.

Odluci o kamatnim stopama Banke, zaduženjem kreditne partije, odnosno tekućeg računa korisnika. Kamata se obračunava i naplaćuje na sve transakcije (ostatak duga) na mesečnom nivou, primenom komfornog metoda i ugovara se kao promenljiva.

Odluku o izdavanju DinaCard kreditne kartice i visini kreditnog limita donosi Komisija za odobravanje bankarskih kartica fizičkim licima. Odluka o izdavanju/neizdavanju kartice i visini kreditnog limita donosi se na osnovu procene kreditne sposobnosti i kreditne istorije potencijalnog korisnika.

Visa kreditna kartica⁵⁴

Banka izdaje internacionalno važeće VISA Classic i VISA Gold kreditne kartice fizičkim licima. Kartice se izdaju sa rokom važenja od dve godine. Osim osnovne, korisnik može zahtevati izdavanje do dve dodatne kartice licima za koje da pisanu saglasnost. Korisnik osnovne kartice snosi punu odgovornost za korišćenje, kako osnovne tako i dodatne kartice.

Kartica je prvenstveno namenjena korisnicima čija se redovna mesečna primanja (zarade i penzije) uplaćuju na tekući račun u Banci. Kartica se može koristiti u zemlji i inostranstvu, na svim prodajnim mestima i ATM uređajima sa istaknutim logom VISA.

Kartica funkcioniše po principu revolving kredita, omogućavajući korisniku - kroz obnavljanje kreditnog limita, da svaki iznos koji otplati, narednog dana automatski ima ponovo raspoloživ na korišćenje.

⁵⁴ *Izdavanje i korišćenje VISA i MasterCard kreditnih kartica*, Interno uputstvo Komercijalne Banke AD Beograd.

Uslovi koji su potrebni da budu ispunjeni za dobijanje Visa kreditne kartice:

- poslednja 3 meseca redovna primanja,
- obavezan fiksni telefon na adresi boravišta,
- firma u kojoj je korisnik zaposlen, u momentu apliciranja, ne sme da bude u restrukturiranju, stečaju ili likvidaciji.

Za izdavanje i korišćenje osnovne i dodatne kartice predviđene su i propisane članarine i naknade prema važećoj Tarifi naknada koja se primenjuje u poslovanju Banke. Za nastale transakcije, naknade i kamate, vrši se zaduženje kreditne partije u dinarima, prema važećoj Tarifi naknada i Odluci o kamatnim stopama Banke. Kamata se obračunava i naplaćuje na sve transakcije (ostatak duga) na mesečnom nivou, primenom komfornog metoda i ugovara se kao promenljiva. Odluku o izdavanju VISA kreditne kartice i visini kreditnog limita donosi Komisija za odobravanje bankarskih kartica fizičkim licima. Odluka o izdavanju i neizdavanju kartice i visini kreditnog limita donosi se na osnovu procene kreditne sposobnosti i kreditne istorije potencijalnog korisnika.

Korisnik kartice može u bilo kom trenutku da smanji iznos kreditnog zaduženja (uplatom više sredstava od predviđenog minimuma) i samim tim oslobodi svoj kreditni limit za buduću potrošnju, kao i da smanji osnovicu za obračun kamate; moguće je izvršiti prenos sa drugih računa u Banci putem E-banke, kao i sa računa u drugim bankama pri čemu se ostatak duga i dalje deli po ugovorenom modelu.

MasterCard Installment kartica⁵⁵

MasterCard Installment kreditna kartica Komercijalne banke omogućava plaćanje na 6, 9 ili 12 jednakih mesečnih rata. Kartica je namenjena svim klijentima Komercijalne banke koji primaju zaradu preko tekućeg računa u Banci i kreditno su sposobni. Model otplate određuje klijent prilikom podnošenja zahteva za izdavanje kartice. Svaka pojedinačna potrošnja (transakcija) se naplaćuje u skladu sa izabranim modelom i u jednakim ratama. Datumi dospeća rata zavise od datuma obrade transakcije. Prva rata se naplaćuje odmah, a ostale na isti datum u narednih 5, 8 ili 11 meseci. Banka, po naplati dospelog dugovanja (rate) od klijenta, taj iznos odmah oslobađa za dalju potrošnju. Kartica Vam i grejs period od 30 dana za otplatu prve rate bez kamate, ukoliko se za klijent opredeli prilikom apliciranja za karticu. MasterCard Installment kartica ima na sebi čip i može se koristiti za kupovinu na POS terminalima, podizanje gotovine na bankomatima i šalterima, kao i za kupovinu na internetu.

