UNIVERZITET SINGIDUNUM

DEPARTMAN ZA POSLEDIPLOMSKE STUDIJE I MEĐUNARODNU SARADNJU

Studijski progam : poslovna ekonomija

MASTER RAD

KARTIČARSTVO SA OSVRTOM NA RIZIKE ELEKTRONSKOG POSLOVANJA

Mentor:
prof. dr Miroljub Hadžić

Student:
Milica Škorić
401925/2013

Beograd, 2015.

SADRŽAJ

UVOD 5

PROBLEM KARTIČARSTVA 5

PREDMET I ULOGA ISTRAŽIVANJA 7

ZNAČAJ ISTAŽIVANJA 7

CILJEVI ISTRAŽIVANJA 7

METODE ISTRAŽIVANJA 8

HIPOTEZE ISTRAŽIVANJA 9

STRUKTURA RADA 9

1.ELEKTRONSKO BANKARSTVO 11

1.1. ELEKTRONSKI NOVAC 12

1.2. ELEKTRONSKE PLATNE KARTICE 13

2. POJAM I ULOGA PLATNIH KARTICA 14

2.1. ISTORIJA PLATNIH KARTICA 16

3. VRSTE I TIPOVI KARTICA 19

3.1. OSNOVNA PODELA PLATNIH KARTICA 20

3.1.1. Podela platnih kartica s obzirom na način izmirivanju obaveza. 20

3.1.2. Podela kartica prema korišćenju u inostranstvu i zemlji 22

3.1.3. Podela kartica prema tehnološkoj izradi 23

3.1.4. Podela kartica prema saradnji banke sa drugim organizacijama 25

4. MARKETING U ELEKTRONSKOM BANKARSTVU 27

4.1. PROIZVOD 28

4.2. CENA 28

4.3. KANALI DISTRIBUCIJE 28

4.4. PROMOCIJA 28

4.5. LJUDI 29

4.6. PROCES USLUŽIVANJA 29

4.7. USLUŽNI AMBIJENT 29

5. USLOVI IZDAVANJA I KORIŠĆENJA PLATNIH KARTICA 30

5.1. KORIŠĆENJE PLATNIH KARTICA NA POS TERMINALIMA 30

5.2. SIGURNOSNI MEHANIZMI 32

5.3. Prednosti upotrebe kartica i problemi korišćenja 33
5.4. Zloupotreba kartica 34
6.PLATNE KARTICE U SRBIJI 36
6.1.Porast korišćena platnih kartica 36
6.2. Prodaja platnih kartica 37
6.3.Prikaz korišćenje platnih kartica u bankarskom sistemu 38
7.PLATNE KARTICE U PROCREDIT BANCI 41
7.1.Lična karta ProCredit banke 41
7.2.Poslovanje ProCredit banke 42
7.3.Platne kartice ProCredit banke 44
7.3.1.Debitne kartice 44
7.3.2. Kreditne kartice 47
7.3.3.Poslovne platne kartice 48
7.4. Prikaz izdatih kartica u ProCredit banci 49
7.5. Prikaz prometa kartica ProCredit banke 50
7.6. Napomene ProCrdit banke za sigurnost kartica 52
8.POJAM BANKARSKIH RIZIKA 53
9.RIZICI U ELEKTRONSKOM POSLOVANJU 55
9.1. Operativni rizik 55
9.2 Reputacioni rizik 57
9.3.Pravni rizik 58
9.4.Rizik internacionalnog poslovanja 58
9.5. Ostali rizici 59
10.UPRAVLJANJE RIZICIMA 62
10.1. Procena rizika 63
10.2. Upravljanje i kontrola rizika 64
10.2.1. Upravljanje i kontrola rizika elektronskog bankarstva 65
10.3. Izazovi za upravljanje rizika elektronskog bankarstva 66
10.4. Principi upravljanja rizikom za elektronsko bankarstvo 66
10.5. Načela za upravljanje rizika elektronskog bankarstva 67
ZAKLJUČAK 68

LITERATURA.....72

Uvod

Danas, u dvadesetprvom veku živimo u svetu sa mnogo promena, kao i pod raznoraznim dejstvom nove tehnologije i informatike. To su promene koje se obavljaju ogromnom brzinom i dovode do poboljšanja obavljanja raznih delatnosti. Nove tehnologije dovode do poboljšanja u pogledu rada, do promena na tržištu i kod samih ljudi. Dejstvo moderne tehnologije na prirodno okruženje je učinilo da svoj doprinos poslu, učinimo boljim i bržim što je za ranije generacije bilo nezamislivo.
Inovacije vrlo često imaju uticaja na svet u kome živimo. Često se pojavljuju novi proizvodi i usluge koji potpuno zauymu tržište i naprave uspeh. Jedan od uspešnih proizvoda, novih tehnologija jesu platne kartice.

Preko debitne kartice korisnik raspolaže sredstvima koja ima na računu, gde se podrazumeva i dozvoljeni minus do raspoloživog limita. Novac koji potroši skida se sa računa. Debitna kartica je slična gotovini, ali ima i prednosti ukoliko dodje do krađe kartice.

Kreditna kartica može da se koristi kao obična platna kartica koja služi za plaćanje, bez konverzije valute u nacionalni novac, takođe kreditna kartica služi za kreditiranje vlasnika koji plaća sa njom za šta mu se obračunava određena kamata.

Problem kartičarstva

Uvođenjem novih tehnologija došlo je do velikih promena u platnom prometu. Danas su dominantniji plastični i elektronski novac u odnosu na gotovinu. Trgovina i bankarsko poslovanje se sve više oslanjaju na nove tehnologije, tj. na kompijuterske i telekomunikacione mreže. Za širenje ovih usluga neophodni su odgovarajući zakonski propisi , da se ispita tržište i da se obuče kako građani tako i preduzeća koja pružaju elektronske usluge. Neophodno je da se ukaže na sve prednosti koje donosi korišćenje novih tehnologija, koje štedi vreme i olakšava plaćanje.Osnovni problem je strah ljudi od primene tehnologije kao i ne obaveštenost o načinu upotrebe.

Moderne sisteme plaćanja novčanih obaveza ili podizanja novca sa računa kod banke je nemoguće zamisliti bez platnih kartica. One su u razvijenim zemljama dostigle takve razmere, da su potisnule gotov novac i čekove, kao do tada najuobičajenije načine plaćanja.

Mnoge banke imaju podršku računara i informatike. Podaci korisnika pri plaćanju se automatski obrađuju što omogućava da korisnik sam bez banke u bilo kom momentu može da vrši plaćanja. Manipulisanje gotovinom, značajno se promenio sa pojavom elektronskog novca i platnih kartica. Novac kao sredstvo pri plaćanju, u svetu u kome sada živimo, postoji kao nevidljiv. To je novac koji se kreće kroz elektronske medije. Elektronski novac može se koristiti uz pomoć elektronskih platnih kartica.

Bankarsko poslovanje je primenom inovacija izloženo mnogim rizicima. Rizici i gubitak za banku bi bili mnogo veći da se ne primenjuju zakonske regulative i propisi u cilju da se smanji i spreči zloupotreba elektronskog plaćanja.

Falsifikovana kartica i druge zloupotrebe platnih kartica se javljaju kod ukradenih ili izgubljenih kartica, kod neuručenih, kod neovlašćene upotrebe tuđe platne kartice, pravljenje i korišćenje lažnih platnih kartica, zloupotrebe i prevare od strane trgovaca i zloupotrebe od strane korisnika.

Elektronsko poslovanje nudi prednosti korisnicima u banakama, ali sa sobom nose i rizike kojima banke moraju upravljati. Rizik je događaj u budućnosti kod kog se javlja više različitih rešenja i neizvesnost u pogledu ishoda.

Razvoj bankarstva i proširenje bankarskih poslova, dovelo je do sve većeg povećanja rizičnih aktivnosti sa kojim se banke susreću u svom poslovanju. Faktori koji povećavaju rizike su: nove tehnologije, izmena propisa banke, promena kamatnih stopa, promena kurseva, i promena poslovanja sa klijentima.

Banke se prilikom pružanja usluga u elektronskom bankarstvu susreću s određenim specifičnim rizicima: operativni, reputacioni, pravni i rizik internacionalnog poslovanja i sa ostalim rizicima.

Predmet i uloga istraživanja

Predmet istraživanja rada su platne kartice. Uži predmet rada jeste funkcija i značaj platnih kartica u savremenom poslovanju. Korišćenjem platnih kartica se uspostavlja novi odnos klijent-banka. U tome i jeste značaj pojave kartca. Korisnik kartice može 24 h,tokom cele godine da obavlja plaćanje čak i kada se radi na održavanju sistema.

Širi predmet ovog rada se zasniva na istraživanju korišćenja platnih kartica u savremenom načinu poslovanja, kao i na istraživanju rizika kojima je banka izložena prilikom pružanja elektronskih usluga. U radu ćemo prikazati funkcionisanje platnih kartica u Srbiji. Danas nije moguće zamisliti uspešno poslovanje bez korišćenja digitalnih tehnologija, među kojima su najvažnije platne kartice.

Značaj istaživanja

Nastanak kartičarstva povezan je sa proširenjem bankarskih proizvoda i usluga. Banke kao finansijska preduzeća nemaju veliku ponudu proizvoda za svoje korisnike. Poslovanje sa karticama značajno je povećalo ponudu banke prema korisnicima, kako bi mogli brže i lakše da izmiruju svoje obaveze plaćanja.

Značaj ovog rada je što bolje razumevanje upotrebe platnih kartica,i razumevanje suštine rizika koji se javlja sa upotrebom platnih kartica.Pronalaženje što boljeg načina za njegovo ublažavanje,kako bi se korišćenje kartica obavjalo bez značajnih gubitka. Plaćanje platnom karticom štedi vreme i za klijenta i za trgovinska preduzeća. Klijent više ne zavisi od radnog vremena banke, već 24 h dnevno može koristiti svoju karticu za plaćanje i podizanje goovine. Može upotrebljavati sva sredstva koja trenutno ima ili dozvoljeni minus, ukoliko mu je banka dopustila. Korisnik je zaštićen u slučaju da karticu izgubi. Potrebno je da odmah javi banci kako bi je blokirali i stopirali njeno dalje korišćenje.

Ciljevi istraživanja

Društveni cilj je pružanje odgovarajućih informacija o rizicima, pojedincima i grupama koji žele da koriste usluge elektronskog plaćanja. Objašnjenje koji su to prednosti i mane pri korišćenju platnih kartica

Naučni cilj ovog istraživanja je ukazivanje na neophodnost korišćenja platnih kartica kako u poslovanju tako i u načinu života. Sve veća upotreba platnih kartica na našim prostorima, dovela je do unapređenja poslovanja u smislu brzine, efikasnosti i sigurnosti koje banka može obezbediti ukoliko se uspešno nosi sa svim rizicima.

Metode istraživanja

Istraživački proces ima nekoliko posebnih faza, od samog početka do trenutka kad se objave rezultati.[1] U istraživanju su korišćene osnovne sintetičke i analitičke metode, a od opštenaučnih primenjene su: hipotetičko deduktivna metoda i istorijsko komparativna metoda.

U prikupljanju podataka služimo se statističkim podacima i metodom analize sadržaja dokumenata, kojom su istaživana naučna i praktična saznanja, stručna literatura, i drugo. Metode prikupljanja podataka su one u kojima se koristimo u prikupljaju podataka gde se podrazumeva sređivanje i obrada podataka i zaključivanje na osnovu njih.

U ove metode se ubraja i metoda studija slučaja kojom smo se bavili u radu.
Rad je koncipiran tako da objasni upotrebu platnih kartica, da prikaže koje sve kartice postoje i kako se njima plaća, da objasni rizike pri elektroskom poslovanju i kako se njima upravlja.

U izradi master rada služili smo se stručnom literaturom. Kao glavni izvor bili su univerzitetski knjige sa Univerzitea Singidunum i ekonomskih fakulteta u Srbiji, stručni radovi i časopisi, kao i objavljeni izveštaji banaka.

[1] Gidens E., " Sociologija", Centar za izdavačku delatnost, 2007, str. 658.

Hipoteze istraživanja

Genelana hipoteza rada je da je pojava platnih kartica uticala na brži, lakši i jednostavniji proces plaćanja u bankarstvu.

U istraživanju koristimo i niz posebnih hipoteza:

- Platne kartice predstavljaju jednostavan oblik plaćanja,
- Platne kartice omogućavaju korisniku raspoloživost svih sredstava tokom čitavog dana i štede vreme korisniku prilikom korišćenja.
- Korišćenje platnih kartica omogućava razne pogodnosti učesnicima transakcije.
- U Srbiji su ispunjeni tehnološki uslovi za masovnu upotrebu kartica, ali još uvek zaostajemo za razvijenim državama.
- Pružanjem usluga u elektronskom poslovanju i upotreba elektronskog novca izlaže banke nizu specifičnih rizika, kojima banka mora uspešno da se nosi kako nebi pretrpela gubitke.
- Bnaka mora da poseduje dobru organizaciju i rezervna finansijska sredstva za pokriće gubitka, da bi se elektronsko plaćanje vršilo bez smetnji.

Struktura rada

Rad smo podelili u deset delova.

U prvom delu ćemo govoriti o elektronskom bankarstvu,objasnicemo šta je elektronski novac, i šta su elektronske kartice.
U drugom delu ćemo govoriti o platnim karticama uopšteno, prikazaćemo istorijat i pojavu prvih platnih kartica.
U trećem delu bavićemo se podelama kartica. Obradićemo osnovne podele kao i podele prema izmirivanju obaveza, korišćenju u inostranstvu i zemlji, prema tehničkim karakteristikama, kao i podelu prema saradnji banke sa drugim organizacijama.
U četvrtom delu ćemo opisati elemente marketing miksa u elektronskom bankarstvu.
U petom delu ćemo se baviti karakteristikima za izdavanje kartica i njihovo korišćenje. Objasnićemo prednosti korišćenja i probleme kod kartica i zloupotrebu kartica.

U šestom delu bavićemo se platnim karticama u Srbiji.Prikaćemo porast korišćenja kartica u bankarskom sistemu.

U sedmom delu, obradićemo studiju slučaja , platne kartice ProCredi banke, prikazati njihovo korišćenje u prethodnih nekoliko godina i dati zaključke na ostovu istaživanja.

Osmi deo je prikaz bankarskih rizika.

U devetom delu prikazaćemo rizike koji se javljaju u elektronskom poslovanju. Uradićemo podelu i objasniti svaki od njih.

U desetom i poslednjem delu ćemo prikazati kako banka upravlja rizicima, i prikazaćemo principe za upravljanje rizika elektronskog poslovanja.

1.Elektronsko bankarstvo

Internet menja klasičan način poslovanja. Razvijaju se novi sistemi i mreže u kojima učestvuju i klijenti i trgovci. Korisnicima se omogućava korišćenje usluga 24 h.

Razvoj računarske tehnike i širenje Interneta kao medija, uticali su na pojavu novih oblika distribucije bankarskih usluga i omogućili da plaćanje računa elektronskim putem postane široko pristupačno.[2]

Elektronsko bankarstvo, je znatno ispred u poslovanju u poređenju sa tradicionalnim poslovanjem. Manji troškovi transakcije, brz obrt sredstava, bezbedan transfer novca, smanjeno vremena i za korisnike i za banku, korisnici imaju pristup svom računu u bilo koje vreme.

Sve veći napredak e- bankarstva podstiče primena računarske i telekomunikacione mreže. Gde se podrazumeva obrada i prenos podataka i informacija. Uvođenje novih tehnologije sa sobom nose velike promene u funkcionianju banaka.

Nova razvojna faza u koju je savremeni svet ušao na kraju dvadesetog i početkom dvadesetprvog veka definiše se pod imenom informaciono društvo ili društvo zasnovano na znanju.[3] Pojava računara i digitalne tehnologije, dovodi do velikih promena u poslovnim aktivnostima i u načinu života i rada ljudi. Korišćenjem savremenih tehnologija, korisnici postaju nezavisni od banke i finansijske transakcije obavljaju od kuće, sa posla ili putem mobilnih telefona.

Elektronsko bankarstvo zahteva intezivno korišćenje računarske mreže, WEB tehnologija, internet, i telekomunikacionu mrežu. Elektronsko bankarstvo podrazumeva postojanje virtualnih banaka, koje posluju isključivo preko interneta.

[2] Uroš T. :„Elektronsko bankarstvo”, Beogradska Poslovna Škola, Beograd 2012. Str 15.

[3] Vidas Bubanja M.: „Modeli i tehnologije e poslovanja”, Beogradska Poslovna Skola , Beograd 2012. Str 15.

Danas, elektronsko poslovanje ubrzano raste, postoji veliki broj provajdera širom sveta koji svojim korisnicima omogućavaju pristup njihovom novcu u bilo koje momentu. Iako prelazak sa fizičkog na virtualni način plaćanja donosi ogromnu koristi i potrošačima i trgovcima, on stvara dodatni pritisak na provajdere plaćanja da obezbede jaku sigurnost sistema plaćanja.

Tehnologije plaćanja elektronskim putem zamenjuju i gotovinu i plaćanje čekovima.

1.1. Elektronski novac

Jedan od najboljih rezultata u napredku bankarstva je nastanak elektronskog novca, koji zauzima bitnu ulogu u životima ljudi. Elektronski novac postoji samo u elektronskoj formi. Njegova osnovna uloga je obavljanje transakcije plaćanja uz korišćenje računarskih mreža i Interneta.

E- novac je monetarna informacija koja se elektronski prenosi kroz bankarske mreže. Razlika između novca i e-novca je u tome što e-novac ne izdaje centralna banka .

Elektronski novac omogućava plaćanja robe i usluga korišćenjem računarskih mreža, kao što su Internet ili poslovne bankarske mreže. U budućnosti se očekuje da će preovladati elektronski novac kao način plaćanja i kao rezreve novca sačuvane u računarskim sistemima banaka.

Pojava e- novca je izazvala pojavu debitnih kartica. Platna kartica pruža mogućnost plaćanja robe i usluga pri čemu se provlačenjem kartice sredstva sa računa korisnika automatski prebacuju na račun prodavca. Druga po redu se pojavljuje kartica sa čipom, preko kog je moguće da kartica bude dopunjena digitalnim kešom. Sledeća forma elektronskog novca se zasniva na softveru, koji se može nazvati elektronski novčanik, a koristi se samo za plaćanja preko Interneta. Kupac otvara račun u banci sa kojeg se elektronski novac tj. digitalni keš prebacuje u elektronski novčanik koji se nalazi na njegovom računu, koji omogućava korisniku da vrši plaćanja.

Za intezivnu primenu elektronskog novca mora postojati poverenje u tu vrstu novca. Zato se neprestano razvijaju metode za sprečavanje zloupotreba i falsifikovanja. Već sada postoje

prilično pouzdani kriptografske metode koji koriste komplikovane algoritme zaštite, kao i PIN broj koji pruža visok stepen zaštite.

1.2. Elektronske platne kartice

Platna kartica je specijalan način bezgotovinskog plaćanja, izdata od banke, trgovačke ili neke druge organizacije koja njenom vlasniku pruža da izmiri svoje troškove prema prodavcu robe ili vršiocu usluge. Prilikom plaćanja mogu se upotrebljavati sva sredstva sa računa uzimajući u obzir i dozvoljeni minus, tj. kreditni limit, a ne samo gotovinu. Svaka platna kartica ima PIN broj koji sluzi kao zaštita od zloupotrebe drugih lica.

Platne kartice omogućavaju:

- Plaćanje proizvoda i usluga
- Podizanje gotovine
- Plaćanje elektronskim putem

Diners Club, Inc. 1950. Godine izdao je karticu koja je služila za mnoga prodajna i uslužna mesta.To je prva kartica kreditnog tipa. Uz izdavanje i korišćenje kartice korisnicima je naplaćivana određena godišnja provizija.

Drugu značajnu karticu izdala je American Express Company 1958. godine, koja je prvo služila kao ček za putovanja. American Express Company je tada počela da izdaje kartice koje su se koristile za putovanja i zabavu, a prihvatali su ih restorani, hoteli i avio kompanije sa kojima je American Express imao ugovor.

U visoko razvijenim zemljama odavno je besmisleno postavljati pitanja vezana za posedovanje tzv. plastičnog novca. Svakako da banka koja u svojoj ponudi nema kartice već odavno ne postoji na tržištu, i ne može da postane konkurentna.

2. Pojam i uloga platnih kartica

Postoje mnoge definicije platnih kartica. Prema jednoj defincij, one su male plastike koje sadrže Pin za prepozavanje korisnika čija je kartica, i on može da kupuje robu i usluge pomoću nje. Druga definicija glasi: Platna kartica je specifičan instrument bezgotovinskog plaćanja izdata od banke ili neke druge ovlašćene organizacije koja svom vlasniku omogućava izvršavanje baveza prema prodavcu.

U prošlom veku, osamdesetih godina, kartice su dobile na značaju i njihovo korišćenje je bilo sve veće. Došlo je do razvoja novih tehnologija, informatičko - računarske mreže koja je pružila podršku za širu primenu platnih kartica. Pojedine banke uvodile su bankomate, kako bi njihovim korišćenjem smanjile troškove šalterskog poslovanja, administrativne troškove, i kako bi smanjile obim posla zaposlenih. A na taj način korisniku omogućile da 24 h dnevno mogu da koriste novac sa računa. Koristio se veliki broj razlčitih kartca. Svaka banka je težila da izda svoju jedinstvenu karticu, ali par svetskih poznatih izdasvača se ipak izdvojilo i počelo brzo da se širi. Iz tih razloga došlo je do potrebe definisanja opšteprihvatljivog standarda kako bi se stvorila mogućnost korišćenja kartca i na bankomatima drugih banaka.

Postoje mnoge prednosti pri korišćenju kartica:

- Štedi vreme i korisniku i trgovcu,
- korišćenje svih sredstava na računu 24 časa dnevno
- manji su troškovi transakcija,
- Banka smanjuje troškove poslovanja,
- Banka ostvaruje prihode od provizija, članarina, i održavanja kartica.

Prilikom plaćanja može se iskorititi celokupan iznos sa tekućeg računa uključujući i kreditni limit, a ne samo gotovina. Povećana je sigurnost kartica ukoliko se izgubi ili je neko ukrade potrebno je prijaviti svojoj banci i ona se tog trenutka blokira, čime se stopira njeno korišćenje.

Napredak tehnologije, pružio je mogućnost lakšeg plaćanja, bezgotovinskim putem. Karticu izdaje banka izdavaoc, i dolazi do toga ,da jednu vrstu kartice mogu da izdaju sve banke i tako formiraju udružena, (na primer DinaCard, Visa, MasterCard), ne bankarske organizacije (Diners Club, American Express) i kompanije pri tom što izdate kartice važ samo u internim sistemima (najčešće kada trgovac izda svoju karticu , na primer M&S Card, Wall Mart Card, Pika kartica i druge).

Platne kartice se primarno koriste na:

1. Bankomatima ili ATM (Automatic Teller Machine) uređajuma,
2. Šalteru banke
3. POS (Point of Sale) terminalima.[4]

1.Korisnik kartice može brzo i lako podizati gotovinu sa računa na bankomatima. Klijenti više ne moraju čekati u redu u banci kako bi podigli keš. Povećanja je udobnost korisnika koji ima lak pristup svom novcu. Za podizanje novca na bankomatima, neophodno je poznavanje PIN koda, koji se unosi u bankomat i na taj način odobrava isplata. U bankomat se najviše može tri puta uneti Pin kod, posle trećeg kartica bude blokirana ili je zadrži bankomat. Korisnik plaća određenu proviziju za podizanje gotovine.

2.Korisnik platne kartice takođe može svoj novac podizati i na šalterima banka, jer određeni korisnici i dalje preferiraju direktan kontakt sa bankarima zbog straha od primene tehnologije.

3. Korisnik karticu može koristiti za kupovinu robe i usluga na mestima gde postoji POS terminal. To je bezgotovinsko plaćanje koj se vrši u zemlji i van nje. Na taj način povećana je udobnost plaćanja. Koisnik svoju karticu provlači kroz POS terminal i tako obavlja plaćanje. Pri plaćanju neophodno je potpisati račun na isti način kao na kartici, ili uneti PIN kod.
Plaćanje karticom moguće je i putem Interneta.Glavni problem za plaćanje preko Interneta je nedostatak bezbednosti jer koisnik svoje podatke svesno šalje kroz javnu mrežu.

Korišćenjem platnih kartica ojačava se privredna ekonomiju države - ako je roba kupljena elektronskim putem, onda se radi o "beloj" ekonomiji, tj. roba je prijavljena i na nju se plaća porez. To znači da je plaćena legalno zarađenim novcem. Plaćen porez je znak da će država

[4] Uroš, T.,, Elektronsko bankarstvo", BPŠ, Beograd 2012, str. 77.

uvećati budžet i na taj način će se poboljšati - prosveta, zdravstvo...

Otpor pri plaćanju elektronskim putem mogu stvoriti trgovci. Pri izvršenju transakcije trgovac mora da izdvoji od 3 do 6 posto za realizaciju transakcije. Na taj način prodavac neće odmah dobiti iznos koji mu pripada niti može da dobije celokupan iznos. Dobitak se javlja kod povećanog prometa i kod bolje kontrole radnika, kao i smanjenje pljačke jer nema gotovine.

2.1. Istorija platnih kartica

Prvi put platne kartice se pojavljuju 1914. godine, kada je Western Union – američka telegrafska kompanija izdala svojim povlašćenim klijentima karticu za odloženi plaćanje. Između Prvog i Drugog svetskog rata pojavljuju se nove kartice koje mogu da izdaju i trgovinske kompanije i koje svom vlasniku pružaju mogućnost plaćanja na odloženo i sa nižim cenama. Kartice su izdavali i hotelski lanci i železnice. U prošlojm veku, pedesetih godina velike finansijske organizacije počinju da izdaju svoje kartice. “Bank of America” se izdvojila i započela svoj program “Bankamericard” koji je mogao da se koristi samo u Kaliforniji.

Sve više banaka se pridruživalo ovom programu, i na taj način se on proširio na cele Sjedinjene Američke Države. Na značaju je dobio kada se pridružio Barkalays Bank iz Velike Britanije. Tako se program proširio i na prostore izvan Sjedinjenih Američkih Država. Proširenjem u Evropu i u ostale delove sveta, nastao je problem naziva kartice. Između 1976. i 1977. godine promenjeno je samo ime kartice i od tog trenutka kartica se zove VISA.

Slika 1: Prva kreditna kartica BankAmericard i prvobitan izgled VISA kartice



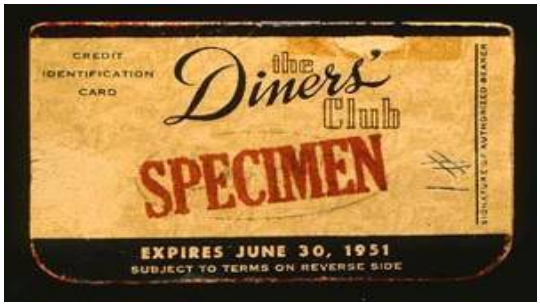


Izvor: www.google.com/img, preuzeto sa sajta, 20.06.2014.

.

Prvu univerzalnu kreditnu karticu, koja je mogla da se koristi u raznovrsnim prodajnim i uslužnim objektima, izdao je Diners Club, Inc. 1950. godine. Diners Club pritom naplaćuje korisnicima kartica godišnju proviziju, a njihove račune zadužuje mesečno ili godišnje. Trgovine širom sveta koje prihvataju plaćanje ovom karticom plaćaju proviziju za usluge Diners Cluba u rasponu od 4% do 7% od ukupnog iznosa računa.[5]

Slika 2: Diners Club kreditna identifikaciona kartica iz 1951. godine bila je napravljena od kartona

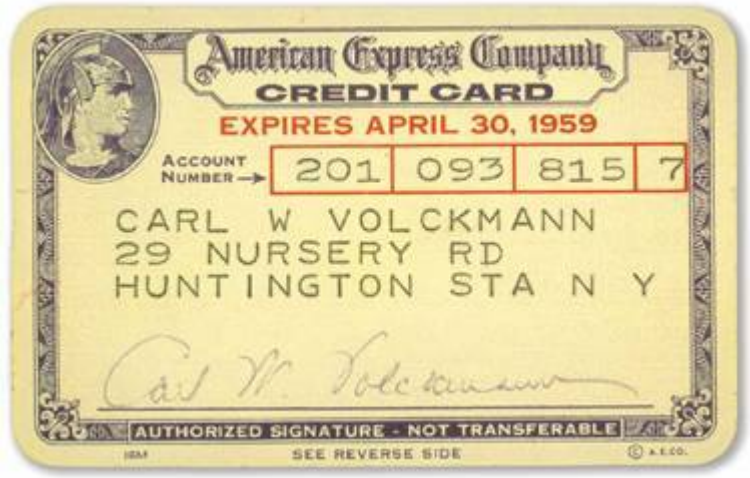


Izvor: www.google.com/img, preuzeto sa sajta, 15.06.2014.

Drugu sličnu karticu izdala je American Express Company 1958. godine, koja je osnovana kao kompanija za poslovanje sa putničkim čekovima. Kompanija je tada počela da izdaje kartice koje su se koristile za putovanja i zabavu, a prihvatali su ih restorani, hoteli i avio kompanije sa kojima je American Express imao ugovor.

Slika 3: American Express kreditna kartica iz 1958. Godine.

[5]Ćirović, M., Bankarstvo, Naučno društvo Srbije,Beograd, 2001., str. 124.



Izvor: www.google.com/img, preuzeto sa sajta, 14.06.2014.

Takođe, 1966. godine grupa od 14 banaka je formirala Interlink, novo udruženje za procesiranje bankarskih kartica[6], sa mogućnošću da razmenjuju informacije o kartičnim transakcijama. 1967. godine četiri kalifornijske banke formiraju Western States Bankcard Association i predstavljaju MasterCharge program (koji je 1979. preimenovan u MasterCard), kako bi bili konkurentni programu BankAmericard (1976. promenio naziv u Visa). Visa i MasterCard su organizacije koje izdaju kreditne kartice putem banaka članica i uspostavljaju i održavaju pravila procesiranja. Na čelu obe kompanije se inače nalaze visoko pozicionirani članovi izvršnih tela banaka koje pripadaju ovim organizacijama.[7]

U visoko razvijenim zemljama odavno je besmisleno postavljati pitanja vezana za posedovanje tzv. plastičnog novca. Svakako da banka koja u svojoj ponudi nema kartice već odavno ne postoji na tržištu. Prema tvrdnji zapadnih zemalja, prodajna mesta koja prihvataju platne kartice su mnogo interesantnija za klijente.

Vlasnici ovih radnji i firmi su zadovoljniji jer visoko ocenjuju bezbednost bezgotovinskog plaćanja. Klijentima olakšana kupovina, smanjuju se greške u radu sa gotovim novcem, i povećana je zaštita od primanja falsifikovanih novčanica, a svakako da su oni punktovi koji primaju kartice, prestižni punktovi.

[6] Gajić, M., Ekonomija i elektronsko poslovanje, Grafos, Smederevska Palanka,2005., str. 54

[7] A brief history of credit cards, www.creditcards.com

3. Vrste i tipovi kartica

Platne kartice predstavljaju ekvivalent gotovine. Danas se kartice prave od plastične mase po utvrđenim standardnim dimenzijama i obliku koji su opisani ISO 7810 i iznose 54 × 86 mm. Postoji mnogo tipova kartica i njihovih podela, one se mogu razvrstati po raznim kriterijumima. U mnogim zemljama se često umesto termina platna kartica upotrebljava termin kreditna kartica, što je naročito karakteristično za zemlje engleskog govornog područja, što je posledica izdavanja prvo kreditnih pa debtnih kartica.

3.1. Osnovna podela platnih kartica

Postoje različiti tipovi platnih kartica. [8] Kartice imaju različitu primenu, i koriste za obavljanje poslovnih transakcija, za kupovinu robe i usluga, za kupovinu preko Interneta, neke imaju mogućnost odloženog plaćanja, uz neke se ostvaruju popusti i slično. U zavisnosti za koje potrebe su namenjene, kartice se mogu podeliti na:

Osnovna podela kartica:

1. Podela platnih kartica s obzirom na način izmirivanja obaveza. [9]
2. Podela kartica prema korišćenju u zemlji ili inostranstvu.
3. Podela kartica prema tehnološkoj izradi.
4. Podela kartica prema saradnji banke sa drugim organizacijama.

3.1.1. Podela platnih kartica s obzirom na način izmirivanju obaveza.

U ovom slučaju podela je izvršena prema vremenu kada se vrši plaćanje. Kartice se dele na:

1. Plaćanje unapred – pay before (pre paid kartice).
2. Plaćanaje u trenutku nastajanja zaduženja – pay now (debitne kartice)
3. Odloženo plaćanje – pay later (kreditne kartice)[10]

1. Pre –paid kartice (pay before)

Namenjene su najrazličitijim korisnicima.

[8] Uroš T., Elektronsko bankarstvo, Beograd 2012. Str. 80.

[9] Isto, str. 80.

[10] Vasković, V., Elektronsko poslovanje i internet marketing, BPŠ, Beograd 2008., str. 146.

Kod pre-paid kartice korisnik može da potroši samo onoliko koliko je on ili neko drugi, na primer roditelj, predhodno deponovao.[11]

Mogući korisnici ovih kartica su:

- Studenti i učenici.
- Građani koji ne mogu dobiti bilo koju drugu karticu.
- Svi oni koji žele da poseduju neku karticu.
- Oni koji žele karticu nekome da daju na poklon.

2. Pay now (debitne kartice)

Pay now kartice pružaju korisnicima plaćanje robe i usluga i da podižu novac na bankomatima i šalterima banaka do iznosa koji poseduju na računu, uključujući i kreditni limit ako banka odobrava. Debitne kartice su novijeg datuma od kreditnih. Može ih dobiti svako, pa i onaj koji nema kreditnu istoriju, pa ne može da dobije kreditnu karticu. Korišćenje debitne kartice je limitirano, pa korisnik ne može preterano da se zadužuje.