4.3. Charge kartice Komercijalne Banke

Visa Gold i MasterCard⁵⁶

Zaposleni u ekspoziturama potencijalnim korisnicima VISA Gold i MASTERCARD kartica daju sledeće informacije:

⁵⁵ Internet dokumentacija Komercijalne Banke AD Beograd, www.kombank.com

⁵⁶ *Izdavanje i korišćenje VISA Gold i MasterCard charge kartica*, Interno uputstvo Komercijalne Banke AD Beograd.

- Komercijalna banka izdaje VISA Gold i MASTERCARD (Standard i Gold) karticu fizičkim licima,
- VISA Gold i MASTERCARD kartice se izdaju sa rokom važenja od dve godine,
- Osim osnovne, korisnik može zahtevati izdavanje do dve dodatne kartice licima za koje da pisanu saglasnost,
- Kartice se mogu koristiti u zemlji i inostranstvu na svim prodajnim mestima i ATM uređajima sa istaknutim logom "Visa" i "MasterCard".

Standardni uslovi izdavanja VISA Gold i MASTERCARD kartica su:

- Otvoren tekući i/ili devizni račun kod Komercijalne banke najmanje tri meseca,
- Redovna mesečna primanja na tekućem i/ili deviznom računu,
- Pozitivna istorija iz prethodnog perioda po angažovanjima Banke (TKRG, krediti, kreditne kartice),
- Da potencijalni korisnik ne poseduju druge kartice sa odloženim plaćanjem, tj. da njegova zarada nije u potpunosti opterećena limitima po drugim karticama sa odloženim plaćanjem,
- Klijent može da poseduje više kartica na odloženo plaćanje, pod uslovom da zbir limita po tim karticama bude približno jednak mesečnom prilivu po osnovu zarade/penzije,
- Za VISA Gold i MASTERCARD Gold proizvode neophodna je minimalna zarada koja se uplaćuje na račun u Banci u visini od 1.000 EUR. Korisnici Standard proizvoda koji ispunjavaju uslov za Gold proizvod treba prethodno da vrate svoju Standard karticu ili da se izvrši usaglašavanje limita po oba proizvoda (ukoliko žele da ih paralelno koriste) sa visinom zarade, odnosno depozita.
- fizičkim licima,

- VISA Gold i MASTERCARD kartice se izdaju sa rokom važenja od 2 (dve) godine,
- Osim osnovne, korisnik može zahtevati izdavanje do dve (2) dodatne kartice licima za koje da pisanu saglasnost,
- Kartice se mogu koristiti u zemlji i inostranstvu na svim prodajnim mestima i ATM uređajima sa istaknutim logom "Visa" i "MasterCard".

Posebni uslovi izdavanja VISA Gold i MASTERCARD kartica su:

- Ukoliko potencijalni korisnici ne primaju zaradu preko tekućeg ili deviznog računa, neophodna je uplata (ili postojanje od ranije) deviznih sredstava na ime garantnog depozita (obezbeđenja) u visini limita,
- Za ovu namenu neophodno je postojanje deviznog računa/knjižice, s tim što konto na kome se sredstva vode može biti bilo koji konto standardne devizne štednje. Korisnik kartice – vlasnik deviznog uloga se, saglasno svom interesu (visina kamatne stope), opredeljuje za vid devizne štednje i rok oročenja,
- Devizni račun/knjižica sa ulogom u vrednosti limita po kartici se aplikativno blokira, a klijent je u obavezi da potpiše saglasnost da Banka može, u slučaju neizmirenja njegovih obaveza nastalih korišćenjem kartice, naplatu izvršiti sa namenske devizne partije,
- Obaveza je ekspoziture da vodi računa o postojanju adekvatne vrednosti deviza usaglašene sa limitom sve vreme važnosti kartice (uključujući i reizdavanje) ili do promene okolnosti.