3. Pay later (kreditne kartice)

Pay later (plati kasnije) kartice pružaju upotrebljavanje novca kojim banka izdavalac kartice kreditira korisnika,na osnovu ranije zaključenog ugovora. Ona pruža korisniku da kupuje i podiže novac do prethodno dogovorenog kreditnog limita. Odobrena kreditna linija može se isplatiti cela na kraju određenog perioda ili se može plaćati u ratama. Zato su pogodne za veće kupovine, koje ne mogu da se ostvare od jedne mesečne plate. Prilikom korišćenja, korisniku kao imaocu kartce naplaćuje se određena kamata.

Svakog meseca, korisnik kartice dobija izveštaj koji sadrži informacije o svim uplatama izvršenim preko računa, naplaćenoj proviziji i preostalom zaduženju, na koji banka naplaćuje kamatu.[12]

Kreditne kartice se dela na:

[11]Uroš T. ”Elektronsko bankartsvo” , Beogradska Poslovana Škola,Beograd 2012. Str 80.

[12] Uroš T.„ Elektronsko bankarstvo”, BPŠ. Beograd 2012. str. 84.

- Charge kartice- kartice sa odloženim plaćanjem gde je korisnik dužan da izmiri svoje obaveze do dana utvrđenog ugovorom sa bankom (često je to 30, 45, 60 ili 90. dana.), tj. do datuma koji banka odredi.
- Revolving kartice- kartice koje pružaju odloženo plaćanje u neograničenom broju rata. Korisnik može da plati bilo koji iznos između minimuma dospelog dugovanja i ukupnog dugovanja. Korisnik može da odluči o broju i visini mesečnih rata prilikom otplaćivanja duga, ali ima mogućnost korišćenja novca do visine kreditnog limita. Za dug koji korisnik ne izmiri, obračunava se kamata sledećeg meseca.
- Installment kartice- su kartice koje se mogu koristiti za izmirenje obaveza u jednakim ratama. U installment modelu, propisuje se kreditni limit, a svako plaćanje ovom karticom deli se na jednake mesečne rate. To je posebna usluga koja se nudi korisniku i odnosi se na način plaćanja dospelih obaveza po računu. Izdavaoc kartice obračunava mesečne rate i kamatu koja će se naplaćivati korisniku na fiksni period vremena.

3.1.2. Podela kartica prema korišćenju u inostranstvu i zemlji

Na teritoriji Srbije postoje sledeće vrste platnih kartica:

Domaće:
1) DinaCard
2) YUBA

Strane:
1) VISA
2) MasterCard/Maestro
3) American Express
4) Diners Club Card

VISA, MasterCard/Maestro, DinaCard i YUBA spadaju u tzv. bankarske platne kartice, što znači da se banka pojavljuje u svojstvu izdavaoca kartice. American Express (AMEX) i Diners Club Card (DC) jesu nebankarske kartice, što znači da su izdavaoci ovih kartica druga pravna lica. Banke se u ovom slučaju mogu javljati kao posrednici u izdavanju kartica. Zahtev za dobijanje AMEX ili DC kartice ne mora se podnositi isključivo u nekoj poslovnoj banci, već

zainteresovani građani mogu otići direktno, npr., u Diners Club International i tamo podneti zahtev za dobijanje ove kartice. Za razliku od Diners Club International-a, American Express još uvek nema svoje predstavništvo u Srbiji, ali se ova kartica može dobiti preko poslovne banke.[13]

3.1.3. Podela kartica prema tehnološkoj izradi

Prema tehnologiji izrade platne kartice možemo da podelimo na:

- Plastične kartice sa magnetnom trakom.
- Kartice sa procesorom ili smart kartice.[14]

- Kartice koje imaju magnetnu traku:

Kartice koje na sebi imaju magnetnu traku su kartice sa digitalnim zapisom podataka na magnetnoj traci. Magnetne trake su izum kompanije IBM koja je imala ugovor sa vladom SAD.

Magnetna traka ima dve staze za upis određene strukture podataka. Postoji i treća staza koja se ranije koristila, ali praktično više nije u upotrebi kod većine kartica, i obično ni fizički nije prisutna. Samo u stazi 1. može se nalaziti alfabetski tekst, tako da jedino ova traka može da sadrži ime korisnika kartice.

U stazi 1. Na magnetnoj traci nalazi se PAN-Primary Account Number, tj. broj računa, ime i prezime korisnika kartice, rok isticanja važnosti kartice (Expire Data),PVV(PIN Verification Value) koji služi za verifikaciju PIN koda,CVV (Card Verification Value) koji služi za verifikaciju broja kartice.[15]

[13] www.nbs.co.rs

[14] Uroš, T., Elektronsko bankarstvo, BPŠ, Beograd 2012., str. 92.

[15] Isto, str. 93.

Predviđene su za POS terminale i ATM uređaje i mogu se koristiti za plaćanje na Internetu, ali imaju poseban pin za ATM i POS terminalima, a posebno pin za internet. Ova kartica predstavlja prelaznu fazu ka čip karticama.

Slika 4: Izgled platne kartice sa magnetnom trakom.



Izvor: www.google.com/img, preuzeto sa sajta, 22.06.2014.

- Smart kartice:

Smart (pametna) kartica ili čip kartica iako je već zastupljena, ona je kartica budućnosti. Prve smart kartice sadržale su samo memoriju, ali ne i procesor, a tek kasnije su razvijene kartice koje sadrže mikro procesor.

Prednosti smart kartice u odnosu na magnetnu karticu je to što je moguće čuvati mnogo veću količinu podataka nego na magnetnoj traci. To omogućava svim učesnicima u procesu transakcije da uskladište mnoge dodatne informacije na kartici.

Ovaj elektronski element omogućuje uskladištenje većeg broja podataka, zbog veće memorije, kao što su: podaci za identifikaciju korisnik kartice, podaci o kreditnoj sposobnosti korisnika, podaci o saldu na računu i sl.

Glavna prednost inteligentnih kartica je brza provera platežne sposobnosti kupaca (korisnika) i jednostavno, efikasno obavljanje platno-prometnih operacija kod kupovina roba ili različitih usluga. Inteligentna kreditna kartica omogućava plaćanje i naplatu bez upotrebe papirne dokumentacije (platnih nalog, čekova i sl.), elektronski prenos sredstava u realnom vremenu između bankarskih računa kupaca i prodavaca posredstvom mrežnih kompjutera. Ovu vrstu

kreditnih kartica kako pokazuju istraživanja, vrlo je teško falsifikovati, a u slučaju nestanka i gubitka neovlašćeni korisnik nije u stanju da je iskoristi zbog sigurnog sistema otkrivanja.[16]

Slika br. 5: Izgled platne kartice sa čipom



Izvor: www.google.com/img, preuzeto sa sajta, 15.06.2014.

3.1.4. Podela kartica prema saradnji banke sa drugim organizacijama

U kartice koje banke izdaju u saradnji sa drugim organizcijama spadaju:

- Affinity kartice
- Co-branding(kobrendirane) kartice
- Interne ili korporacijske
- Kartice lojalnositi

Affinity kartice javljaju se kao saradnja između banaka i univerziteti, sportski timovi i slično. Oni plaćaju mali procenat za izvršenje transakcije.

Co-branding (kobrendirane) kartice nastaju kroz saradnju kompanija koje žele da nagrade svoje potrošače i banaka, odnosno finansijskih institucija. Kod Co-branding kartica, banka i kompanija (prodavnica, avio prevoznik,hotelski lanac ili benzijskie pumpe i slično), sklapaju marketinški ugovor i banka plasira kartice sa brendom te firme. Ovim ugovorom se reguliše način podele zarade i troškova između banke i kompanije. Kobrendirane kartice pored toga što privlače nove kupce obezbeđuju kompanijama sigurnu naplatu svojih potraživanja. Za

[16] Živković, A. Stankić, R., Krstić, B.„ Bankarsko poslovanje i platni promet", Centar za izdavačku delatnost Ekonomskog fakulteta u Beogradu, 2008., str. 414.

izdavanje kartice nije potrebna obimna dokumentacija kao kod standardnih platnih kartica, što olakšava njihovo izdavanje.
Takve kartice tipično nude posebne pogodnosti za kupovinu kod date firme-na taj način, firma ostvaruje veći promet, a banka dobija dodatni marketinški kanal za nove mušterije.[17]

Interne ili korporacijske kartice- izdaju pojedinačne firme ili korporacijske kako bi motivisale korisnike da i ubuduće posluju sa njima. Namenjene su za poslovanje u okvirima jedne firme u njenim objektima.[18]
To su kartice koje omogućavaju kupovinu robe i usluga u maloprodajnim objektima izdavača kompanijske kartice. Najčešće su to kartice za kupovinu goriva, kartice kojima se može kupovati u prehrambenim radnjama. Ove kartice korisnicima omogućavaju određene benificije, popuste pri kupovini, nagrade itd.

Kartica lojalnosti je plastična kartica, slična bilo kojoj platnoj kartici, koja identifikuje korisnika kartice kao člana programa lojalnosti. Pokazivanjem kartice, kupac može ostvariti popust na tekuću porudžbinu ili poene koje će koristiti u budućim porudžbinama. Glavni cilj programa lojalnosti je uspostavljanje dugoročnih odnosa sa potrošačima. Tek pojavom čip kartica stvoreni su tehnički uslovi za masovnu primnu šeme lojalnosti. Do tada je bilo teško širenje primene ovih kartica zbog toga što je bilo potrebno svaku novu porudžbinu sabrati sa prethodnom na papiru i lako se može falsifikovati. Nakon toga su se pojavile kartice sa magnetnim zapisom, ali ni one nisu bile dovoljno efikasne zbog falsifikovanja.

[17] Uroš, T., Elektonsko bankarstvo, BPŠ, Beograd 2012. , str. 116

[18] Vasković, V., Sistemi plaćanja u elektronskom poslovanju, BPŠ, Beograd 2007., str 208.

4. Marketing u elektronskom bankarstvu

Marketing je ostvarivanje korporativnih ciljeva kroz zadovoljavanje potreba kupaca bolje od konkurencije.Pored toga Što je marketing filozofija koja stavlja kupca u centar poslovanja, to je i poslovna funkcija koja obuhvata niz aktiivnosti koje se moraju izvršiti da bi se isporučila vrednost za kupce. Ove aktivosti uključuju sprovođenje marketing istraživanja zarad razumevanja potrebe kupaca i njihovog ponašanja, segmentiranje tržišta u podtržišta koja postaju ciljna za kompaniju, razvoj proizvoda i brendova i pozicioniranje istih na tržištu, donošenje odluka o formiranju cena ,odlučivanje o promotivnom marketinh miksu, prodaji i distribuciji proizvoda, i marketing planiranje i menadžment..“[19]

Marketing u bankarstvu podrazumeva istraživanje svih vrsta bankarskih poslova. Marketing miks podrazumeva korišćenje instrumenata u ostvarivanju i sistemskom postupanju poslovne politike banaka. Bankarski marketing miks je moguć jedino uz proširenje „4P“ elementa: proizvod, cena, prodajno mesto i promocije, a to su ljudi, proces usluživanja i uslužni ambijent.[20] Bankarski marketing miks je produžetak okvira „4P”. Svaki od ovih elemenata ima posebnu važnost u pružanju dobre usluge.

Banke u Srbiji su prihvatile marketing kao poslovnu filozofiju. Svakom elementu marketing miksa banka posvećuje poseban zmačaj. Klijent banke određuje suštinu poslovanja banke. Marketing predstavlja posebnu poslovnu funkciju u banci i on dostavljae neophodne informacije o potrošačevoj definiciji vrednosti. Na osnovu analize marketing miksa, banka pozicionira svoju ponudu bankarskih uslužnih proizvoda.[21] Marketing u bankama podrazumeva promovisanje banke i njenih usluga sa jedne strane i promovisanje kompletnog bankarskog sistema.

[19] Jobber D. ,Fahy J. , „Osnovi marketina” , drugo izdanje, Beograd 2006. Str 10.

[20] Veljković, S., Marketing usluga, treće izmenjeno i dopunjeno izdanje, CID Ekonomskog fakulteta u Beogradu, 2009., str. 52

[21] Knežević, S., Strategijsko odlučivanje u bankama na osnovu informacija upravljačkog računovodstva, Beogradska poslovna škola, Beograd, 2006., str. 132

4.1. Proizvod

Bankarski proizvod možemo podeliti u dve kategorije:
1. proizvodi namenjeni privredi i
2. proizvodi namenjeni stanovništvu.

U praksi imamo i bankarske proizvode koji su omogućavaju usluge i privredi i stanovništvu, a to su usluge elektronskog bankarstva.
Banke, svojim klijentima pružaju mogućnost pregleda svog stanja na računu, imaju uvid u promet na računu, omogućavaju korisniccim informisanost tako što obaveštenja šalju na adresu, takođe klijentima je pružena zaštita i očuvanost podataka.

4.2. Cena

Cene proizvoda elektronskog bankarstva nisu skupe. Internet je svima dostupan i ne zahteva velike troškove. U tome se ogleda i prednost za korisnike elektronskog bankarstva, jer je reč o smanjenju troškova transakcija. U bankarstvu cene se odnose na utvrđivanje kamatnih stopa, provizije za kartice. Banke svoje cene prilagođavaju cenama na tržištu.

4.3. Kanali distribucije

Internet je Bankama pružio šansu da koriste novi kanal za pristup tržištu i na taj način da distribuiraju uslužne proizvode. Brži obrt sredstava, sigurno i bezbedno plaćanje i ušteda vremena predstavljaju prednosti za korisnike elektronskog bankarstva.

4.4. Promocija

Promocije u bankama se danas vrše preko savremenih sredstava komunikacije. Promocija se, odnosi na obaveštavanje putem, telefona, putem e maila kojim se korisnici obaveštavaju, a koriste se i sajmovi… Kada kompanija koristi Internet u sklopu strategije marketing komunikacija, ona može da šalje imejlove za koje je prethodno dobila odobrenje korisnika. Na taj način korisnici mogu da budu obavešteni o novim karakteristikama proizvoda. U

prestojećem periodu, banke će sve više obučavati stanovništvo, kako bi elektronsko plaćanje postalo preovladjujući način plaćanja gradjana.

4.5. Ljudi

Poslednjih decenija, u bankarstvu je došlo do velikih promena kod zaposlenih. Oni su sada uniformisani i izlaze u susret klijentima i njihov zahtevima. Klijenti su zadovoljni, jednoobrazno dobrom uslugom, koju pružaju prema međunarodnim standardima o kvalitetu usluge.

4.6. Proces usluživanja

Usluživanje u elektronskom bankarstvu je moguće i kod kuće i na poslu. Usluge se pružaju 24h dnevno. To korisnicima donosi udobnost, s jedne strane, a samoj banci smanjuje operativne troškove poslovanja, s druge strane.

4.7. Uslužni ambijent

Pored ambijenta banke, klijentu je omogućeno korišćenje i od kuće i kancelarije. To je jedna od mnogih inovacija koje su banke uvele pružanjem usluga elektronskog plaćanja.

5. Uslovi izdavanja i korišćenja platnih kartica

Uslovi izdavanja i korišćenja platnih kartica razlikuju se za svaku banku izdavaoca. Generalno, kreditne kartice su „skuplje“ od debitnih zbog izvesne provizije za izdavanje, godišnje članarine, kao i kamate koju obračunava banka izdavalac. Takođe, uslovi korišćenja kartica razlikuju se da li se koriste u zemlji ili inostranstvu. Korišćenje kartica u inostranstvu povlači sa sobom veće provizije i troškove konverzije valute, što se definiše ugovorom o korišćenju platnih kartica. Najbolje je da se zainteresovani građani za informacije obrate direktno banci u kojoj imaju tekući račun, odnosno banci u kojoj žele da podnesu zahtev za korišćenje neke platne kartice kako bi u potpunosti bili informisani.

U većini slučajeva, klijenti mogu biti sva punoletna lica koja imaju otvoren tekući račun u nekoj poslovnoj banci. U nekim slučajevima, npr Prepaid kartice, mogu koristiti i maloletnici koja imaju od 14 do 18 godina. Situacija je malo drugačija kod kreditnih kartica. Banke svojom poslovnom politikom definišu kome se i pod kojim uslovima može izdati kreditna kartica. Banke uobičajeno proveravaju kreditnu moć klijenta, pouzdanost, a postoji i starosna granica za izdavanje kreditnih kartica. Prilikom odobravanja kreditnih limita banke proveravaju visinu mesečne plate budućeg korisnika, kako bi mesečna ratu za otplatu prilagodili primanjima korisnika.