Za ostale klijente, koji ne ispunjavaju navedene uslove, a filijala/ekspozitura smatra da im treba odobriti Charge karticu ili povećati limit (trajno ili privremeno - VIP klijenti), filijala/ekspozitura je dužna da napiše zahtev uz detaljno obrazloženje i, uz obaveznu pisanu saglasnost direktora filijale, i isti dostavlja Komisiji za odobravanje platnih kartica fizičkim licima.

Visa Business⁵⁷

Visa Business kartica je internacionalna kartica namenjena privrednim subjektima koji imaju otvoren tekući račun u Banci. Kartica se može koristiti za plaćanje roba i usluga (troškova reprezentacije, hotelskog smeštaja, putnih troškova) u zemlji i inostranstvu, za podizanje gotovine u zemlji i inostranstvu i obavljanje internet transakcija (rezervacije hotela, kupovina avio karata itd.).

Kartica funkcioniše na principu odloženog plaćanja a raspolaganje sredstvima ograničeno je limitima koji se utvrđuju na: nivou kompanije i na nivou pojedinačnog korisnika kartice – zaposlenog. Ukupan limit kompanije određuje se na osnovu analize boniteta klijenta i poslovnog prihoda po poslednjem završnom računu.

Nalog za korekciju limita za Visa Business kartice, uz priloženi Poslovni prihod po poslednjem završnom računu dostavlja se Službi za Business kartice koja, nakon provere dokumentacije, priprema predlog Komisiji. Komisija donosi odluku o odobravanju novog limita i obaveštava Službu za Business kartice koja dalje informiše klijenta o ishodu, bez obrazlaganja u slučaju da je povećanje limita odbijeno, i vrši izmenu limita u aplikaciji.

Kompaniji može biti izdat neograničen broj kartica, pri čemu zbir vrednosti pojedinačnih limita mora biti jednak limitu kompanije. Limiti po karticama se mesečno automatski obnavljaju.

Izmirenje svih obaveza nastalih korišćenjem kartica u zemlji i inostranstvu, kao i pripadajućih naknada, vrši se u dinarima aktiviranjem trajnog naloga 15. u mesecu. Izmirenje obaveza nastalih

⁵⁷ *Izdavanje i korišćenje VISA Business i MasterCard Business kartica*, Interno uputstvo Komercijalne Banke AD Beograd.

korišćenjem kartica u inostranstvu vrši se u dinarskoj protivvrednosti po prodajnom kursu Banke za devize. Korisnicima Visa Business kartice izdaje se kartica putno-zdravstvenog osiguranja, ukoliko već nemaju navedeno po osnovu nekog drugog premium proizvoda.

Personalizacija kartica se vrši u Službi izdavanja kartica na bazi prethodnog odobravanja iste od strane zaposlenih u Službi za Business kartice kroz odgovarajuću aplikaciju.

Personalizovane (embosirane i enkodirane) kartice od zaposlenih u Službi za Business kartice preuzima lično korisnik kartice ili ovlašćeno lice (račun kompanije se vodi u nekoj od ekspozitura u filijali Beograd), ili se iste predaju Službi trezora. Služba trezora preuzima kartice uz Zapisnik o prijemu embosiranih kartica. Ukoliko su korisnik kartice ili ovlašćeno lice onemogućeni da preuzmu istu, karticu može preuzeti bilo koje lice na osnovu dobijene pisane saglasnosti lica ovlašćenog za zastupanje kompanije.

DinaCard co-branding kartica⁵⁸

Komercijalna banka izdaje dve vrste DINACARD Co-branding kartica fizičkim licima - KLASIK i ZLATNU. Obe kartice se izdaju sa rokom važenja od jedne godine. Pored osnovne, korisnik može zahtevati izdavanje do dve dodatne kartice licima za koje da pisanu saglasnost. Ova kartica se može koristiti samo u zemlji na svim prodajnim mestima i ATM uređajima sa istaknutim logom DinaCard. Standardni uslovi izdavanja DINACARD CO-BRANDING FK CZ kartica su:

- Otvoren tekući i/ili devizni račun kod Komercijalne banke najmanje tri meseca,
- Redovna mesečna primanja na tekućem i/ili deviznom računu,

⁵⁸ Izdavanje i korišćenje DinaCard co-branding kartica, Interno uputstvo Komercijalne Banke AD Beograd.