5.1. Korišćenje platnih kartica na pos terminalima

EFT/POS terminali su uređaji koji su instalirani na prodajnom mestu i povezani su sa računarksim sistemom banke, a koriste se za plaćanje robe i usluga, omogućavajući automatski transfer novca sa računa kupca na račun prodavca. Prilikom svake transakcije proverava se validnost kartice, a na osnovu stanja na računu korisnika ili određenog kreditnog limita koji definiše banka, odobrava se ili odbija plaćanje karticom. Trgovac sam ili uz pomoć kupca provlači karticu kroz terminal. Podaci se prosleđuju banci trgvca sa kojom trgovac ima ugovor o prihvatanju pojedinih platnih kartica, ili trećoj nezavisnoj strani koja je posrednik plaćanja, koja zahtev za autorizaciju transakcije šalje banci emitentu kartice. Ako korisnik kartice ima dovoljan iznos na računu ili mu je dopušten kreditni limit, banka izvršava transakciju. Transakcija se dodatno verifikuje unošenjem PIN broja korisnika ili potpisivanjem računa.

EFT/POS sistemi nude prednost za sve učenike u procesu:

- Za kupce, koji brže i udobnije obavljaju svoje transakcije, bez potrebe da nose gotov novac sa sobom.
- Za trgovce, koji poboljšavaju svoje usluge potrošačima, smanjuju probleme vezane za korisnike gotovog novca, a sav teret u slučaju krađe snose banke.
- Za banku, koja ima ugovor sa trgovcem o pihvatanju plaćanja pomoću platnih kartica na EFT/POS terminalima i koja ostvaruje prihode od naplate provizija za obavljanje transakcije.
- Za banku izdavaoca kartice, koja privlače korisnike da deponuju sredstva na svoje račune, što rezultira većim prihodima i većom profitabilnošću banke. Pored toga ova banka može da dobije i deo provizije od banke trgovca, a visina ove provizije se reguliše ugovorom između banaka.[22]

Pri upotrebi kartice, Pin broj ukucava sam korisnik u ATM ili POS i tada ne sme se izlagati mogućnosti da neko vidi. Pin kod treba čuvati odvojeno od kartice. Banaka ima obavezu da karticu i Pin kod preda korisniku u posebnim kovertama. Savetuje se da se Pin kod upamti a koverta baci, kako neko ne bih mogao doći do njega. Ukoliko se dogodi da bilo ko sazna vaš pin kod potrebno je odmah javiti banci i zahtevati promenu Pin koda.

[22] Uroš, T.„ Elektronsko bankarstvo", BPŠ, Beograd 2012, str. 139.

Slika br. 6: POS terminal



Izvor: www.google.com/img, preuzeto sa sajta, 15.06.2014.

5.2. Sigurnosni mehanizmi

Kartice moraju da ispunjavaju tehnološke kriterijume pri proizvodnji, koje su usklađene sa standardima (kod nas prema JUS ISO/IEC 7810). Kartice mogu plasirati samo ovlašćeni proizvođači. Svaka proizvodnja i distribucija se registruje.

Zaštita kartica je moguća na više načina, jedan od bitnih vidova zaštite jeste sam dizajn. One su urađene bez mane, i skoro je ne moguće da budu falsifikovane. Pojedine kao vid zaštite imaju sliku korisnika, vrlo često se koristi i uštampan potpis vlasnika kartice. "Hologram" je najznačajniji vid zaštite koji je teško da se falsifikuje. Takođe, kartice poseduju zastavicu izdavača kartice sa tačno istaknutim bojama.

Pozadi, na kartici se nalazi magnetni zapis za podatke. Svako ko ima čitač kartica , lako može videti podatke. Takođe postoji i mesto za potpis korisnika čija je kartica, koji pomaže pri indentifikovanju pri kupovini. Svaki prodavac ima obavezu da proveri način potpisivanja slipa sa potpisom na kartici. Kako bi plaćanje bilo sigurno i pouzdano, neophodno je da se plaćanje vrši uz ličnu kartu ili neki drugi dokument koji potvrđuje tačnost podataka korisnika. Prvi nivo zaštite kartice je kontrolna cifra. Jedan od načina za sprečavanje grešaka pri unosu brojeva je da se zadnja cifra izračunava po nekom algoritmu (moduli 7, 10, 11...). Sledeći nivo zaštite je provera podataka koji su upisani: puno ime i prezime onako kako je to zapisano na kartici, rok važnosti kartice.

5.3. Prednosti upotrebe kartica i problemi korišćenja

Brojne su prednosti koje korisnik s jedne, i primalac kartice, s druge strane imaju, kao i banke koje ih povezuju.

Glavne prednosti korišćenja platnih kartica za korisnika kartice su sledeća:

- Kartice znatno pojednostvljuju obavljanje transakcija plaćanja,
- Smanjuju rizik koji sa sobom proizvodi nošenje gotovine,
- U slučaju gubtka kartice korisnik obaveštava izdavaoca, koji blokira dalju mogućnost njene upotrebe, što znatno smanjuje mogućnost zloupotreba platnih kartica,
- Smanjuju troškove obavljanja transakcija,
- Fleksibilnost, jer se kartice mogu koristiti kao sredstvo plaćanja na prodajnim mestima na kojima se nalazi POS terminali, za podizanje gotovine na bankomatima, za plaćanje na Internetu i slično.
- Sistem plaćanja pomoću kartica ne poznaje nacionalne grance i valutne granice.[23]

Prednosti za trgovce:

Trgovci koji pružaju mogućnost plaćanja elektronskim putem, smanjuju rizik poslovanja i imaju sigurnu naplatu.

Koristi za trgovca uključuju:

- Smanjuje se rizik od mogućih prevara
- Raste obim prodaje zbog većeg poverenja potrošača u transakcije preko Interneta.[24]

Koristi za banku su višestruke:

- Banka proširuje asortiman usluga koje pruža svojim korisnicima,
- Smanjuju se troškovi poslovanja,
- Knjigovodstvo je jednostavnije,
- Banka ostvaruje prihode od provizije na plaćanja obavljena pomoću plane kartice, zatim od naplate troškova za vođenje i gašenje računa, članarina, kamata na odobren kredit ind.[25]

[23] Uroš, T.„ Elektronsko bankarstvo”, BPŠ, Beograd 2012, str. 78.

[24] Uroš, T.„ Elektronsko poslovanje”, BPŠ, Beograd 2008, str. 166.

[25] Uroš, T.„ Elektronsko bankarstvo”, BPŠ, Beograd 2012, str. 79.

Pri plaćanju elektronskom platnom karticom, vrlo je važno da uvek uzmete priznanicu od bankomata, a kada se plaća na Pos terminalu da uzmete račun. To vam može poslužiti kao dokaz ukoliko dođe do problema pri transakciji, tačnije ukoliko vam je skinuta sa računa više nego što je tebalo. Što se tiče samog rada kartice pri plaćanju, kartica uvek normalno radi osima ako nije došlo di fizičkog oštećenja.

5.4. Zloupotreba kartica

Redovna upotreba kartice podrazumeva njeno korišćenje od strane ovlašćenog korisnika koji je sa bankom zaključio ugovor o korišćenju platne kartice. O zloupotrebi platne kartice je reč kada karticu upotrebljava lice koje nije njen korisnik niti je ovlašćeno od korisnika da to čini. Pravna priroda zloupotrebe kartice- Zloupotreba platne kartice označava upotrebu originalne ili falsifikovane kartice od strane ne ovlašćenog lica. Lice se smatra neovlašćenim za davanje uputstva ,ako nije korisnik kartice (nalogodavac) iz zaključenog ugovora sa bankom, odnosno ako nije zastupnik korisnika kartice u ovom poslu.[26]

Zloupotrebe platne kartice su brojne, a zavise od načina njene upotrebe. Kada je za upotrebu kartice potrebno njeno prikazivanje, zloupotreba će biti moguća ako neovlašćeno lice na bilo koji način dođe u posed kartice (ukrade je, pronađe i sl.) ili uspe da je falsifikuje, presnimavanjem podataka sa magnetnog zapisa originalne kartice i njihovim prenošenjem na novu. Kada je uz prikazivanje kartice potreban i potpis korisnika, neovlašćeno lice kartice može da zloupotrebi jedino falsifikovanjem potpisa. Izuzetak predstavljaju slučajevi u kojim korisnik još uvek nije potpisao karticu na poleđini, pa je zloupotreba olakšana jer drugo lice može potpisati korisnika kartice i tako je koristiti.

Kod kartica za čiju upotrebu se umesto potpisa zahteva ukucavanje odgovarajućeg PIN-a, zloupotreba je moguća jedino ako neovlašćeno lice sazna PIN. Postoji više načina na koje se korisniku individualno dodeljeni, tajni broj (PIN) može saznati. Može biti da je korisnik kartice saopštio PIN neovlašćenom licu, ili ga je zapisao na kartici ili negde u neposrednoj

[26] Barać S, Stakić B, Hadžić M, Ivaniš M, Praktikum za bankarstvo ,Univerzitet Singidunum, Fakultet za finansijski menadžmenti osiguranje, Beograd 2007, str. 133

blizini kartice, ali neovlašćeno lice može i samo da se angažuje u pravcu otkrivanja PIN-a: posmatranjem njegovog ukucavanja od strane korisnika bilo golim okom bilo putem skrivene kamere ili ogledala; ugrađivanjem lažne tastature na koju korisnik, neznajući za nameru zloupotrebe ukuca PIN; korišćenjem specijalnog računara za otkrivanje PIN-a na osnovu podataka sa kartice;ili pogađanjem, na osnovu informacija o korisniku ili o statističkim podacima vezanim za dodelu PIN-ova.[27]

Situacije plaćanja kreditnom karticom preko Interneta, odnosno telefonskih ili kataloških porudžbina, su najpogodnije za zloupotrebu, jer je ovde najčešće dovoljno da neovlašćeno lice sazna podatke napisane na površini plastične kartice. Saznavanje ovih podataka ne predstavlja nikakvu teškoću imajući u vidu da imaju pristup podacima i lako mogu zapamtiti i to ne samo sa kartice, već i sa računa plaćenih karticom, i sl.

[27] Barać S, Stakić B, Hadžić M, Ivaniš M, Praktikum za bankarstvo ,Univerzitet Singidunum, Fakultet za finansijski menadžmenti osiguranje, Beograd 2007, str. 134

6.Platne kartice u Srbiji

6.1.Porast korišćena platnih kartica

Po korišćenju debitnih kartica, Srbija je prosek za centralnu i istočnu Evropu u rangu sa Rumunijom i Bugarskom, iza Slovenije, Hrvatske, Mađarske, Slovačke i Češke, a ispred Ukrajine i BiH.

Zabeležen je rast računa i broj kartica, dok je zabeležen pad kreditnih kartica. Oko polovine stanovništva u Srbiji ima bar jednu karticu. Uglavnom su to debitne karice, dok kreditnu karticu ima samo 20 posto stanovništva.

Razvoj u ovoj oblasti je daleko veći nego što je to slučaj sa ostalim zemljama u okruženju. Ipak, ako uporedimo prosečan broj transakcija po kartici i prosečnu vrednost izvršenih transakcija, još uvek znatno zaostajemo za razvijenim zemljama.[28]

U Srbiji postoji mogućnost za povećano korišćenje platnih kartica, i posedovanje više platnih kartica po korisniku, ali mislim da je osnovni problem neobaveštenost ljudi o načinu upotrebe odnosno strah nasih ljudi od primene tehnologije.

Strah se javlja pri posedovanju više debitnih kartica kod jednog korisnika,kao i sve veci broj korišćenja kreditnih kartica za plaćanje u prodavnicima kao mogućnost kratkoročnog kreditiranja. Razvoj kartičarstva je jedan od bitnih faktora za suzbijanje sive ekonomije jer svaka transakcija koja se obavi pomoću platne kartice je legalna, odnosno evidentirana i oporezovana.

[28] Uroš, T., Elektronsko bankarstvo, BPŠ, Beograd 2012., str. 118

6.2. Prodaja platnih kartica

Od ukupno 33 banke u Srbiji, 31 banka bavi se poslovima kartičarstva, a u 2011. godini u našoj zemlji bilo je izdato 6,3 miliona platnih kartica.[29]

Prema analizi koja je vršenja, zaključeno je da debitne kartice učestvuju sa 85 posto. Kartica koja se najviše izdaje je DinaCard - domaća platna kartica, ona ima 42 posto, dok su Visa 36 posto, MasterCard sa 22 posto. Kod trgovaca i dalje nije zabeležen porast posedovanja Pos terminala za plaćanje karticom. Razlog su velike provizije za izvršenje transakcije , i tako trgovci nemaju prostora da pribave terminal, već pružaju otpor. Prema analizi koja je vršena za podizanje novca, rezultati pokazuju da je prosečan iznos 6,269 dinara. Prosečan iznos plaćanja karticom u maloprodaji je 2,039 dinara.

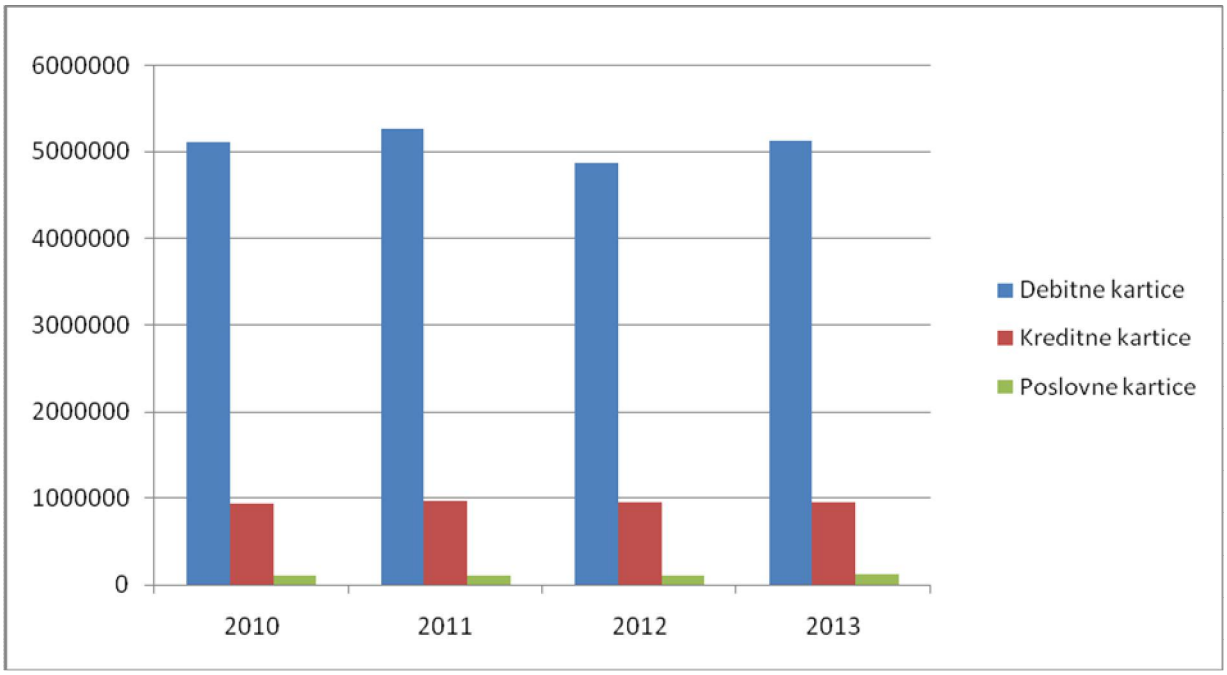
Dva osnovna načina za plaćanje e novcem su putem kartice i putem Interneta, dok je napredak u razvijenim zemljama doveo do toga da se plaćanje obavlja putem mobilnih telefona.

U Srbiji čekovi građana su ponovo interesantni i sve se više primenjuju za odloženo plaćanje. To se takođe može navesti kao jedan od uzroka smanjenog korišćenja kreditnih kartica. Drugo ograničenje za veću upotrebu platnih kartica je to što je povećano učešće kreditnih kartica.

[29] http://www.pks.rs/

6.3.Prikaz korišćenje platnih kartica u bankarskom sistemu

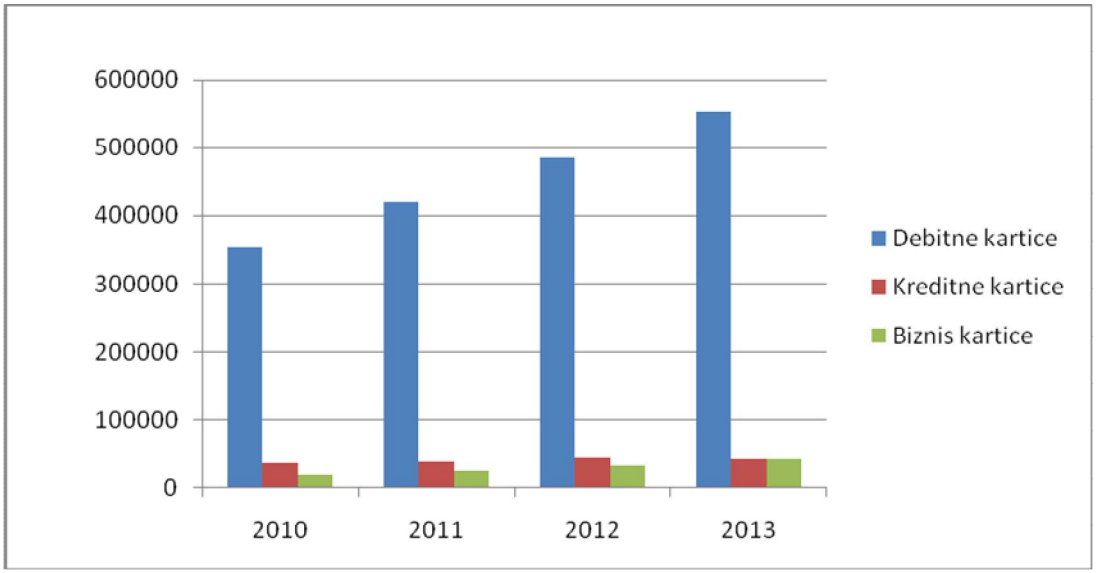
Grafik br 1. Prikaz izdatih platnih kartica u bankarskom sistemu.



Izvor: ProCredit banka

Prema podacima iz prvog grafikona, zaključujemo da debitne kartice čine najveći udeo izdatih platnih kartica. Kreditne kartice su zastupljene u manjoj meri, dok je udeo poslovnih kartica najniži. U ovom periodu broj izdatih kartica nije se bitno menjao, kod kreditnih i poslovnih kartica dok je kod debitnih kartica najviše izdatih zabeleženo 2011. godine od kada beleži tendenciju pada. Prema mom mišljenju postoji mogućnost za rast broja korisnika i rast kartica koje jedan korisnik može da ima, ali u odnosu na broj stanovništva mislim da je postignut zadovoljavajući broj izdatih kartica.

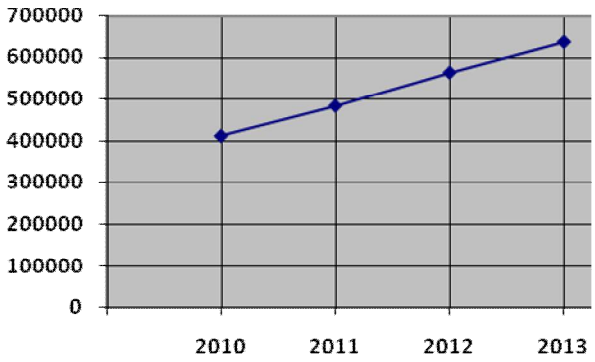
Grafik br. 2. Prikaz prometa kartica u bankarskom sistemu



Izvor: ProCredit banka

Prema podacima iz drugog grafikona zaključujemo da je prisutan intenzivan rast prometa po debitnim platnim karticama. Kreditne kartice ne beleže značajan rast upotrebe dok biznis kartice beleže blagi porast prometa. Mislim da korisnici polako prihvataju prednosti plaćanja debitnim platnim karticama i manje koriste gotov novac. Osnovni problem je, što se ne beleži veći porast korišćenja kreditnih kartica to je težnja stanovništva da smanji ili zaustavi svoje zaduživanje zbog visokih kamatnih stopa.

Grafik br. 3: Učešće na tržištu ukupnog broja kartica u bankarskom sistemu



U Srbiji je u 2013. godine izdato 6.2 miliona platnih kartica, što je u dnosu na 2012. godinu 4.5 % više. Dominantne su debitne – 82,7%., 15,4 %. su kreditne, a poslovne platne kartice 1,9 %. Primećen je rast broja transakcija i povećan promet na bankomatima. Ukupan iznos prometa i provlačenja kartica na Pos terminalima iznosi oko 168,8 miliona. Istaživanja pokazuju da je broj transakcija na pos terminalima za 2013. godinu veći od transakcija na bankomatima, ali po vrednosti bankomat ima prednost.

Iako je zabeležen porast, takođe može doći i do zastoja u korišćenju. Od 2008. godine primećuje se smanjenje broja kreditnih kartica, broj transakcja i promet, što je posledica ekonomske krize. Razlog takođe može biti i ponovno korišćenje čekova.

U 2013 godini promet u trgovini je 5,1 posto . Očekivanja su da će se povećati broj korišćenja kartica , uvođenjem nvih tehnologija i poboljšanjem usluge.

7.Platne kartice u ProCredit banci

7.1.Lična karta ProCredit banke

Slika br 7: Logo ProCredit Banke



Izvor:www.google.com/img 01.06.2015.

ProCredit banka, Beograd

Sedište banke:	Beograd
Osnovana:	2001 god.
Kapital banke:	10.766.523.000 RS
Aktiva banke:	60.108.629.000 RSD
Vlasništvo banke:	ProCredit Holding AG&Co. KgaA 83.33%, Commerzbank AG Frankfurt 16.67%
Ekspoziture:	62
Bankomati:	160

ProCredit banka je osnovana kao banka za razvoj, ona nudi celokupnu uslugu kako stanovništvu tako i privredi. Ona je deo ProCredit Grupe koja ima 21 finansijsku instituciju koje se bave ekonomijama u tranziciji i zemljama koje su u razvoju.

Cilj ProCredit banke je da je biraju mala i srednja preduzeća, kao i da obezbedi sigurne i bezbedne bankarske usluge svom stanovništvu.

ProCredit banka pripada grupi ProCredit, čija je matična kompanija ProCredit Holding iz Frankfurta. ProCredit Holding je jedini akcionar ProCredit banke koji ima 100 % akcija. U Srbiji ProCredit banka osnovana je 2001. godine kao Micro Finance Banka. Osnovana je od strane međunarodno razvojnih investitora, koji su sada i akcionari banke. Cilj im je bio da

osnuju novu finansijasku instituciju koja će raditi sa malim i srednjim preduzećima. Kratkoročno uvećanje profita nije bio glavni cilj pri osnivanju, već razvoj finansijskog sektora i uspostavljanje dugoročnog ekonomskog razvoja sa prinosom na investiciju.

ProCredit banka ima aktivnu ulogu ne samo u domaćem, nego i u međunarodnom poslovanju. Banka postoji na 3 kontinenta - u Evropi, Africi i Latinskoj Americi. Početak rada banke vezuje se za 1998. godinu. Banka je nastala kao ideja banke za razvoj. ProCredit Holding, pomaže bankama koje su njene članice u potrebama banaka za akcijskim kapitalom. ProCredit Holding ulaže u razvoj i usavršavanje ProCredit banaka, proglašava članove višeg menadžmenta i pruža podršku bankama po pitanju svih aktivnosti. Holding prati da u svim bankama budu sprovedene korporativne vrednosti, najbolje usavršavanje i prakse i principi upravljanja rizicima u skladu sa Bazel II.

ProCredit Holding je ocenjen ocenom BBB- prema oceni kreditne agencije Fitch Ratings. U 2014. godini, osnovni kapital iznosi 545 miliona evra. Ukupna aktiva Holding grupe je 6 milijardi.

7.2.Poslovanje ProCredit banke

U poslovanju sa privredom fokusira se na mala i srednja preduzeća, jer smatraju da se tako ostvaruju nova radna mesta i daje doprinos privrednim granama u kojima posluje. ProCredit banka osim što pruža usluge štednje, ulaže sredstva u finansijsku edukaciju, cilj je da promoviše kulturu štednje i upravljanje sa finansijskim sredstvima, koja obezbeđuje sigurnost građanima.

Slika br 8: ProCredit Banka



Izvor:www.google.com/img 01.06.2015.

Uspostavljeno je pet osnovnih principa na kojima se zasniva poslovanje ProCredit institucija:

Transparentnost: Klijentima, javnosti i zaposlenima pružaju transparentne informacije. Na primer, trude se da klijenti u potpunosti razumeju uslove ugovora koje zaključuju sa njima, angažovani su na polju finansijske edukacije u cilju podizanja svesti javnosti o opasnostima u finansijskim ponudama.

Otvorena komunikacija: Komuniciraju međusobno na otvoren, fer i konstruktivan način. Konfliktima na radnom mestu pristupaju profesionalno, radeći zajedno na pronalaženju rešenja.

Društvena odgovornost i tolerancija: Korisnicima nude pouzdane i dobro utemeljene savete. Pre nego što ponude kredite klijentima, procenjuju njihovu finansijsku situaciju, njihove poslovne mogućnosti i njihovu mogućnost otplate kako bi se izbegla prezaduženost i pružile odgovarajuće finansijske usluge. Pored toga, svim klijentima i zaposlenima pristupaju uz poštenje i uvažavanje, bez obzira na njihovo poreklo, boju kože, jezik, pol ili verska uverenja. Takođe, vode računa o tome da se zahtevi za kredite procenjuju u pogledu usklađenosti podnosioca zahteva sa etičkom poslovnom praksom. Krediti se ne odobravaju preduzećima ili pojedincima ukoliko se sumnja da praktikuju rad koji je nebezbedan, štetan za životnu sredinu ili se kosi sa moralnim principima, što se posebno odnosi na korišćenje dečje radne snage.

Visoki profesionalni standardi: Zaposleni preuzimaju ličnu odgovornost za kvalitet svog rada i stalno rade na svom profesionalnom razvoju.

Lični integritet i posvećenost: Od svih zaposlenih u ProCredit grupi u svakom trenutku se očekuje potpuna iskrenost, a sva kršenja ovog principa se rešavaju na brz i rigorozan način.

Ovi principi predstavljaju osnovu korporativne kulture i aktivno se primenjuju u svakodnevnom poslovanju. Oni su navedeni i u Kodeksu ponašanja banke.

ProCredit banka pruža brz plantin promet, brzu realizaciju, i povoljne uslove i u zemlji u inostranstvu. Korišćenje domaćih i internacionalnih usluga u elektronskom plaćanju. Svojim

klijentima ProCredit banka pruža dodatnu podršku u internacionalom poslovanju kroz banke članice Grupe, kojih ima 9 u Evropi. Tako udružene u region banke pružaju sigurnu, efkasnu i brzu uslugu svojim klijentima koji su međunarodno orijentisani.

eBankar omogućava je elektronske usluge ProCredit banke, koje može obaviti svako u bilo koje vreme, 24h dnevno. Sistem ima savremenu opremu, hardversku i softversku podršku koje uspešno obezbeđuju funkcionisanje sistema. Gde god da se nalazite, kod kuće, na poslu, u automobilu , korišćenjem kompijutera, telefona ili mobilnog telefona. Na taj način osim što se štedi vreme za korisnika, smanjuje se i administacija.

ProCredit banka u Srbiji ima korspondentne račune kod četiri međunarodne banke:
ProCredit bank AG, Frankfurt, Commerzbank AG, Frankfurt, Deutsche Bank AG, Frankfurt, Deutsche Bank Trust Company Americas, New York.

Banka je svojim klijentima obezbedila kvalitetnu ponudu kartičarskih proizvoda koji im omogućuju savremeno, lako i sigurno bezgotovinsko plaćanje. Omogućava dostupnost sredstvima i jednostavnu kontrolu troškova.[30]

U ponudi ProCredit banke se nalaze: VISA, DINA, MASTERCARD.

7.3.Platne kartice ProCredit banke

7.3.1.Debitne kartice

Debitne platne kartice ProCredit banke ulivaju samopouzdanje korisnicima. Čine da oni zaborave na gotovinu i uvek plaćaju sa sigurnošću. Plaćanje debitnim karticama omogućava im osećaj: sigurnosti, jednostavnosti i poverljivosti. DinaCard, Visa Electron, MasterCard Maestro su debitne kartice ProCrefit banke koje omogućavaju plaćanje proizvoda i usluga u Srbiji i izvan nje, preuzimanje novca i plaćanje putem Interneta.
Za dobijanje kartice nije neophodna obimna dokumentacija, dovoljno je da otvorite tekući

[30] www.procreditbank.rs

račun i podnesete zahtev banci. Takođe je moguće potražiti i još jednu karticu za nekog ko će biti ovlašćen.

- **Visa Electron**

Klijenti koji su se odlučila za Visa Electron karticu, mogu plaćati sa njom 24h, tokom cele godine gde god da se nalaze.

Visa Electron debitna kartica sa čip modulom obezbeđuje visoku sigurnost i jednostavnost pri korišćenju. Za održavanje kartice nije potrebno izdvojiti mnogo novca, ona štedi vreme svojim korisnicima i olakšava svakodnevno plaćanje.

Slika br. 9: Visa Electron kartica



Izvor: www.procreditbank.rs 01.06.2015.

Visa Electron kartica može se koristiti na 10.000 prodajnih mesta širom zemlje gde postoji Visa Electron znak. Može se vršiti plaćanje putem Interneta i preuzimanje novca u zemlji i izvan nje - na više od 1.700.000 bankomata u svetu. Poseduje 3- D zaštitu. 3-D Secure *to* je globalni standard, sigurna kupovina na Internetu. 3-D Secure svakom korisniku kartice pruža da pri kupovini na internetu potvrdi autentičnost Banci izdavaocu, čime potvrđuje svoj indentitet pri kupovini i plaćanju na internetu.

- **MasterCard Maestro**

ProCredit banka svim vlasnicima tekućih računa izdaje MasterCard karticu, uz niske troškove korišćenja. Korisnici MasterCard kartice na jednostavan način raspolažu svojim novcem sa svog računa, tokom celog dana ,cele godine, u zemlji ili izvan nje. Na prednjoj strani kartice se nalazi broj transakcionog računa, tako da pored što je platna kartica, ona predstavlja i ID-

indentifikacionu karicu za svoj račun. MasterCard karticu ProCredit banke mogu koristiti za plaćanje na mestima gde je vidno istaknut logo Maestro.

MasterCard Maestro se može koristiti na 32.8 miliona mesta u svetu, dok kupovina preko interneta i preuzimanje novca na 900.000 bankomata širom sveta.

Slika br. 10: Izgled MasterCard kartice



Izvor: www.procreditbank.rs 01.06.2015.

Ne samo što štedi vreme, već je i visok nivo bezbednosti, poseduje čip modul, kao najsavremeniji vid zaštite podataka korisnika.

- **DinaCard**

DinaCard kartica pripada paleti internacionalnog DinaCard programa. Sa Dina kartica može se preuzimati novac na bankomatima i šalterima banaka 24h, omogućena je kupovina na mnogim prodajnim mestima širom Srbije sa DinaCard logom, kao i pregled izvoda stanja na tekućem računu.

Slika br.11:Izgled Dinacard kartice



Izvor:www.procreditbank.rs 1.6.2015.

DinaCard klasik karticu se može koristiti u inostranstvu samo na *Discover Network, Diners Club International i Pulse* prodajnim mestima

7.3.2. Kreditne kartice

ProCredit banka pruža internacionalno važeće kreditne kartice Visa Classic i MasterCard Standard. Izvršavanje obaveza u zemlji i izvan granica, preuzimanje keša na bankomatima uz mali procenat provizije, plaćanje putem Interneta, do limita koji je banka prethodno utvrdila prema vašim primanjima. Kreditne kartice ProCredit banke nude dodatne pogodnosti kao što je besplatno izdavanje kreditne kartice i odloženo plaćanje do 30 dana bez kamate.

- **Visa Classic**

Internacionalno važeća kreditna kartica sa čip tehnologijom, Visa Classic pruža plaćanje na prodajnim mestima koja imaju logo Visa u zemlji i van granica, plaćanje putem Interneta i podizanje keša na ATM uređajima u više od 150 zemalja u svetu .
Korisnik kartice svoja plaćanja izmiruje isključivo u dinarima, bez obzira gde je transakcija nastala. Namenjena je klijentima koji imaju redovnu zaradu na računu ProCredit banke. Kartica može služiti i za transakcije koje se obavljaju putem pošte (mail order). Obaveze se obračunavaju u sledećem mesecu, a mogu se izmirivati i pomoću trajnog naloga.

Ima čip tehnologiju, što pruža korisnicima veliki stepen zaštite prilikom upotrebe, tj. bezbedno i brzo plaćanje. Prilikom kupovine i podizanja novca sa ovom karticom neophodan je unos PIN-a, dok potpisivanje slip računa nije neophodno. Ukoliko se dogodi da nema mogućnosti za plaćanje čip karticom, trgovac karticu provlači kroz Pos terminal i plaćanje se vrši preko magnetne trake i tada je potpisivanje slipa obavezno.

- **MasterCard Standard**

Internacionalno važeća kreditna kartica MasterCard Standard nudi sigurnu kupovinu robe i usluga svuda u svetu, preko interneta i podizanje novca u zemlji i inostranstvu. Otplaćivanje duga vrši se sledećeg meseca.

7.3.3.Poslovne platne kartice

Poslovne platne kartice ProCredit banke, su kartice koje se izdaju pravnim licima i preduzetnicima, koji na taj način lakše, brže i sigurnije izvršavaju svoje obaveze plaćnja. Moguće je odrediti broj korisnika koji će koristiti karticu, kao i limite za potrošnju.

- **Visa business Electron**

Praktičnost primene –vrlo lako i bez razmišljanja o gotovini mogu plaćati. Plaćanje goriva na službenom putu, putnih troškova, mogu kupovati neophodni kancelarijski pribor i opremu, mogu plaćati troškove hotela i restorana u svrhu poslovnih sastanaka i druge troškove firme u zemlji i van granica.