- Pozitivna istorija iz prethodnog perioda po angažovanjima Banke (TKRG, krediti, kreditne kartice),
- Da potencijalni korisnik ne poseduju druge kartice sa odloženim plaćanjem, tj. da njihova zarada/penzija nije u potpunosti opterećena limitima po drugim karticama sa odloženim plaćanjem ili da se izvrši usaglašavanje limita po oba proizvoda (ukoliko žele da ih paralelno koriste) sa visinom zarade, odnosno depozita,
- Klijent može da poseduje više kartica na odloženo plaćanje, pod uslovom da zbir limita po tim karticama bude približno jednak mesečnom prilivu po osnovu zarade.

Posebni uslovi izdavanja DINACARD CO-BRANDING FK CZ kartica su:

- ukoliko potencijalni korisnici ne primaju zaradu/penziju preko tekućeg ili deviznog računa, neophodna je uplata (ili postojanje od ranije) deviznih sredstava na ime garantnog depozita (obezbeđenja) u visini limita,
- za ovu namenu neophodno je postojanje deviznog računa/knjižice, s tim što konto na kome se sredstva vode može biti bilo koji konto standardne devizne štednje (ne posebni stimulatívni uslovi kod kojih se po isteku određenog perioda račun sistemski likvidira); korisnik kartice – vlasnik deviznog uloga se, saglasno svom interesu (visina kamatne stope), opredeljuje za vid devizne štednje i rok oročenja,
- devizni račun/knjižica sa ulogom u vrednosti limita po kartici se aplikativno blokira, a klijent je u obavezi da potpiše saglasnost da Banka može, u slučaju neizmirenja njegovih obaveza nastalih korišćenjem kartice, naplatu izvršiti sa namenske devizne partije,
- obaveza je ekspoziture da vodi računa o postojanju adekvatne vrednosti deviza usaglašene sa limitom sve vreme važnosti kartice (uključujući i reizdavanje) ili do promene okolnosti,

Karakteristike co-branding kartice:

- za iznos članarine i naknade vrši se automatsko zaduženje tekućeg računa korisnika;
- kartica funkcioniše na osnovu mesečnog limita izraženog u RSD i korisnik može koristiti

karticu samo u zemlji i samo do iznosa istog. Limit se automatski obnavlja svakog prvog u mesecu, ukoliko je klijent bio uredan u izmirivanju obaveza;

- kartica omogućava korisnicima odloženo plaćanje na 30 dana bez kamate; odloženo plaćanje važi samo za transakcije na POS terminalima (kupovina robe ili usluga), a za podizanje gotovine tekući račun korisnika zadužuje se promptno;
- do 5. u tekućem mesecu korisnik dobija izveštaj (izvod) o transakcijama načinjenim u prethodnom mesecu (poštom ili e-mailom);
- u slučaju da u roku važnosti kartice dođe do bitne izmene elemenata od značaja za utvrđivanje limita (znatno povećanje ili smanjenje redovnih primanja i sl.), korisnik kartice ili matična ekspozitura mogu tražiti povećanje/smanjenje limita popunjavanjem obrasca Zahtev za promenu limita. Odgovorni zaposleni ekspoziture svojim potpisom verifikuju zahtev i prosleđuju ga Odeljenju kartica,
- potencijalnom korisniku se uručuje Pristupnica i Opšta pravila izdavanja i korišćenja kartica. Po upoznavanju sa Opštim pravilima izdavanja i korišćenja kartice korisnik popunjava Pristupnicu i overenu od strane firme u kojoj ostvaruje zaradu, dostavlja ekspozituri u kojoj mu se vode računi,
- odluka o izdavanju DINACARD Co-branding kartice je diskreciono pravo Komercijalne banke,
- za izdavanje i korišćenje osnovne i dodatne kartice predviđene su i propisane članarine i naknade prema važećoj Tarifi naknada koje se primenjuju u poslovanju Banke,
- korisnici uz karticu dobijaju i člansku kartu FK "Crvena Zvezda" koja im omogućava besplatan ulaz na stadion FK "Crvena Zvezda", za svaku prvenstvenu utakmicu koja se odigrava kao prva u mesecu, osim ako u pitanju nije kup, međunarodna ili revijalna utakmica (Klasik kartica – istočna tribina, Zlatna kartica – zapadna tribina).