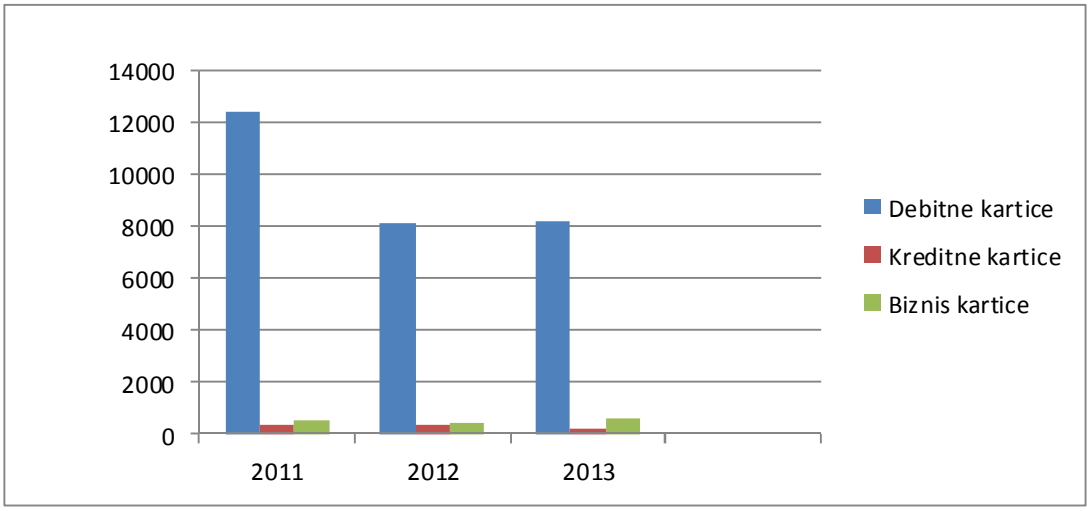
Visoku sigurnost – manje je opterećenje od nošenja gotovine, a novac se koristi non stop, tokom cele godine. Omogućava evidenciju troškova i mesečnu specifikaciju. Obaveze se otplaćuju u dinarskoj protivvrednosti za sve transakcije i u zemlji i izvan granica naše zemlje.

Visa Bussines Electron kartica namenjena je pravnom licu, a izdaje se vlasnicima i ovlašćenim zaposlenima. Broj kartica koje se mogu izdavati po pravnom licu nije ograničen, a visina limita može biti različito odrađena za svaku karticu pojedinačno. Karticom se može odloženo plaćati, a nivo dozvoljenog limita određuje se posebno za kompaniju i posebno za svakog korisnika kartice tj. za zaposlenog. Ukupan limit za kompaniju vrši se analizom boniteta klijenta i poslovnih prihoda.[31]

[31] Isto.

7.4. Prikaz izdatih kartica u ProCredit banci

Grafik br :4



Prikaz izdatih kartica u ProCredit banci

Prema podacima iz grafikona zaključujemo da broj izdatih kartica u ProCredit banci je u opadanju. Broj debitnih kartica u 2013. god. je znatno niži od broja izdatih kartica u 2011. god. dok broj kreditnih kartica stagnira i blago opada. Broj biznis kartica beleži blagi porast u 2013. god.

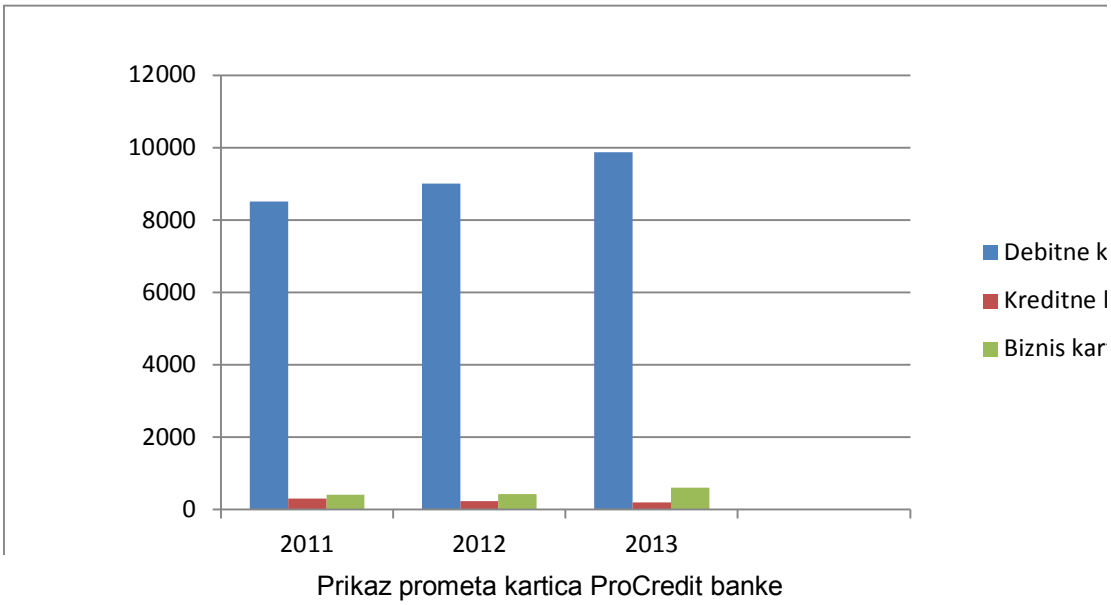
Tabela: 1

Godina	2011	2012	2013
ProCredit banka	46.185	40.362	43.352
Bankarski sistem	6.350.587	5.934.784	6.07.833
Tržišno učešće	0,73%	0,68%	0,70%

Prikaz broja izdatih kartica

7.5. Prikaz prometa kartica ProCredit banke

Grafik br:5



Prema podacima iz grafika možemo zaključiti da je promet debitnih kartica u stalnom porastu. U 2013. god. zabeležen je promet u iznosu od 9880 transakcija. Korišćenje kreditnih kartica je u konstantnom opadanju, dok je korišćenje biznis kartica u blagom porastu.

- Kartice

Ukupan broj kartica u ProCredit banci u avgustu 2014. god. stagnira u odnosu na isti period 2013. god. i iznosi 42.031 kartica. Istovremeno, aktivnost je na nešto nižem nivou nego 2013. god. i iznosi 62%. Broj novih kartica koje su izdate u avgustu 2014. god. je za 65% veći nego u istom period prošle godine. Uzrok povećanja je podela besplatnih kartica za određen broj klijenata iz agro segmenta.

- Bankomati i Pos terminali

Ukupan broj transakcija na bankomatima, za 2014. god., beleži rast od 2% u odnosu na mesec avgust 2013. god., dok je promet veći oko 5% u odnosu na avgust mesec 2013. god.

Promet na mreži Pos terminala beleži rast od 31% u odnosu na avgust 2013. god., što je praćeno povećanjem prihoda od provizija u gotovo istom procentu. [32]

Prema istraživanju zaključujemo da su rezultati na mreži bankomata i pos terminala bolji nego u avgustu 2013. god. i nastavljaju trend rasta.

[32] Isto.

Tabela: 2

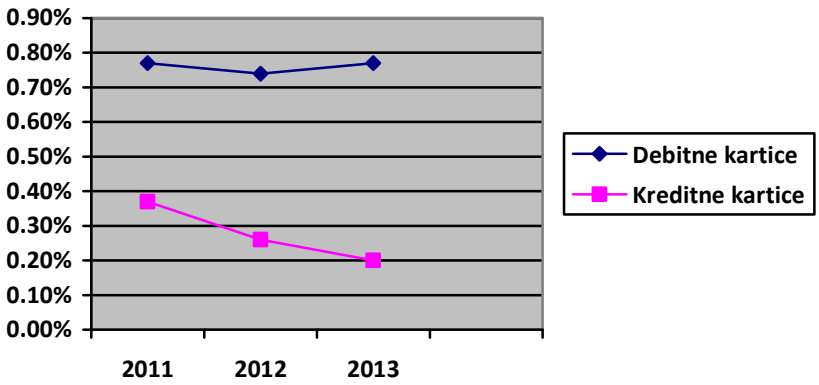
Godina	Visa Electron	Visa Clasic	Visa Business	Maestro	MasterCard Standard	DinaCard
2011	200.144	21.755	9.740	20.177	3.715	68.204
2012	194.339	14.359	9.980	22.296	2.363	60.961
2013	208.118	12.213	11.373	24.557	1.944	53.667

Ukupan broj korišćenih kartica u ProCredit banci po godinama

Prema istraživanju koje je vršeno, možemo zaključiti da je u ProCredit banci najkorišćenjija Visa Electron kartica , sa najvećim rezultatom u 2013. God. Koji iznosi 208.118.

Visa Electron karticom može se plaćati na 10.000 prodajnih u našoj zemlji gde postoji znak Visa. Poseduje čip tehnologiju, koji omogućava visok stepen zaštite. Takođe poseduje 3D zaštitu za kupovinu preko Interneta. Najkorišćenijoj kartici u ProCedit banci sigurno doprinosi razvijena mreža korišćena, kao i visok stepen zaštite.

Grafik broj: 6



Tržišno učešće debitnih i kreditnih kartica ProCredit banke

Istraživanjem dolazimo do zaključka: Tržišno učešće debitnih kartica stagnira i polako raste u broju i prometu, a učešće kreditnih kartica beleži pad. Aktivnost kartica je na nivou od 62%, što je znatno bolje u poređenju sa prosečnom aktivnošću kartice na tržištu koje je 48%.

7.6. Napomene ProCrdit banke za sigurnost kartica

Za sigurnost kartica i bezbedno plaćanje, vrlo je važno da se korisnici pridržavaju mera za sigurnost:

- Kartica se obavezno mora potpisati sa zadnje strane
- Obavezno je čuvati Pin broj kartice odvojeno od same kartice
- PIN kod ne govorite nikom
- Vodite računa prilikom korišćenja kartice da drugi ne vide Pin broj
- Karticu treba čuvati da nije blizu toplote i elektromagnetnog zračenja
- Obavezno je proveriti iznos računa prenego što potpišete slip račun.

U okviru strategije banke, za smanjnje rizika, propisana su pravila koja se odnose na maksimalane iznose transakcija i iznose na bankomatima i POS - u. Prikazano je u tabeli .

	Max br transakcija u danu	Max iznos transakcije	Max iznos u jednom danu
BankomatI	5	30 000 din	500 eur
Pos	10	neograničeno	neograničeno

[33]

[33] Isto.

8.Pojam bankarskih rizika

Rizik se javlja u svakom bankarskom poslu, a proširenjem novih instrumenata, tehnika, politika, proširenjem palete proizvoda i lista rizika se širi. Sa razvojem bankarstva, i proširenjem bankarskih poslova, doslo je do dodatnog uvecanja rizika , koji dovodi u pitnje pojedinacne poslove, naplaćivanje, ili neizvesnost ostvarivanja prihoda banke. Rizik se moze definisati kao mogućnost apsolutnog ili relativnog gubitka u odnosu na ocekivanja. Svaka banka može da prihvati rizik manje ili više, to zavisi od menadžmenta banke koliki rizik mogu da prihvate. Nivo prihvaćenog rizika treba da bude srazmeran mogućnosti banke da prevaziđe moguće gubitke i ostvari zadovoljavajući prinos.

Faktori koji utiču na rizike :

Rizik tehnologije**,** odnosi se na gubitak banke zbog problema koji se mogu javiti pri korišćenju novih tehnologija,kao što su npr. Pad sistema, greške pri unošenju u računar i slično.

Rizik promene propisa, odnosi se na gubitak banke prilikom ne mogućnosti prilagođavanja novim propisima.

Rizik kamatne stope, odnosi se na gubitak za banku ukoliko dođe do promena kamata na tržištu, koje su u tom trenutku ne povoljne za banku.

Rizik korisnika, odnosi se na gubitak za banku ukoliko njen veliki klijent, od kog banka zavisi bude preotet od drugih banaka.
Rizik adekvatnosti kapitala ili rizik solventnosti, javlja se kao gubitk za banku ukoliko se bilo koji od rizika dogodi i dovede banku u ne solventnu zonu.

Rizik u bankama se može ogledati u materijalnom i nematerijalnom smislu. Gubitak klijenta, transakcije ili posla se ogleda kao materijalni gubitak, dok je narušavanje ugleda banke nematerijalni rizik. Svaki rizik banka iskazuje u novčanom izrazu.

Svaka banka mora da indentifikuje, i proceni rizik kojem je sklona u poslovanju i mora da upravlja tim rizicima. Banka mora imati posebnu organizacionu jedinicu za upravljanje

rizicima. Cilj banke je optimalan odnos rizika i prinosa. Tako banke mogu da odaberu najprofitabilnije proizvode i smer poslovanja.

9.Rizici u elektronskom poslovanju

Elektronsko bankarstvo ima sve veću primenu u savremenom poslovanju. Koristeći inovacije u poslovanju, banke se sve više opredeljuju za elektronsko bankarstvo. Banka smanjuje troškove poslovanja, zadržava konkurentsku prednost i širi bazu svojih klijenata. Povećanjem elektronskih proizvoda i usluga, i broj klijenata i njihovih transakcija raste. Samim tim raste izloženost banke rizicima u poslovanju. Pružanjem usluga u elektronskom poslovanju i upotreba elektronskog novca izlaže banke nizu specifičnih rizika:

- Operativni rizik
- Reputacioni rizik
- Pravni rizik
- Rizik internacionalnog poslovanja
- Ostali rizici

9.1. Operativni rizik

Operativni rizik se odnosi na mogućnost nastanka negativnih efekata na finansijski rezultat banke uled usled propusta u radu zaposlenih,ne odgovarajućih internih procedura i procesa, neadekvatnog upravljanja informacionim i drugim sistemima, kao i usled nepredviđenih eksternih dogadjaja.[34]

Operativni rizik javlja se kao gubitak. Postoje mnogi faktori koji dovode do rizika: ljudski faktor, tehnički faktor, procedure i informatika. Sigurnost je od velike važnosti, kako se ne bi dogodio nepoželjan događaj, kako ne bi došlo do troška ili izostanka profita. Vrste operativnih rizika kojima su izložene banke u elektornskom poslovanju su :

[34] Basel Committee on Banking Supervision 2006, Bank for international Settlements, str 46

Rizik sigurnosti se odnosi na bezbedan transver elektronskog novca, na sprečavanje pronevere i falsifikovanja. Npr. skrivene informacije mogu biti preuzete od neautorizovanih lica. Potencijalnu opasnost za interni bankarski sistem predstavljaju hakeri. Imaju pristup sistemu i poverljivim informacijama, mogu zaraziti bankarski system virusima, što može dovesti do oštećenja podataka ili sistema. Na taj način se onemogućava funkcionisanje bankarskog sistema, što stvara nepoverenje klijenata i dovodi do loše reputacije. Banke mogu primeniti bezbedonoste mere kao što su „fire wall", lozinke, tehnologiju šifrovanja. Neophodno je stalno proveravati i testirati sistem na viruse. Za rešavanje ovakvih problema neophodno je izdvojiti velika finansijska sredstva.Moguća je i zloupotreba od stane zaposlenih lica, koji pristupaju podacima u sistemu, kako bi iskoristili sredstva sa računa banke. Zloupotreba sistema se javlja i usled ne pažnje zaposlenog prilikom odobravanja pozajmica, gde greškom može uneti veću sumu od dozvoljene.
Mere koje banka može preduzeti su interna kontrola zaposlenih, uvođenje revizije rada zaposlenih, adekvatna kontrola skladištenja podataka i druge. Kao sastavni deo svoje politike, banka mora da obezbedi i zaštiti informacije i imovinu od svih pretnji.

Rizik dizajniranja, implementacije i održavanja sitema su rizici koji utiču na usporavanje ili prekid bankarskog sistema koji se negativno odražava na klijenta banke. Dizajniranje implementacija i održavanje sistema treba da se ogleda u zadovoljavanju potreba korisnika. Korisnik treba da oseća prijatnost u radu, da ima poverenje u sistem, da se manje vremena troši na obuku, da se poveća produktivnost i smanje greške u radu.
Jedan od mogućih rizika dizajniranja, implementacije i održavanja sistema,je nedovoljna stručnost provajdera. Banke se opredeljuju za spoljne provajdere i eksperte, koji obezbeđuju podršku i funkcionisanje sistema u elektronskom poslovanju. Rizik se javlja ukoliko provajderi nisu dovoljno stručni ili spremni da unaprede tehnologiju ili ukoliko imaju tehnički ili hardverski problem da odgovore na zahtve banaka. Brze izmene u tehnologiji mogu dovesti do toga da menadžment i zaposleni u banci, ne mogu da shvate primenu nove tehnologije i da stvore otpor prema stalnim inovacijama i novim metodamam što se odražava kao još jedan rizik. Kao posledica javlja se loša implementacija nove tehnologije i nemogućnost kontinuiranog razvoja sistema.

Zloupotreba proizvoda i uluga od strane klijenta. Zloupotreba od strane klijenta može biti namerna ili slučajna. Rizik nastaje usled nedovoljne informisanosti klijenta, od strane banke o

funkcionisanju elektronskog poslovanja. Lične informacije klijenta banke- broj kartice, broj tekućeg računa, pin kod i drugo, važno je da budu zaštićeni prilikom elektronske transakcije. Banka je dužna da informiše klijenta o čuvanju podataka.

Neki od primera gde korisnik može izvršiti zloupotrebu vezuje se za negiranje izvršenja transakcije. Klijent može da negira da je izvršio transakciju, i da traži svoj novac. Banka ima troškove, kako bi dokazala da je klijent imao transakciju, banaka može ostvariti gubitke ukoliko ne može da dokaze da je izvršena transakcija.

9.2 Reputacioni rizik

Reputacioni rizik je moguć gubitk prihoda i kapitala, zbog lošeg mišljenja javnosti o načinu poslovanja banke. Pitanje reputacije je vrlo složeno i nastaje prema ocenama koje daju klijenti, akcionari, i šira javnost o tome kako banka posluje, tj. o kvalitetu i efikasnosti njenih usluga i proizvoda u koje nudi. Reputacioni rizik utiče na mogućnost banke da uspostavi nove odnose sa klijentima ili da nastavi saradnju sa već postojećim, odnosno može izložiti banku novčanim gubicima ili smanjenju klijenata.

Dobru reputciju banke, narušavaju gubitci u poslovanju. Neuspesi nastali zbog: malverzacije i zloupotrebe insajdera, krađe, pronevere, afere i slično, kao i nemogućnost u prilagođavanju zakonskim parvilima i propisima. Ugroženost reputacije banke javlja se odlivom kvalitetnih i obučenih kadrova usled nezadovoljstva u radu.

Na reputaciju banke,utiče i ako se banka spominje u ne dozvoljenim radnjam, kao što su na primer: saradnja sa kriminalom. Ugrožava se reputacija i ukoliko banka nije imala saradnju ali se pročuje da jeste.

Ako banka zeli da se sačuva od reputacionog rizika, neophodno je da pruža bankarske usluge dosledno i u skladu sa očekivanjima klijenata. Banke bi trebalo da razviju funkciju upravljanja reputacionim rizikom, kako ne bi poslovala sa gubitkom i izgubila poverenje klijenta. Takođe neophodno je da se prate prigovori i žalbe klijenata, tako se mogu dobiti značajni podatci o lošem funkcionisanju sistema koje mogu imati uticaj na buduće poslovanje.

9.3.Pravni rizik

Pravni rizik javlja se usled neusaglašavanja sa zakonima, pravilima, regulativama ili uslučaju kada zakonska prava i obaveze učesnika u transakcijama nisu pravno regulisane.

Posebno treba biti regulisane aktivnosti zaposlenih koje nisu u skladu sa zakonom. Najčešće neadekvatno dokumentovane transakcije, ilegalne transakcije, greške prilikom uzimanja instrumenata obezbeđenja naplate potraživanja, pranje novca i drugo. Banke koje pružaju plaćanje elektronskim putem, moraju posebnu pažnju posvetiti indentifikaciji korisnika. Neophodno je da banke prate procedure zaštite privatnosti i da klijentima pruže određen nivo pravne bezbednosti.

9.4.Rizik internacionalnog poslovanja

Banke su uključene u medjunarodno bankarstvo, a u regulisanju njihovih poslovanja, javljaju se mnogi problemi. Kada banka posluje u mnogim zemljama, postavlja se pitanje da li nacionalno regulatorno telo ima odgovornost u sprečavanju rizičnih aktivnosti u koje se banka upušta.

Rizici u međunarodnom segmentu poslovanja banaka nisu različiti od rizika u nacionalnom bankarskom poslovanju. Rizik promene deviznog kursa je veći u međunarodnom bankarstvu, u odnosu na nacionalno bankarstvo. Banka kada treba da naplati određeni iznos neke valute u prestojećem periodu, ima rizik da će naplatiti manje u domaćoj valuti nego što je očekivala. Javlja se rizik zemlje, dok u poslovanju na domaćem tržištu nema nikakav značaj. U internacionalnom poslovanju, povećan je i kreditni rizik zbog vrlo teške procene kreditne sposobnosti klijenta.

Rizik zemlje se materalizuje kada iz bilo kojih razloga (političkih ili ekonomskih) komitet iz neke zemlje u kojoj posluje međunarodno aktivna banka, ne izvršava obaveze prema banci. Javlja se kada vlada nije u mogućnosti da poštuje date garancije, usled političkih nemira ili iz drugih razloga.Rizik se javlja i kada dužnik raspolaže deviznim sredstvima koje ne može da konvertuje u valutu za otplatu.

Banke koje su se upustile u međunarodno poslovanje, treba da upoznaju pravnu regulative zemalja sa kojima posluju, i da private nacionalne razlike u poznavanju proizvoda od starne klijenta. Svaka banka bi trebalo da proceni rizik zemlje u kojoj posluje i da osmisli plan za nepredvidive događaje.

Elektronsko bankarstvo i aktivnosti elektronskog novca su zastupljeni i van granica nacionalnog bankarstva. Ekspanzija korišćenja elektronskog bankarstva van granica zemlje povećava i rizik poslovanja banke. Javlja se povećan rizik transfera sa prihvatanjem inostranih procesora i drugih inostranih učesnika. Korišćenjem stranih procesora i drugih inostranih učesnika u poslovanju mogu dovesti do nemogućnosti da otplate dug zbog socijalnih, ekonomskih, ili političkih razloga. Mere koje banka mora primeniti, jesu, da dobro proceni rizik zemlje.

9.5. Ostali rizici

To su: kreditni rizik, rizik likvidnosti, kamatni i tržišni rizik.

Kreditni rizik se može definisati kao rizik da otplata odobrenog kredita i pripadajuće kamate bude dovedena u pitanje.[35] To može dovest ido toga da ukupano potraživanje bude neizvesno ili jedan deo. Ako bi se to dogodilo banci sa nekoliko korisnika, banka bi upala u zonu nesolventnosti. Banke koje mogu da prime elektronski zahtev za kredit i da ga odobre, moraju odobravanja kredita dobro da razmotre specijalnim procedurama za procenu kreditne moći klijenta, jer se u suprotnom uvećava rizik neisplaćivanja.

Kreditni rizik, je više od bilo kod rizika usmeren na poslovanje klijenta. Banka mora da sagleda rizične događaje u koje klijent može upasti u poslovanju. Kreditni rizik se u savremenom bankarkom poslovanju meri procenom očekivanog gubitka.

Očekivan gubitak zavisi od:

- Verovatnoća da klijent neće izmiriti zaduženja u tačno vreme i na dat način
- Merenje gubitka ukoliko klijent ne izvrši obaveze

[35] Đukić Đ. , Bjelica V., Ristić Ž. – Bankarstvo, Ekonomski fakultet, Beograd, 2003, str 186,7.

- Nemogućnost banke da naplati na tačno određeni dan u budućnosti.

Kreditni rizik se može smanjiti na prihvatljiv nivo, sprovođenjem procedura u svim fazama odobravanja kredita.

Potrebno je dobro odabrati klijenta za kredit, neophodno je odrediti limit za više manjih kredita, odobravanje što više manjih kredita, a izuzeti dopuštanje velikih zaduženja i slično.

Banki je preporučljivo održavanje dugoročnih odnosa sa svojim velikim korisnicima, jer na taj način oni deponuju svoj novac, i uzimaju kredite koje na vreme otplaćuju.
Kod njih je lako proveriti dotadašnje poslovanje i ispunjavanje obaveza i lako doneti odluku.[36]

Rizik likvidnosti je sposobnost banke da u svakom momentu ima sredstava neophodna za rasta aktive i za plaćanje svih obaveza koje dospevaju. Banka svojim sredstvima upravlja tako da u svakom trenutku ispunjava obaveze (to je likvidnost), i da trajno ispunjava sve svoje obaveze (to je solventnost). Cilj banke je da upravlja likvidnošću, tako da planira prilive i odlive novčanih sredstava, da sprečava i otklanjanja uzroke nelikvidnosti.

Banke lidvidna sredstva moraju imati za očekivane i ne očekivane obaveze. Banka može imati promlem sa likvidnošću ako neki od njenih klijenata ili grupa klijenata, ne može da izvrši obaveze prema banci. Za većinu banaka, najveća opasnost dolazi od korisnika koji preuzimaju novac sa svojih depozitnih računa i usled potražnje za kredite. Ne likvidnost može proisteći i iz povlačenja elektronskog novca iz opticaja. Banka može pretrpeti ogromne gubitke pronalazeći način da pribavi nove izvore finansiraja. Ako se pročuje da banka može postati ne likvidna, klijeti će sve više povlačiti depozite i elektronski novac što banku može dovesti i do reputacionog rizika.

Skoro nikad se ne javlja da je potražnja likvidnosti jednaka ponudi likvidnih sredstava u nekom odredjenom periodu. Kada je ukupna potražnja za likvidnošću veća od ukupne ponude, menadzment mora da ima plan za deficit likvidnosti i da pronađe način za pribavljanje

[36] Jednak J., Jednak D. „*Finansijska tržišta*" ,Beogradska Poslovna Skola,Beograd 2008, str384.

sredstava. Nasuprot tome, ako su ukupna likvidna sredstva veća od potražnje u datom preiodu, javlja se suficit likvidnosti. Menadzment mora da odluči gde i kako će investirati sredstva.

Ukoliko je nivo likvidnosti niži od 0,8,smatra se da stupa u zonu ne likvidnosti.

Za upravljanjem rizikom likvidnosti banka mora imati dugoročnu strategiju koja podrazumeva strategije i razgraničenja na svim nivoima zaposlenih, kako bi na dnevnom nivou upravljala rizikom likvidnosti odonosno kako bi stabilno poslovala. Neophodno je merenje i upravljanje potrebama za finansiranje, obračunavanje manjka i viška sredstava, planiranje rizičnih događaja u budućnosti.

Kamatni rizik je rizik smanjnja profita banke, zbog izmena kamata. Za banku je ovaj rizik jedan od najopasnijih rizika koji banku može zahvatiti prilikom obavljanja funkcije finansijskog posrednika. Banka prikuplja depozite, izvore sredstava, i usmerava ih u kredite i druge pozajmice, čime se suočava sa jednim od osnovnih rizika - rizikom kamatnih stopa. Kamatni rizik se javlja pri transformaciji kratkoročnih pribavljenih sredstava u dugoročne plasmane.

Kamatni rizik predstavlja osetljivost kapitala i prihoda na promene kamatnih stopa. Npr. banka koja je zaključila ugovor sa klijentom o kreditu sa varijabilnom kamatnom stopom. Postoji rizik da zabeleži smanjenje prihoda ako dođe do pada kamatnih stopa. Ili npr. ukoliko dođe do skoka kamatne stope ,klijent ima veće troškove. Kamtni rizik se javlja i u slučaju fiksnih kamatnih stopa. Npr. Ako je banka odobrila kredit sa fiksnom kamatom, a na tržištu dođe do rasta kamata. Gubitak banke se javlja i ukoliko je banka sklopila ugovor o depozitima sa fiksnom kamatnom, a na tržištu dođe do pada kamate.
Osnovni cilj upravljanja kamatnim rizikom je zaštita svih resursa kojima raspolaže banka.

Upravljanje kamtnim rizikom je moguće:

- Smanjenjem učešća stavki koje su osetljive na kretanje kamatnih stopa,

- Nastojanjem da stavke aktive i pasive koje su osetljive na kretanje kamatnih stopa budu što više u ravnoteži.[37]

Tržišni rizik može nastati usled nepovoljnih kretanja cena na tržištu i usled promene deviznog kursa i kamatnih stopa. Izloženost banke tržišnom riziku zavisi od dominantne deletnosti banke. Sa tržišnim rizicima se najčešće susreću banke koje se bave poslovima sa Hov, koje imaju valutne transakcije, koje posluju sa akcijama i slično.

Ukoliko se prihvataju strane valute prilikom plaćanja može doći i do povećanog rizika deviznog kursa. Izmene deviznog kursa mogu da rezultiraju gubitkom i smanjenim pihodom.

Upravljanje tržišnim rizicima može da spreči gubitke na kapitalu na koje menadžment banke nema uticaja. Banka mora imati dovoljan nivo rezrevnih sredsava za pokrice, kao i da ima odgovarajuće standarde za proces upravljanja rizikom.

Slika br :12



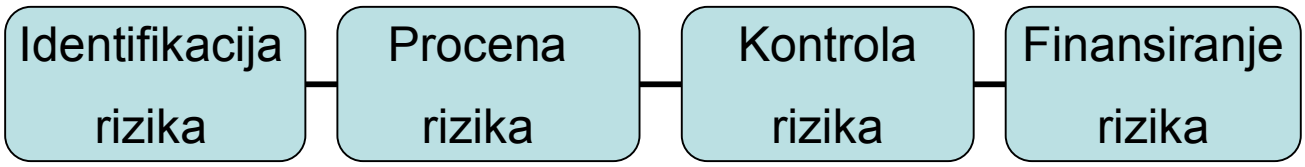
Izvor:www.google.com/img 5.5.2015.

10.Upravljanje rizicima

[37] Hadzić M. ,,Bankarstvo" , Univerzitet Singidunum, Beograd , 2011, str 404

U današnjem okruženju, sve finansijske institucije se susreću sa raznim rizicima. Banka jeizložena novom riziku i izazovima, zahtevajući inovacije u upravljanju rizicima. Banka mora blagovremeno da pristupi riziku, da preduzme preventivne mere da se rizični događaj ne desi, ili ukoliko se dogodio, banka mora da sprovodi mere za upravljanje rizikom. Banka treba da ima dobru organizaciju, ljudske resurse i rezervna finansijska sredstva za pokriće gubitka. Metode za procenjivanje rizika pokazuju ukupnu snagu banke, njene finansijske i operativne slabost, pokazuju ne povoljne trendove i prestojeće probleme . Cilj banke je da ostvare kontrolu i upravljanje rizicima. Upravljanje rizicima kod banaka je vrlo složeno gde je potebno kombinovati mere interne strategije za upravljanja rizicima banke.

Proces upravljanja rizicima se sastoji od: procena rizika, upravljanje i kontrola rizika, i monotoring rizika.



10.1. Procena rizika

Analiza rizika i njegovo ocenjivanje naziva se procena rizika. Analiza rizika se sastoji iz tri koraka: 1.indentifikacija rizika, 2. opis rizika, 3.procenjivanja rizika.

U prvoj fazi potrebno je da banka indentifikuje rizik. Indentifikacija rizika predstavlja proces indentifikovanja neke organizacije neizvesnostima. Svako preduzeće je izloženo najrazličitijim opasnostima koje mogu prouzrokovati štete na poslovanje. Neki rizici su lako uočljivi, ali ima i onih koji se teško mogu razotkriti, zato je neophodno posmatrati rizike u najširem smislu. Indentifikacija podrazumeva da svi poslovi u organizaciji indentifikuju, kao i da svi rizici koji slede iz tih poslova budu prikazani. U procenjivanju rizika prvo treba da se sagleda kako nastaje mogućnost pojave rizika i kakve su mogućnosti da se ograniči. Zatim,potebno je da se utvrdi i učestalost, tj frekvencija rizika.

U drugom koraku određuje se tolerancija na rizik, tj. procenjuje se gubitak koji će banka moći da pretrpi- opis rizika. Za banke je važno kada su sigurne koji je to rizik sa kojim posluju, kada postanu svesne njegovog ispoljavanja i učestalosti, da definišu preventivne mere za taj rizik.

Treći korak je procenjivanje rizika. Treba oceniti da li se izloženost riziku kreće u okviru prihvatljivih granica. U trećoj fazi trebalo bi da se nadgleda rizik ukoliko se desio, i da se primene korektivne mera za njegovo minimiziranje. Procenjivanje rizika može biti: kvalitativno i kvantitativno. Kvalitative metode su one kada se pri proceni rizika poseduju samo numesički podaci. To podrazumeva opisivanje rizika (veliki rizik, umeren rizik i slično). Kvantitativne metode se zasnivaju na podacima iz već prethodno posmatranog sličnog događaja. Za primena kvanitativnih metoda neophodni su pouzdani podatci, što najčešće nije moguće obezbediti.Ako je i bilo sličnih posmatranih događaja, podatke nije moguće iskoristiti zbog specifičnosti samog događaja i nepotpunih statističkih podataka.
Kada se rizik dobro analizira dobija se profil rizika, tako svaki indentifikovani rizk se rangira, tako što mu se dodjeljuje određena vrednost.

10.2. Upravljanje i kontrola rizika

Kada se rizik indentifikuje, analizira i proceni, kada se odredi tip, frekvencije i intenzitet , može se odabrati odgovarajuća metod za upravljanje i kontrolu rizika.

Upravljanje rizikom pak obuhvata sve one aktivnosti koje su u direktnoj vezi sa rizikom i neizvesnošću čime se omogućava najdirektnije postizanje ciljeva organizacije. [38]

Kako bi se zaštitili od rizika, i uspešno se nosili sa njim, organizacija treba da ima strategije, metode, tehnike, alatke koji će im pomoći da smanje uticaj rizika na poslovanje. Politika upravljanja rizicima bi trebala da definiše, sklonost banke prema riziku odgovornost za upravljanje rizikom, i preduzimanje mera za smanjivanje rizika.