4.4. Reklamacije

U zavisnosti od razloga, reklamacije se dele na:⁵⁹

- zahtev za kopijom slipa ili drugim dokumentom,
- zloupotebu,
- autorizacijske upite (kada akceptant ne poštuje propisanu autorizacijsku proceduru),
- greške nastale prilikom procesiranja,
- otkazane pretplate/vraćenu robu,
- roba nije primljena/usluga nije izvršena.

Zahtev za kopijom slipa ili drugim dokumentom

Ukoliko banka u određenom vremenskom periodu (koji zavisi od vrste kartice) iz bilo kog razloga ne prosledi traženi dokument, pruža mogućnost drugoj banci (tražiocu dokumenta) da inicira reklamaciju bez prava na representment (dalji nastavak reklamacijskog postupka). Takođe, ako druga strana nije zadovoljna dobijenom dokumentacijom može inicirati reklamaciju u dva slučaja i to:

- Kada je kopija nečitka (Illegible Fulfillment),
- Kada korisnik ne prepoznaje transakciju (Transaction Not Recognized).

Zloupotreba

- višestruke lažne transakcije (Fraudulent Multiple Transactions) zaključene po istoj kartici na jednom akceptantskom mestu, a bez odobrenja korisnika kartice,
- falsifikovana transakcija (Counterfeit Transaction) – osim nekih, čisto tehničkih razloga neophodnih prilikom procesiranja sporne transakcije. Osnovni razlog ove vrste

⁵⁹ *Reklamacije po platnim karticama*, Interno uputstvo Komercijalne Banke AD Beograd.

reklamacija je da korisnik poriče svoje učešće u zaključenju transakcije, kao i činjenica da je banka izdavalac kartice predmetnu transakciju oglasila kroz VISANET sistem nevažećom, jer je nastala kao rezultat korišćenja falsifikovane kartice,

- zloupotreba uz prisustvo kartice (Fraud – Card-Present Environment) obuhvata slučajeve kada je akceptant zaključio transakciju bez saglasnosti korisnika kartice i nije u mogućnosti da prezentira potpisani slip (ili PIN),
- zloupotreba bez prisustva kartice (Fraud-Card-Absent Environment) odnosi se na porudžbine izvršene poštom, telefonom ili elektronskim putem, a transakcije su zaključene bez saglasnosti korisnika kartice.

Autorizacijski upit

- Transakcija je zaključena iako se kartica nalazi na biltenu nevažećih kartica,
- Akceptant je zaključio transakciju uprkos odbijenom zahtevu autorizacije,
- Zaključena transakcija za koju je predviđena autorizacija, ali je akceptant to propustio da uradi,
- Akceptant je zaključio transakciju po kartici čiji je rok važnosti istekao, a nije pribavio autorizaciju.

Greške nastale prilikom procesiranja

- Kasna prezentacija transakcije (Late Presentment) – transakcija nije procesirana u okviru dozvoljenog vremenskog okvira (koji zavisi od vrste kartica),
- Nepostojeći broj kartice (Non-Matching Account Number)- transakcija procesirana pod nepostojećim brojem,
- Neispravan iznos transakcije ili broj kartice (Incorrect Transaction Amount or Account Number) – procesiran pogrešan iznos transakcije (drugačiji od iznosa navedenog na slipu koji poseduje korisnik) ili neispravan broj kartice,
- Višestruko procesiranje transakcija (Duplicate Processing) jedna transakcija procesirana više od jednog puta,

- Plaćanje transakcije izvršeno drugim sredstvima (Paid by Other Means) – plaćanje predmetne transakcije nije izvršeno karticom već drugim sredstvima (gotovinom, čekom itd.).