10.2.1. Upravljanje i kontrola rizika elektronskog bankarstva

U elektronskom poslovanju, razvijaju se strategije i procedure za što bolju saradnju između banke i eksternih sistema, kako bi smanjili rizik od eksternih i internih napada na sisitem elektronskog bankastava. Sigurnosne mere se odnose na hardverske i softverske alate.
To su:

- Šifrovanje podatka- je proces tansformacije poverljivih informacija i očuvanje tajnosti kroz računarsko- komunikacionu mrežu.Pošiljalac poruke vrši šifrovanje poruke,a primalac dešifrovanje podataka.
- Digitalni sertifikat- prepoznaje indentitet korisnika pomoću elektronskog potpisa.
- Zaštitni zidovi (firewall) – ograničava eksterni pristum, internim sistemima.
- Antivirusna kontrola - je način zaštite od nanošenja štete od strane računarskih virusa.Najčešće se virusi prenose Internet porukama.
- PIN- Indentifikacioni broj korisnika, koji onemogućava pristum drugim licima.

Upotrebom navedenih mera sigurnosti obezbeđuje se kontrola i zaštita elektonskog bankarstava. Za dobro funkcionisanje elektronskog bankarstva nepohodna je dobra

[38] Vujović R. „ Upravljanje rizicima i osiguranje”, Univerzitet Singidunum, Beograd 2009.,str 128

komunikacija menadžmenta i zaposlenih u banci koji su zaduženi za rad sistema. Takođe, je važna komunikacija menadžmenta sa IT sektorom, u cilju informisanja i preduzimanju mera o eventualnim slabostima sistema.

10.3. Izazovi za upravljanje rizika elektronskog bankarstva

Grupa za elektronsko bankarstvo utvrdila je da su brojni izazovi za upravljanje ovim rizikom.

- Nove tehnologije i održivost konkurencije banke, zahteva stalne inovacije. Banke imaju velike pritiske da u najkraćem roku spreme nove aplikacije.Na taj način se javljaju izazovi za menadžment banke, da obezbedi adekvatne strategijske promene, da analizira i istraži rizike i da obezbedi dovoljan nivo sigurnosti pre primene novih aplikacija elektronskog bankarstava.

- Transakcijske web stranice e- bankarstva i povezane aplikacije za stanovništvo i preduzeća povezuju se sa već postojećim sistemima. Na taj način se smanjuje mogućnost ljudske greške i prevare koje se javljaju pri ručnoj obradi podataka.

- Upotrebom informacione tehnologije, banke postaju zavisne. Imaju sve veću potrebu korišćenja novih tehnologija i povezivanja sa trećim stranama i drugim partnerstvima. To dovodi do sklpanja novih partnerstava u poslu između banaka i nebankarskih učesnika, npr. provajderi i eksperti za pružanje usluga u sistemima banaka, razne kompanije koje pruzaju komunikacione usluge i slično.

- Internet je globalna mreža koja je svima dostupna. Poruke kroz Internet mrežu se lako prenose kroz ne poznate lokacije i putem bežičnih uređaja. Zato je neophodan visok novo kontrola, provere indentiteta klijenta, zaštita podataka, i pružanje određenog nivoa privatnosti i sigurnosti klijentima.

10.4. Principi upravljanja rizikom za elektronsko bankarstvo

Upravljanje rizicima za banke, osiguravajuće kuće i druge finansijske institucije su od velike važnosti. To se odnosi na zaposlene kako misle i kako sarađuju, a informaciona rešenja su alat za upravljanje. Dobar pristup riziku se odnosi na formulisanje strategija za upravljanje rizikom i na uključivanje softverskih rešenja.

Banke pružaju elektronske usluge kako pojedinim klijentima tako i privredi. Elektronski sisitem uključuje mala plaćanja, sisteme upravljanja novcem za privredu, podizanje gotovine na ATM uređajima, upravljanje računima korisnika. Stalne inovacije i konkurencija između banaka omogućile su proširenje elektronskih i bankarskih proizvoda i usluga za korisnike i privredu. Masovnije korišćenje elektronskih usluga i sve brži razvoj, sa sobom nosi kako koristi tako i rizike. Bazelski komitet nalaže da se sprovede istaživanje upravljanja rizikom za elektronsko poslovanje i elektronski novac. Potrebno je još mnogo usavrsavanja u oblasti upravljanja elektronskog bankarstva. Ta mislija poverena je kontrolorima banaka i centralnih banaka- Electronic Banking Grup (EBG).

Electronic Banking Group (EBG) je indentifikovala principe za upravljanje rizicima koji bi bankama da li smenice da dodaju nove politike i strategije za nadzor i upravljanje rizikom. Smernice su date kao predlog za unapređenje bezbednosti elektronskih usluga i proizvida. Pronađeno je četrnaest principa za upravljanje rizikom elektronskog bankarstva, koji se dalje mogu podeliti u tri grupe:

1. Nadzor borda i menadžmenta
2. Kontrola sigurnosti
3. Upravljanje pravnim i reputacionim rizicima.[39]

Principi upravljanja rizikom u elektronskom bankrastvu, nisu da ti kao apsolutni zahtevi za upravljanje, već su smernice za unapređenje aktivnosti e – bankinga.Postavljanje jasnih principa za upravljanje rizikom bi bili kontraproduktivni, jer svaki rizik je različit.

10.5. Načela za upravljanje rizika elektronskog bankarstva

[39] Vuković D. ,,Principi upravljanja rizikom za elektronsko bankarstvo, prevod, Beograd, Jugoslovenski pregled.” Str 101.

Nadzor borda i menadžmenta

1. Efektivno nadgledanje menadžmenta pri aktivnostima e- benkinga
2. Stalna kontrola sigurnosti
3. Detaljna analiza poslovanja (due diligence) i nadzor koji predvodi menadžment u odnosu sa trećim licima.

Kontrola sigurnosti

4. Provera indentiteta klijenata koji koriste usluge e-bankarstava
5. Ne poricanje i odgovornost za transakcije e-bankinga
6. Strategije za razgraničenje dužnosti
7. Odgovarajuće kontrolne izvršenja transakcija u sistemima
8. Očuvanost podataka i dokumentacija koji se odnose na transakcije
9. Evidentiranje e bankinga
10. Očuvanje bankarski tajni.

Upravljanje pravnim i reputacionim rizikom

11. Dobro izveštavanje za usluge e –bankinga
12. Poverljivost informacija
13. Planiranje za slučaj nepredviđenih događaja kako bi se osiguralo funkcionisanje sistema
14. Planiranje postupaka za incidente.

Zaključak

Sa procesom tranzicije u našoj zemlji i bankarski sektor je doživeo velike promene. One banke

koje žele da prate tržišna dešavanja i održe svoju konkurentnost, uvidele su značaj praćenja tehnoloških inovacija u bankarstvu i samim tim shvatile potrebu za elektronsko bankarstvo. Platne kartice utiču na količinu gotovog novca u opticaju, tako što ga smanjuju, i na taj način omogućavaju bolju kontrolu nad novčanim tokovima. Ovakva kontrola finansijskih tokova dovodi do smanjenja sive ekonomije.. U svetu je internet kupovina postala nešto sasvim uobičajeno, dok je kod nas Inernet kupovina tek u začetku.

Elektronsko bankarstvo je stvorilo uslove za pojavu novih proizvoda i usluga .Pojavilu su se novi sistemi plaćanja na malo – ATM uređaji za podizanje gotovine i POS terminali za plaćanja,internet bankarstvo, telefonsko bankarstvo i drugo.

Osnovni element elektronskog plaćanja je platna kartica. Ona je instrument bezgotovinskog plaćanja i predstavlja mali komad plastike koji sadrzi pin za indentifikaciju koji omogućava vlasniku da kupuje robu i usluge ili vrši neke druge transakcije.

Elektronsko bankarstvo pored prednosti nosi i rizike u poslovanju.Zbog toga je neophodna primena posebnih mera bezbednosti .One zahtevaju razvijanje posebnih metoda kontrole i nadzora rizika, kako bi svojim klijentima obezbedile visok nivo poverenja i sigurnosti.

Istraživanjem, u radu je dokazana generalna hipoteza rada : „*Pojava platnih kartica uticala je na brži, lakši i jednostavniji proces plaćanja u bankarstvu*". Platne kartice služe za bezgotovinsko plaćanje i za podizanje keša. Korisnik više ne mora čekati u redovima u banci kako bi podigao gotovinu na šalteru, već jednostavno i brzo može podići na najbližem bankomatu.

Prilikom plaćanja mogu se koristiti sva sredstva na računuma koje ima korisnik, uzimajuću u obzir i dovoljen minus u nekim bankama, tj. kreditni limit, a ne samo gotovina, 24 časa 365 dana u godini. Štetedi vreme, jednostavno je pri upotrebi i može se koristiti u zemlji ili inostranstvu,sigurnost u slučaju eventualnog gubitka.

Dokazane su i posebne hipoteze:

1.Plaćanje platkom karticom predstavlja jednostavan oblik plaćanja. Korisnik kartice svojom

prezentacijom kartice može kupovati ili podizati gotovinu s tim što je neophodno da ukuca svoj PIN broj.Provlačenjem kartice kroz POS transakcija se izvršava. Koriniku nije potrebno puno vremena za obuku pri plaćanju platim karticama.Korisnik jednostavno i udobno obavljaju svoje transakcije, bez potrebe da nose gotov novac sa sobom.

2. Plaćanje elektronskim putem oloakšalo je klijentima plaćanje. Sada mogu plaćati od kuće i sa posla,i ne zavise od radnog vremena banke. Korisnik brzo i lako može vršiti plaćanja u zemlji i inostranstvu 24 h dnevno.Prilikom plaćanja platnom karticom,korisnik ne mora da razmišlja da li dovoljno novca ima kod sebe,već plaćanje može vršiti do iznosa sredstava na kartici. To klijentima banke donosi brojne prednosti i udobnost.

3.Uočljive su prednosti za korisnike, za banku i za trgovce. Banka upotrebom kartica proširuje asortiman usluga, ostvaruje prihode od provzije, prihod od kamate, članarine, održavanje računa i slično. Troškovi poslovanja banke, upotrebom platnih kartica su manji, a knjigovodstvo je jednostavnije.
Prednosti za trgovce se ogledaju u smanjenju rizika naplate, smanjuju se troškovi manipulacije gotovinom, ubrzava se ciklus plaćanja, bolja je poreska disciplina. Da bi se što veći broj trgovaca ohrabrio da koristi platne kartice potrebno ih je stimulisati posebnim merama kao što je, recimo, smanjenje poreza na finansijske transakcije.
Korisnik na lak, brz i udoban način može plaćati, i podizati gotovinu 24h dnevno bez obzira gde se nalazio. U slučaju gubitka kartice, mora odmah da prijavi banki, kako bi se kartica blokirala i onemogućilo njeno dalje korišćenje.

4.Naš sistem bezgotovinskog plaćanja, putem platnih kartica će se razvijati u budućnosti.. Da bi se što veći broj trgovaca ohrabrio da koristi platne kartice potrebno ih je stimulisati posebnim merama kao što je, recimo, smanjenje poreza na finansijske transakcije. I ne samo to, protrebno je obrazovati trgovaca za korišćenje kartica. I pored velikog broja platnih kartica koje su izdate u Srbiji, koji je oko 6,3 milioa, možemo videti da je jako mali broj izvršenih transakcija u odnosu na razvijene zemlje. U Srbiji postoji prostora za rast broja korisnika koji će plaćati putem planih kartica.Neki prvi koraci su učinjeni ali još još uvek zaostajemo za savremenim zapadnim svetom.

5. Elektronsko bankarstvo ima sve veću primenu u savremenom poslovanju. Koristeći nove tehnologije, banke se uključuju u elektronsko bankarstvo. Banka na taj način smanjuje troškove poslovanja, zadržava konkurentsku prednost i širi bazu svojih klijenata. Kako raste broj klijenata i broj njihovih transakcija raste. Samim tim se povećava i izloženost banke rizicima u svakodnevnom poslovanju. Pružanjem usluga u elektronskom poslovanju i upotreba elektronskog novca izlaže banke nizu specifičnih rizika: operativni rizik, reputacioni rizik, pravni rizik, rizik internacionalnog poslovanja i ostali rizici. Rizk u bankama je neizbežan, sa njim treba nositi. Cilj banke je da izbegne nesolventnost i da maksimizira stopu prinosa. Banka mora klijentima da pruža usluge doslednoi na vreme, u skladu sa očekivanjima klijenata kako se ne bi izložila rizicima koji bogu izazvati gubitke.

6.Banka mora da sagleda verovatnoću da li će se neki rizični događaj desiti u budućnosti i da li će uticati na prihod banke. Menadžment banke mora da raguje na vreme da rizik spreči ili ukoliko se dogodio da smanji njegov uticaj na poslovanje banke, kako bi banka poslovala bez gubitaka. Sledi da banka mora da ima dobru poslovnu strategiju za upravljanje rizicima, kao i da izdvaja određena novčana sredstva za pokriće gubitka. Banka mora da ostvari kontrolu i upravljanje nad rizicima. Banke upravljaju rizicima kombinujući interne politike za upravljanje, gde se podrazumeva sastavljanje strategija i potilika unutar banke, i gde se jasno razgraničavaju odgovornosti na svim nivoima zaposlenih.

Literatura

1. Barać, S, Stakić, B, Hadžić M, Ivaniš M, Praktikum za bankarstvo ,Univerzitet Singidunum, Fakultet za finansijski menadžmenti osiguranje, Beograd 2007.

2. Barać S, Stakić B, Hadžić M, Ivaniš M, Praktikum za bankarstvo ,Univerzitet Singidunum,fakultet za finansijski menadžmenti osiguranje, Beograd 2007.

3.Barjaktarović L. ,,*Upravljanje rizikom*" , Univerzitet Singidunum, Beograd , 2011

4.Basel Committee on Banking Supervision 2006, Bank for international Settlements

5.Vasković, V., Sistemi plaćanja u elektronskom poslovanju, Beogradska poslovna škola, Beograd 2007.

6.Vasković, V., Elektronsko poslovanje i internet marketing, Beogradska Poslovna Škola, Beograd 2008.

7.Veljković, S., Marketing usluga, treće izmenjeno i dopunjeno izdanje, CID Ekonomskog fakulteta u Beogradu, 2009.

8. Vujović R. ,, *Upravljanje rizicima i osiguranje*", Univerzitet Singidunum, Beograd 2009

9.Vuković D. ,, *Principi upravljanja rizikom za elektronsko bankarstvo, prevod, Beograd, Jugoslovenski pregled*."

10. Vuksanović, E., Elektronski novac: oblici, funkcionisanje i karakteristike, Jugoslovensko bankarstvo, 1-2/2002

11. Gajić, M., Ekonomija i elektronsko poslovanje, Grafos, Smederevska Palanka, 2005.

12. Đukić Đ. , Bjelica V., Ristić Ž. ,,*Bankarstvo* " , Ekonomski fakultet, Beograd, 2003.

13. Đukanović S. , ,,Upravljanje finansijskim rizcima"- praktikum, Visoka poslovna škola strukovnih studija, Novi Sad 2009.

14. Živković, A., Stankić, R., Krstić, B., Bankarsko poslovanje i platni promet, Centar za izdavačku delatnost Ekonomskog fakulteta u Beogradu, 2008.

15. Ivanis M: ,, *Osnovi finansija*" , Fakultet za finansijsk menadzment i osiguranje, Beograd , 2006

16. Jednak J., Jednak D. ,,*Finansijska tržišta*" ,Beogradska Poslovna Skola,Beograd 2008.

17. Jobber D. ,Fahy J. , „Osnovi marketina" , drugo izdanje, Beograd 2006. Str 10.

18. Jović Z. ,,*Parabinarski i nekreditni poslovi* ", Beograd 2008

19. Knežević, S., Strategijsko odlučivanje u bankama na osnovu informacija upravljačkog računovodstva, Beogradska poslovna škola, Beograd, 2006.

20. Ćirović M. ,,*Bankarstvo*" ,Bridge comapanz, Beograd,2001.

21. Ćurčić, U., Strategijsko planiranje u bankarstvu (Oblikovanje uspešne profitne strategije banke), Novi Sad, 1999.

22. Ćirović, M., Bankarstvo, Naučno društvo Srbije , Beograd, 2001

23. Uroš, T., Elektronsko bankarstvo, Beogradska poslovna škola, Beograd 2012.

24. Uroš, T., Elektronsko poslovanje, Beogradska poslovna škola, Beograd 2008.

25. Hadžić, M., Bankarstvo, Univerzitet Singidunum, Beograd 2011.

Elektronski izvori:

26. A brief history of credit cards, www.creditcards.com

27. https://www.procreditbank.rs/

28. Vodič za platne kartice, Narodna Banka Srbije, www.nbs.co.rs

29. http://www.kombank.com

30. http://www.kamatica.com/savet/zastitite-se-od-moguce-zloupotrebe-kartica/219

31. http://www.personalmag.rs/tag/platne-kartice/