Otkazane pretplate/vraćena roba

- Otkazana pretplata, a akceptant nastavlja da zadužuje račun korisnika kartice (Cancelled Recurring Transaction),
- Korisnik dobio oštećenu ili pogrešnu robu; roba ili usluga ne odgovara onome što je akceptant naveo u dokumentaciji prilikom zaključenja transakcije (Not as Described or Defective Merchandise),
- Akceptant nije procesirao kredit slip kako je zahtevano (Credit Not Processed) – korisnik poseduje “credit transaction receipt” – kredit slip (zbog vraćene robe ili otkazanih usluga) koji nije procesiran.

Roba nije primljena/usluga nije izvršena

- roba nije primljena /usluga nije izvršena (Merchandise Not Received or Services Not Provided) korisnik do dogovorenog termina nije primio robu, odnosno akceptant nije u mogućnosti da pruži uslugu koju je obećao,
- korisnik nije dobio gotovinu iz bankomata ili je dobio samo deo tražene sume (Non-Receipt of Cash or Load Transaction Value at ATM).

Zahtevi za rešavanjem reklamacija na “bazi dobre volje” se koriste u slučajevima kada su redovni rokovi, iz bilo kojih razloga, prekoračeni, a Banka poseduje validne dokaze o zaključenju transakciji (potpisan slip, jasan imprint broja kartice itd).

ZAKLJUČAK

Zaključak

Sa povećanjem broja transakcija, pre svega u bankarstvu na veliko, primena tradicionalnih metoda za obradu transakcija ne može da pruži zadovoljavajuće rezultate. Zbog toga se primenjuje automatizacija transakcija i kao rezultat navedenog, dolazi do razvijanja elektronskog platnog sistema, koji služi za plaćanja unutar nacionalnih granica i šire, odnosno izvan nacionalnih granica, što dovodi do pojave međunarodnih među-bankarskih platnih sistema.

Najvažniji aspekt digitalne ekonomije je svakako ubrzani rast elektronske trgovine ili, uopštenije govoreći, elektronskog poslovanja. Pod ovim podrazumevamo sve vrste ekonomskih transakcija, čiji su nosioci bilo pravna bilo fizička lica, a baziraju se na procesiranju i transmisiji digitalnih podataka, uključujući tekstualne, zvučne i vizuelne elemente. Internet je postao najznačajniji katalizator ovakvog načina poslovne difuzije preko granica teritorijalnih jedinica i vremenskih zona. Ipak, efekti ovakve vrste poslovanja čine se konfliktnim sa aspekta, sa jedne strane, država i državne regulative i kontrole, i sa druge strane, zahteva korporativnog sveta i pojedinaca.

U ovom smislu, globalno pitanje digitalne ekonomije može se posmatrati kao skup povezanih problema kao što su: elektronski novac, tehnološka osnova, pravni aspekt elektronskom poslovanja, organizaciono prilagođavanje korporacija, nastanak elektronskih proizvoda, itd.

Možemo slobodno reći da je revolucionarna promena i najveće tehnološko dostignuće u poslovanju banaka pojava elektronskog novca, a samim tim u elektronskog bankarstva. Najznačajnije finansijske inovacije su: bankomati, kreditne i debitne kartice, elektronski transfer sredstava na mestu prodaje i drugi oblici elektronskog sistema plaćanja.

Na Okruglom stolu o elektronskom bankarstvu održanom 17.marta 2010. godine u Hotelu HAJAT, u Beogradu koji je organizovala EKONOM EAST MEDIJA GRUPA, zaključeno je da broj klijenata e-bankinga stalno raste. Servisi koji pružaju banke u Srbiji, pre svega sa aspekta sigurnosti, funkcionalnosti i prihvatljivosti za klijente, bukvalno mogu da nam pozavide i mnoge zemlje zapadne Evrope. Često se naime misli da su Srbija i ovaj deo Evrope u zaostatku razvijenim zapadnim delom. Međutim, kada se pogledaju aplikacije, servisi koje tamo banke pružaju u odnosu na naše servise, mogu slobodno da kažem da smo potpuno ravnopravni a u nekim segmentima i malo ispred njih, što je svakako za pohvalu, izjavio je gospodin Branko Čelarević, direktor Odeljenja e-banke Komercijalne Banke AD Beograd.⁶⁰

⁶⁰ *KomBank Magazin*, broj 7, april 2010, str. 19.

L I T E R A T U R A

L I T E R A T U R A

Knjige:

1. Barać S., Stakić B. i saradnici, *Praktikum za Bankarstva*, Univerzitet Singidunum, Beograd, 2007.
2. Bjelica V., *Bankarstvo*, Savremena administracija, Beograd, 2000.
3. Bjelić P., *Mobilni telefon kao kanal elektronskog poslovanja*, Ekonomski anali br.151-2, oktobar 2001.-mart 2002.
4. Bojović P., *Internet bankarstvo*, Beogradska poslovna škola, Beograd, 2003.
5. Gračanac A., *Globalno bankarstvo*, FABUS, Novi Sad, 2007.
6. Glušević Z., *Elektronski potpis i smart kartice*, Publikacija Earhiva, Beograd 2007.
7. Hadžić M., *Bankarstvo*, Univerzitet Singidunum, Beograd 2007.
8. Kovacević D., *Elektronski novac u Srbiji*, Mikro, Beograd, 2005.
9. Milojević D., *Leksikon bankarstva*, Beograd 2003.
10. Mitrović N., *E-banking*, Link group, Beograd 2004.
11. Stankić R., *Elektronsko poslovanje*, Ekonomski fakultet, Beograd, 2007.
12. Uroš T, *Elektronsko bankarstvo*, Visoka beogradska poslovna škola, Beograd 2008.
13. Uroš T, *Elektronsko poslovanje*, Beogradska poslovna škola, Beograd 2006.
14. Vasković V., *Elektronsko poslovanje i internet marketing*, Beograd 2008.
15. Vasković V., *Sistemi plaćanja u elektronskom poslovanju*, FON, Beograd 2007.
16. Vujović S., *Elektronsko poslovanje i poslovna inteligencija*, Beograd 2005.
17. Vujović S., *Poslovna inteligencija u bankarstvu*, Bankarstvo, Beograd 2005.
18. Vuksanović E., *Elektronsko bankarstvo*, Institut ekonomskih nauka, Beograd, 2006.
19. Vunjak N, Kovačević L, *Bankarstvo – bankarski menadžment*, Ekonomski fakultet Subotica, Subotica 2006.
20. Živković A. i grupa autora, *Uvod u finansijski menadžment*, Čigoja štampa, Beograd 2005.

Publikacije:

1. ABA Survey: "Banking is Free for Majority", American Bankers Association, 30. septembar 2009.
2. ABA Survey: "Consumers Prefer Online Banking", American Bankers Association, 21. septembar 2009.
3. Glušević Z, *Elektronski potpis i smart kartice*, Publikacija Earhiva, Beograd 2007.
4. *KomBank Magazin*, broj 7, april 2010.

Uputstva Komercijalne Banke AD Beograd:

1. *Izdavanje i korišćenje DinaCard co-branding kartica*, Interno uputstvo Komercijalne Banke AD Beograd.
2. *Izdavanje i korišćenje VISA Business i MasterCard Business kartica*, Interno uputstvo Komercijalne Banke AD Beograd.
3. *Izdavanje i korišćenje VISA Gold i MasterCard charge kartica*, Interno uputstvo Komercijalne Banke AD Beograd.
4. *Izdavanje i korišćenje VISA i MasterCard debitnih kartica*, Interno uputstvo Komercijalne Banke AD Beograd.
5. *Izdavanje i korišćenje VISA i MasterCard kreditnih kartica*, Interno uputstvo Komercijalne Banke AD Beograd.
6. *Elektronsko bankarstvo pravnih lica*, Interno uputstvo Komercijalne Banke AD Beograd.
7. *Reklamacije po platnim karticama*, Interno uputstvo Komercijalne Banke AD Beograd.

Internet stranice:

1. www.aba.com
2. www.businessdictionary.com

3. www.kombank.com
4. www.iccbo.org
5. www.nbs.rs
6. www.visa.org
7. www.wikipedia.org